

# MANITOBA OMBUDSMAN



2007

RAPPORT

ANNUEL



# Manitoba Ombudsman

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

Le 31 mars 2008

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

Monsieur,

Conformément à l'article 42 de la *Loi sur l'Ombudsman*, aux paragraphes 58(1) et 37(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la Protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* respectivement, et au paragraphe 26(1) de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, je suis heureuse de déposer le Rapport annuel de l'Ombudsman pour l'année civile du 1<sup>er</sup> janvier 2007 au 31 décembre 2007.

Veillez accepter, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

L'original est signé par  
L'Ombudsman du Manitoba

Irene A. Hamilton

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN – 2007</b>	<b>4</b>
<b>ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET DE VULGARISATION</b>	<b>5</b>
<b>ENQUÊTES ET VÉRIFICATIONS INSTITUTIONNELLES</b>	<b>11</b>
<b>LA LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC     (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)</b>	<b>13</b>
<b>PRÉOCCUPATION DE LONGUE DURÉE</b>	<b>13</b>
<b>LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN</b>	<b>15</b>
<b>ÉQUIPE DES SERVICES D'ACCUEIL INITIAL</b>	<b>15</b>
<b>LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN</b>	<b>17</b>
<b>LA DIVISION D'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE VIE PRIVÉE</b>	<b>19</b>
<b>LA LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC     (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)</b>	<b>22</b>
<b>BUDGET ET PERSONNEL</b>	<b>24</b>
<b>ORGANIGRAMME</b>	<b>25</b>
<b>RAPPORT DES ACTIVITÉS DE LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN</b>	<b>26</b>
<b>RÉSUMÉ DE 2007</b>	<b>27</b>
<b>MISE À JOUR SUR LA RÉVISION DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE</b>	<b>28</b>
<b>CELLULES DE DÉTENTION PROVISoire DE THOMPSON</b>	<b>29</b>
<b>RECOMMANDATIONS À LA SUITE D'ENQUÊTE</b>	<b>32</b>
<b>CAS D'INTÉRÊT PUBLIC</b>	<b>35</b>
<b>JUSTICE MANITOBA</b>	<b>35</b>
<b>ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA</b>	<b>41</b>
<b>CONSENTEMENT AU TRAITEMENT DE SANTÉ MENTALE</b>	<b>46</b>
<b>CAS MUNICIPAUX D'INTÉRÊT PUBLIC</b>	<b>49</b>
<b>RÉVISION STATISTIQUE DE 2007</b>	<b>55</b>
<b>DOSSIERS OUVERTS EN 2007 ET DISPOSITION DES DOSSIERS FERMÉS</b>	<b>56</b>
<b>DÉFINITION DES DISPOSITIONS</b>	<b>59</b>

---

<b>RAPPORT SUR LES ACTIVITÉS DE LA DIVISION D’ACCÈS À L’INFORMATION ET DE LA VIE PRIVÉE</b>	<b>60</b>
<b>RÉSUMÉ DE 2007</b>	<b>61</b>
RENCONTRES CASSE-CROÛTE ET NOTES DE PRATIQUE	61
EXIGENCES DE LA PART DU SECTEUR PUBLIC DE FOURNIR DES RÉPONSES COMPLÈTES AUX DEMANDEURS D’ACCÈS — MISE À JOUR 2007 SUR LE RESPECT DE LA LAIPVP	63
DÉLAIS D’EXÉCUTION DES ENQUÊTES DE PLAINTES	64
<b>RÉVISION INSTITUTIONNELLE</b>	<b>66</b>
VÉRIFICATION DE CONSERVATION : UN AN PLUS TARD	66
<b>CAS D’INTÉRÊT PUBLIC</b>	<b>69</b>
DÉFAUT DE RÉPONDRE À DES DEMANDES DE LONGUE DATE	70
ACCÈS AUX RAPPORTS DES GROUPES DE CONSULTATION SUR « VIBRANT D’ÉNERGIE »	71
EXIGENCE DE LIMITER LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS	73
ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS D’UN TIERS	74
COMMENTAIRES SUR LES CONSÉQUENCES DE L’UTILISATION DE LOGICIEL DE RECONNAISSANCE FACIALE	76
<b>RÉVISION STATISTIQUE DE 2007</b>	<b>78</b>
RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR L’ACCÈS OUVERTS EN 2007	79
RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR L’ACCÈS FERMÉS EN 2007	79
RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR LA VIE PRIVÉE OUVERTS EN 2007	80
RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR LA VIE PRIVÉE FERMÉS EN 2007	80
TYPES DE DOSSIERS OUVERTS EN 2007	81
DISTRIBUTION DES DOSSIERS OUVERTS EN 2007	81
DOSSIERS DE 2007 VENTILÉS PAR LOI, ORGANISME PUBLIC/DÉPOSITAIRE ET DISPOSITION	82
DÉFINITION DE DISPOSITIONS	87

## UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN – 2007

---

Dans mes deux derniers rapports annuels, j'ai décrit les changements qui se produisaient dans notre bureau, qui comprennent la façon de communiquer avec le public et de lui répondre, la façon de répondre aux plaintes, à l'accueil, et notre processus d'enquête. C'est avec plaisir que je fais rapport qu'en 2007, ces changements ont été largement mis en œuvre et ont eu un effet positif sur notre capacité de répondre au public et au secteur public.

Un plus grand nombre de plaintes sont résolues rapidement à l'étape de l'accueil initial, nous permettant de consacrer plus de temps aux dossiers de plaintes individuelles pour enquête, et à l'élargissement des révisions institutionnelles de questions ayant des répercussions sur un grand nombre de personnes.

Nos efforts de vulgarisation ont été élargis pour comprendre les personnes du Nord du Manitoba et un progrès important a été fait dans la sensibilisation aux questions de vie privée dans le public en général et dans les organisations professionnelles dont les membres doivent être informés de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Même si la sensibilisation du public aux questions de protection de la vie privée augmente, les occasions d'apport du public dans les décisions de politiques sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée sont limitées. Également, le changement technologique rapide continue d'ajouter à la difficulté du public de rester à jour des questions de vie privée. C'est un secteur auquel nous allons consacrer plus d'efforts.

Même si nous avons simplifié nos processus d'accueil et d'enquête, nos ressources ont été taxées en 2007, par de nouvelles responsabilités en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* et des efforts importants exigés pour faire le suivi de notre rapport 2006 sur le système de la protection de l'enfance.

Avec la proclamation de la *Loi sur l'élargissement du mandat du protecteur des enfants* attendue en 2008, nos ressources seront encore plus sollicitées, lorsque nous assumerons la responsabilité de la surveillance de la mise en œuvre des recommandations faites par le Bureau du Protecteur des enfants, après sa révision des décès d'enfants qui étaient sous la garde du système de la protection de l'enfance.

## **ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET DE VULGARISATION**

### **Extension dans le Nord**

Je trouve très important qu'autant que possible, les membres de mon bureau rencontrent les gens dans leurs propres collectivités. Je crois qu'une rencontre personnelle pour écouter les préoccupations des gens, pour expliquer ce que nous faisons et échanger des idées, demeure le moyen le plus efficace de vulgarisation.

En 2007, mon Bureau a entrepris notre premier tour de vulgarisation. Trois de mes collègues et moi avons visité Dauphin, Flin Flon et Le Pas, et en novembre, un de nos gestionnaires d'enquête a visité Churchill.

Au cours de treize présentations, nous avons parlé à des membres du grand public, à des étudiants du secondaire, et à des étudiants au collégial ainsi qu'au personnel. Nous avons aussi parlé à des représentants de ministères gouvernementaux provinciaux, de gouvernements municipaux, des travailleurs de la santé, et du personnel des agences des services à l'enfant et la famille ainsi que des agences des services aux jeunes. Un sujet fréquent de discussion a été la mise en œuvre continue des recommandations, contenues dans notre rapport 2006, sur le système de protection des enfants, *Strengthen the Commitment*.

Nous avons discuté du rôle de notre bureau dans la promotion de la responsabilité et la conformité administrative aux lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, et nous avons aussi discuté de situations où des questions sont soulevées dans des milieux plurigouvernementaux, comme les collectivités des Premières Nations.

### **La semaine du Droit de savoir**

La semaine du Droit de savoir est célébrée au Canada en concomitance avec la Journée internationale du Droit de savoir, le 28 septembre. C'est une occasion de promouvoir l'ouverture et la transparence dans le secteur public. Le thème de 2007 était d'encourager la communication des informations de façon routinière et proactive, comme norme.

Le gouvernement du Manitoba et les villes de Brandon et de Thompson se sont joints à d'autres collectivités progressives à travers le Canada, en déclarant du 1<sup>er</sup> au 5 octobre 2007, la semaine du Droit de savoir. L'élément principal des activités du Droit de savoir du Manitoba était la participation de l'ancien Commissaire à l'information du Canada, John Reid. Monsieur Reid a partagé sa vaste expérience à titre de fonctionnaire et de défenseur de l'ouverture gouvernementale à des conférences à Brandon et Winnipeg.

J'ai eu le plaisir de participer à une discussion publique portant sur la communication routinière de renseignements avec les représentants de Culture, Patrimoine, Tourisme et Sport Manitoba, la Presse canadienne et *Manitoba Wildlands*.

Ces événements ont été organisés par le comité du Droit de savoir du Manitoba, un groupe de travail qui comprend des représentants de mon bureau, de l'Association canadienne des journalistes (Manitoba), de la Fédération canadienne des contribuables (Manitoba), de l'Association du Barreau du Manitoba et du *Provincial Council of Women*.

### **Bulletin OmbuNouvelles Manitoba**

Afin de partager plus régulièrement, avec le public et les organismes du secteur public, des informations sur nos projets, nos activités et les événements à venir, nous avons lancé un bulletin trimestriel. OmbuNouvelles Manitoba a commencé en décembre 2006, et en 2007, il a été publié chaque trimestre, en anglais et en français.

Les nouveaux numéros sont annoncés sur la page « Quoi de neuf ? », de notre site Web. Nous envoyons aussi les nouveaux numéros par courriel, sur demande. Pour être ajoutés à notre liste de distribution, les particuliers et les organismes peuvent nous envoyer un message électronique



adressé à [Ideandrade@ombudsman.mb.ca](mailto:Ideandrade@ombudsman.mb.ca). Les numéros de OmbudsNouvelles sont compris sur le disque compact de ce rapport annuel, sous autres publications, et sont aussi disponibles sur notre site Web à [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

### **Dans les écoles**

L'an dernier, j'ai fait rapport sur notre achèvement de *Joining the Herd: A Handbook on Participating in Manitoba's Government*, pour les étudiants et les enseignants en sciences humaines de la 6<sup>e</sup>, 9<sup>e</sup> et 11<sup>e</sup> année. Le programme éducatif de sciences sociales de ces classes concerne le gouvernement canadien.

En mars 2007, Éducation et Formation Manitoba a distribué une copie de notre *Joining the Herd: A Handbook on Participating in Manitoba's Government*, à environ 900 écoles anglophones, au Manitoba, qui avaient des élèves en 6<sup>e</sup>, 9<sup>e</sup> et 11<sup>e</sup> année. Les exercices et énigmes destinés aux élèves, ainsi que les résumés d'expérience d'apprentissage des enseignants sont disponible sur notre site Web [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca), et sur disque et en copie papier, du Centre des manuels scolaires du Manitoba (n° de commande 80564). *Joining the Herd* est aussi disponible sur le CD du présent rapport annuel sous *Autres publications*.

Les enseignants ont répondu à notre invitation dans *Joining the Herd*, à recevoir du personnel de mon bureau pour rencontrer les élèves. Nous avons eu le plaisir de parler avec des étudiants aux écoles de Elm Creek et de Winnipeg Beach, de l'école secondaire Dauphin Regional Comprehensive et de Stanley Knowles à Winnipeg. J'ai aussi eu le plaisir de parler aux enseignants de sciences humaines, qui se rencontraient à Winnipeg, pour le congrès 2007 des Groupes spécialisés, et au Forum des enseignantes et des enseignants sur la démocratie parlementaire canadienne, qui était présenté et coordonné par le Bureau de Président de l'Assemblée législative.

### **Vulgarisation dans les services correctionnels**

La vie en prison est hautement réglée et strictement contrôlée. Il y a des règles qui gouvernent presque tous les aspects de la routine quotidienne des détenus, y compris les interactions avec le personnel des services correctionnels. Le nombre de contacts entre les détenus et le personnel,

combiné aux nombreuses règles nécessaires au maintien de l'ordre, entraîne un volume important de plaintes à notre bureau.

Afin d'aider le personnel des services correctionnels à comprendre notre rôle et nos responsabilités dans l'étude d'une plainte, le personnel de mon bureau s'est impliqué dans la formation offerte aux classes de recrues comme agents de correction, au cours des quelques dernières années. En 2007, mon personnel a fait des présentations à huit classes différentes de recrues comme agent de correction. Ces sessions ont été bien reçues par les services correctionnels du Manitoba et fournissent une excellente occasion de partager nos expériences dans le contexte des services correctionnels.

En 2007, nous avons présenté dix-huit sessions aux jeunes du Centre pour jeunes du Manitoba et Centre pour jeunes Agassiz. Nous faisons nos présentations chaque année, ce qui offre au personnel et aux résidants l'occasion d'identifier des problèmes et de discuter du processus par lequel les problèmes/plaintes peuvent être résolus.

Aussi en 2007, à la demande du Centre correctionnel de Portage, nous avons fait quatre présentations sur le rôle et la fonction de l'Ombudsman, aux femmes détenues.

### **Vulgarisation aux professionnels de la santé par le biais des organismes de réglementation de la santé**

Au cours des deux dernières années, nous avons offert des sessions sur l'accès à l'information et la vie privée pour les professionnels de la santé qui travaillent dans les offices régionaux de la santé, les hôpitaux, les cliniques et les ministères du gouvernement provincial. Il a toutefois été plus difficile de partager les informations avec les milliers de professionnels de la santé qui travaillent dans les bureaux de médecins indépendants dispersés partout au Manitoba, qui travaillent aussi avec la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP).

En 2007, notre bureau a collaboré avec Santé Manitoba dans une présentation interactive destinée aux collègues et associations professionnelles responsables de vingt et un groupe de

professions de la santé réglementées au Manitoba. Même si ces organismes réglementés ne sont pas régis par les règles de la LRMP, ils jouent un rôle essentiel dans la mise à jour de leurs membres sur la façon dont la protection des renseignements médicaux est liée à leurs malades. Les organismes réglementés de la santé ont demandé à notre bureau et Santé Manitoba de fournir des présentations supplémentaires pour leur permettre d'aider leurs membres à s'informer sur la LRMP.

### **Initiatives entre les secteurs de compétence en protection de la vie privée**

Ni l'intérêt public dans la protection de la vie privée, ni les lois conçues pour protéger notre vie privée ne peuvent se tenir à la pointe des percées de la technologie qui peuvent menacer cette vie privée. La surveillance et la réaction aux questions de vie privée sont largement la tâche des commissaires à la vie privée, qui efficacement remplacent le public sur les questions de vie privée. À titre d'Ombudsman du Manitoba, les attributions de commissaire à la vie privée me sont dévolues.

Les informations circulent rapidement au-delà des frontières, exigeant la coopération des professionnels de l'accès à l'information et de la vie privée partout au Canada, et de par le monde. Il est essentiel que les Manitobaines et les Manitobains soient informés et vigilants en ce qui a trait aux questions de vie privée. La protection de la vie privée est un défi particulier lorsque de nouvelles technologies dynamiques soulèvent des risques et des occasions sans précédent. En 2007, plusieurs développements et activités de protection de la vie privée méritent d'être soulignés.

#### *Le Conseil provincial de la protection et la sécurité des renseignements médicaux personnels*

Comme d'autres territoires de compétence au Canada, le Manitoba est à développer un système de renseignements médicaux électronique qui sera capable de fournir les renseignements médicaux nécessaires à toutes les disciplines en reliant les bases de données provinciales. Le système permettra aux professionnels de la santé de compiler un dossier de santé pertinent et à jour pour un malade. Ceci possède des avantages comme la rapidité de communication, la documentation à jour et la clarté. Cette approche, toutefois, soulève aussi des questions de protection de la vie privée. À titre d'exemple, qui aura accès à ces renseignements médicaux

personnels ? De quelle manière cet accès sera-t-il contrôlé ? Si les renseignements médicaux personnels d'un particulier sont placés dans le système par un fournisseur de soins de santé et obtenus par un autre fournisseurs de soins, qui en assumera la responsabilité ? Qui, par exemple, sera responsable de toutes corrections des renseignements ?

En 2007, notre bureau a été invité à faire partie du nouvellement formé Conseil provincial de la protection et de la sécurité des renseignements médicaux personnels, avec des membres de divers organismes de la santé du Manitoba. Le Conseil est responsable de l'identification des exigences de protection et de sécurité auxquelles un dossier de renseignements médicaux électronique interexploitable doit répondre pour protéger la vie privée des particuliers. J'ai accepté l'invitation et participe à titre de membre sans voix délibérative au Conseil, afin de maintenir l'indépendance de notre bureau. Je suis ravie que notre bureau ait une occasion continue de commenter sur les considérations de protection de la vie privée de cette initiative, qui est importante pour tous les Manitobains.

*Le forum sur la protection de la vie privée sur les dossiers de santé électroniques*

À l'échelle nationale, il y a une initiative pour construire un cadre commun pour les systèmes de renseignements médicaux électroniques fédéral, provinciaux et territoriaux, qui permettra à ces bases de données de communiquer entre elles. Ceci rendrait possible l'établissement d'un dossier de santé électronique interexploitable à la grandeur du Canada. Ceci est relié au modèle provincial décrit plus haut, et possède des avantages et des défis similaires. Le modèle pancanadien soulève d'autres questions d'imputabilité pour les renseignements médicaux personnels qui voyagent outre les frontières provinciales et territoriales.

En 2007, l'Inforoute Santé du Canada, qui pilote l'initiative nationale, a invité la participation des bureaux des ministres de la santé et des commissaires à la vie privée à étudier conjointement les questions de protection de la vie privée soulevées par le projet. Notre bureau participe à des discussions continues avec nos collègues à travers le Canada.

### *Le programme fédéral d'interdiction de vol*

Le programme fédéral de Protection des passagers, aussi connu sous le nom de Liste d'interdiction de vol, est entré en vigueur le 18 juin 2007. Cette initiative empêche les individus qui sont jugés être une menace à la sécurité aérienne de monter à bord un vol intérieur ou international au Canada ou de monter à bord d'un vol en destination du Canada. Le programme soulève de nombreuses questions de protection de la vie privée. À titre d'exemple, Transport Canada n'a pas fourni l'assurance que les noms des particuliers dans la liste ne seraient pas partagés avec d'autres pays. Il y a un risque réel que des personnes soient interdites de vol parce qu'elles ont été incorrectement incluses dans la liste ou portent le même nom que quelqu'un dans la liste. Si ceci se produit, il n'y a aucun droit d'interjeter appel.

Les commissaires à la vie privée fédéral, provinciaux et territoriaux ont conjointement demandé au gouvernement fédéral de suspendre la liste d'interdiction de vol ou, en rechange, de s'assurer que le programme fonctionne sous une surveillance ministérielle stricte comprenant des rapports publics réguliers jusqu'à ce qu'une révision parlementaire en profondeur soit complétée et que les mesures correctives nécessaires sont prises.

### **ENQUÊTES ET VÉRIFICATIONS INSTITUTIONNELLES**

Dans notre rapport annuel 2006, j'ai fait rapport de l'élaboration de notre outil d'enquête institutionnelle, un modèle d'enquête par équipe accélérée pour répondre aux préoccupations qui affectent un grand nombre de personnes, en même temps. En juillet 2007, un poste existant a été converti au poste d'enquêteur-chef, responsable des enquêtes institutionnelles. Ce poste d'enquêteur-chef est sous l'autorité directe de l'Ombudsman et a la responsabilité de travailler avec les gestionnaires pour planifier, mener et faire rapport des enquêtes institutionnelles.

L'an dernier, j'ai fait rapport sur *Strengthen the Commitment*, le rapport de septembre sur une enquête institutionnelle du système de la protection de l'enfance. Le gouvernement provincial s'est engagé à mettre en œuvre toutes les recommandations du rapport, et j'ai indiqué que mon bureau surveillerait et ferait rapport sur les efforts et les résultats de mise en œuvre. Comme suite au travail important nécessaire à la mise en œuvre des recommandations dans *Strengthen*

*the Commitment*, je produirai un rapport séparé sur les efforts du gouvernement, en date du 31 mars 2008.

J'ai aussi fait rapport, l'an dernier, d'une vérification de Conservation Manitoba menée en vertu de notre législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, qui donne à l'Ombudsman l'autorité de mener des vérifications et de faire des recommandations pour surveiller la conformité à la loi. La vérification a identifié plusieurs secteurs où des améliorations étaient nécessaires au profit et du ministère et du public. Le ministère a accepté mes recommandations. En 2007, mon bureau a contrôlé les efforts du ministère pour mettre en œuvre ces recommandations et un résumé de nos observations est contenu dans la partie Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du présent rapport.

Vers la fin de 2007, nous avons complété notre enquête institutionnelle de l'émission de licence et des pratiques d'application de l'Intendance des ressources hydriques du Manitoba. Au cours de notre enquête, nous avons noté que le ministère était à faire une restructuration importante et avait reçu une augmentation des ressources disponibles pour du personnel pour l'émission des licences et de l'application. Aussi, le ministère a entrepris une révision des politiques essentielles d'émission de licences et d'application. J'ai fourni au ministère un projet de rapport en décembre 2007, et invité une réaction reflétant tous changements qui pourraient avoir un effet sur nos résultats et conclusions d'enquête. Le rapport final de l'enquête a été produit en avril 2008.

En 2007, avec l'accord du juge en chef du tribunal provincial, nous avons révisé notre pratique de rapport sur la mise en œuvre des recommandations faites par les juges provinciaux sur des enquêtes menées en vertu de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*.

À la fin d'une enquête, le juge soumet un rapport qui peut contenir des recommandations pour des modifications à des programmes, des politiques et des pratiques du gouvernement là où, selon lui ou elle, de telles modifications réduiraient la possibilité d'un décès dans des circonstances similaires à celles qui ont eu comme résultat la mort du sujet de l'enquête. Parce que beaucoup de ces recommandations sont institutionnelles par nature, il est important que

notre rapport des efforts gouvernementaux pour la mise en œuvre de ces recommandations soit rendu public.

En 2008, nos rapports au juge en chef sur la mise en œuvre des recommandations d'enquête seront disponibles au public sur notre site Web. Cette nouvelle pratique vise à mieux informer le public sur les résultats d'enquêtes et à améliorer le devoir de rendre compte du gouvernement.

#### **LA LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)**

*La Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* a été proclamée le 2 avril 2007. La Loi identifie l'Ombudsman comme une des parties à qui une divulgation peut être faite. L'Ombudsman est autorisé à prendre les mesures pour résoudre une affaire au sein du ministère ou de l'organisme gouvernemental dans lequel elle se produit et à enquêter sur les divulgations dans le but de les porter à l'attention du gouvernement et de recommander des mesures correctives.

J'ai le plaisir de joindre au présent rapport annuel, notre premier rapport sur les activités de mon bureau issues de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*.

#### **PRÉOCCUPATIONS DE LONGUE DURÉE**

La *Loi sur l'Ombudsman* prescrit des fonctions très larges pour faire des recommandations afin d'effectuer des changements, y compris des recommandations que des lois ou des politiques soient révisées. À mon avis, ceci comprend l'identification des questions administratives qui exigent une réaction concertée entre deux ministères gouvernementaux ou plus pour arriver à des solutions efficaces. J'ai fait des commentaires sur deux telles questions dans le rapport des activités de la Division de l'Ombudsman. Toutefois, une question qui existe depuis longtemps et qui exige une résolution immédiate est la détention des jeunes intoxiqués en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété* dans un établissement correctionnel.

## **Détention inappropriée des jeunes**

Les policiers doivent souvent détenir des adultes et des jeunes qui sont intoxiqués, mais qui ne sont pas accusés d'infraction. Ils ont besoin de soins et d'un endroit sûr où ils peuvent être surveillés jusqu'à ce qu'ils soient à jeun ou « détoxiqués », au point où ils peuvent être remis en liberté en toute sécurité.

Alors que certains adultes sont détenus dans des cellules de détention provisoire du corps de police, d'autres sont détenus dans des établissements de la collectivité. Les jeunes sont détenus au Centre des jeunes du Manitoba, un centre correctionnel.

Mon bureau fait rapport sur cette question depuis 1998. Le gouvernement discute de la question depuis au moins aussi longtemps. En 2005, mon bureau a fait une recommandation officielle au ministre de la Justice que la pratique cesse. En 2006, par écrit aux sous-ministres de la Justice, des Services à la famille et Logement et de la Santé, nous avons fourni l'avis que ceci est une question de vieille date, dont la résolution réussie exige l'implication de plusieurs ministères. Nous avons été informés que l'affaire avait été renvoyée au Comité des sous-ministres Enfants en santé Manitoba, que le comité continue de se rencontrer pour étudier la question, et que ... *tous les ministères ont donné à entendre que la situation constitue une responsabilité partagée et exige une volonté de travailler ensemble pour trouver des options et des solutions créatives.*

Cette question ne demande pas d'étude ou d'analyse continue et en est une que les autorités responsables connaissent depuis plus d'une décennie. C'est une question sur laquelle il y a consensus : les jeunes intoxiqués ne devraient pas être détenus dans des prisons. Il est clair qu'une résolution ne peut être obtenue à moins de l'imposition d'une échéance par les ministres responsables, dans le but de mettre fin à cette pratique inappropriée.



## LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

---

L'Ombudsman est un agent indépendant de l'Assemblée législative et ne fait partie d'aucun ministère, d'aucune commission ou agence du gouvernement. L'Ombudsman est doté de l'attribution de mener des enquêtes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, et la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*.

Le bureau possède une équipe d'accueil combinée et deux divisions opérationnelles.

### **L'équipe des services d'accueil**

#### **La Division de l'Ombudsman**

#### **La Division de l'Accès à l'information et de la protection de la vie privée**

### **L'ÉQUIPE DES SERVICES D'ACCUEIL**

Les services d'accueil répondent aux demandes du public et fournissent des informations sur le dépôt de plaintes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection de divulgateurs d'actes répréhensibles)*.

Les services d'accueil analysent chaque plainte afin de déterminer la compétence et fournissent des informations après révisions, des options d'aiguillage et d'appel. Des informations sont fournies sur comment résoudre une préoccupation de façon informelle et comment déposer une plainte auprès de l'Ombudsman. Les particuliers peuvent contacter les services d'accueil pour de l'aide supplémentaire si les questions ne peuvent être résolues ou si des renseignements supplémentaires sont nécessaires. L'équipe rassemble aussi les informations pour lancer une enquête.

Le nombre de questions résolues à l'étape de l'accueil continue d'augmenter. Le personnel de l'accueil est souvent capable de joindre un ministère intimé ou une agence pour éclairer ou donner plus de détails sur les raisons d'une décision ou d'une action, puis de relayer les informations au plaignant. Le personnel de l'accueil peut éclairer l'autorité pour une

action ou décision, basé sur leur expérience, leur connaissance des lois, des règlements et des politiques gouvernementales. Dans d'autres instances, le personnel de l'accueil peut réviser les informations qu'un plaignant a déjà reçues afin d'assurer qu'il ou elle les comprend. Les informations fournies par les Services d'accueil au sujet de la résolution de problèmes peuvent être un outil valable pour aider les particuliers à résoudre de litiges eux-mêmes. La capacité de résoudre les problèmes de façon informelle et rapide réduit le besoin d'enquête officielle.

Lorsqu'une plainte ne peut être résolue, les Services d'accueil ont la responsabilité de rassembler et d'analyser les informations, en préparation du processus d'enquête sur la plainte. Ceci peut comprendre l'assemblage des documents, la recherche de la politique applicable et la préparation de rapports circonstanciels sur l'historique de la plainte ou de la question. En 2007, un enquêteur a été transféré à cette unité, de la Division de l'Ombudsman, afin d'améliorer la capacité de l'équipe des Services d'accueil.

En 2007, les Services d'accueil ont répondu aux demandes et ouvert des dossiers pour enquête par la Division de l'Ombudsman et la Division d'accès à l'information et la protection de la vie privée, comme suit :

Demandes répondues par les Services d'accueil (apport d'informations ou d'aide)	2264
Dossiers résolus par les Services d'accueil	141
Dossiers ouverts pour la Division de l'Ombudsman	175
Dossiers résolus en vertu de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)</i>	1
Dossiers ouverts pour la Division de l'accès et de la vie privée	401
<b>Total des contacts</b>	<b>2 982</b>

En plus des demandes et activités décrites plus haut, le personnel administratif du bureau a reçu 2 100 demandes générales par téléphone, au cours desquelles le demandeur a été aidé ou a reçu des informations sans être aiguillé vers les Services d'accueil ou les enquêteurs.

## LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman fait enquête sur les plaintes des particuliers qui pensent avoir été traités injustement par le gouvernement. Le « gouvernement » comprend les ministères du gouvernement provincial, les sociétés d'État et les autres entités gouvernementales telles que les offices régionaux de la santé, les districts d'aménagement et les districts de conservation. Il comprend aussi toutes les municipalités. L'Ombudsman ne peut enquêter sur des décisions prises par l'Assemblée législative, le Conseil exécutif (le cabinet) les tribunaux ou les décisions reflétées par des règlements de politique municipale.

L'Ombudsman peut faire enquête sur toute affaire d'administration. Même si la *Loi sur l'Ombudsman* ne décrit pas ce que signifie affaire d'administration, la Cour suprême du Canada l'a défini comme... *tout ce qui est fait par les autorités gouvernementales dans la mise en œuvre d'une politique gouvernementale.*

La plus grande partie des interactions quotidiennes du public avec le gouvernement est avec ses agences et ministères administratifs, plutôt qu'avec les pouvoirs législatif ou judiciaire. L'expérience nous dit que c'est dans l'administration des avantages et des programmes gouvernementaux par l'application des lois, des politiques et des règlements que les membres du public éprouvent le plus de problèmes ou fait face à des décisions qu'ils croient être injustes ou déraisonnables. Ce sont là les « affaires d'administration » dont une personne qui se croit lésée peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman.

En plus d'enquêter sur les plaintes du public, l'Ombudsman peut lancer ses propres enquêtes. Elle peut étudier des questions institutionnelles afin d'identifier les problèmes sous-jacents qui doivent être corrigés par le gouvernement, dans l'espoir d'éliminer ou de réduire tout écart entre la politique gouvernementale et les actions et les décisions administratives qui visent à mettre ses politiques en œuvre.

La *Loi sur l'Ombudsman* impose des restrictions sur l'accueil de plaintes lorsqu'il existe un droit de révision ou d'appel, sauf si elle conclut qu'il serait déraisonnable de s'attendre à ce que le plaignant interjette un tel appel. Ceci peut se produire dans des situations où l'appel

n'est pas disponible dans un délai approprié ou lorsque le coût d'un appel l'emporterait sur tout avantage possible.

L'Ombudsman peut refuser d'étudier une plainte que le plaignant connaît depuis plus d'un an, des plaintes qui sont frivoles ou vexatoires ou ne sont pas déposées de bonne foi, et les plaintes qui ne sont pas d'intérêt public ou qui ne demandent pas d'enquête.

Les attributs d'enquête de l'Ombudsman comprennent l'autorité d'exiger des personnes à fournir des informations ou des documents sur demande, d'exiger des personnes à présenter en preuve sous serment et de pénétrer dans tout local, après avis, dans le but de mener une enquête. Les lois provinciales qui gouvernent la protection de la vie privée et la communication d'information ne s'appliquent pas aux enquêtes de l'Ombudsman. Il est illégal d'entraver une enquête de l'Ombudsman.

L'Ombudsman a accès à une grande variété d'options lorsqu'elle formule des recommandations que le gouvernement peut utiliser pour corriger un problème. Après avoir terminé une enquête, l'Ombudsman peut juger que l'action ou la décision sur laquelle porte la plainte est contraire à la loi, déraisonnable, injuste, abusive, discriminatoire ou mauvaise. Elle peut juger qu'une chose a été faite pour une mauvaise raison ou est basée sur des considérations non pertinentes. Si elle rend un tel jugement, elle peut recommander que la décision soit révisée, annulée ou changée, qu'une pratique soit modifiée ou révisée, que les raisons d'une décision soient données ou une erreur ou omission soit corrigée.

Parce que l'Ombudsman est un agent indépendant de l'Assemblée législative et doit rendre compte à l'Assemblée, les gens peuvent être assurés que ses enquêtes seront neutres. De grands et imposants pouvoirs d'enquête assurent que ses enquêtes seront complètes.

Après avoir mené une enquête complète et impartiale, l'Ombudsman a la responsabilité de faire rapport de ses résultats au gouvernement et au plaignant. Les représentants élus ont la responsabilité d'accepter ou de rejeter ces résultats et doivent en rendre compte au public.

## **LA DIVISION D'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE**

En vertu des dispositions de 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), l'Ombudsman fait enquête sur les plaintes de personnes qui sont préoccupées par toute décision, acte ou défaut d'agir reliés à leurs demandes d'informations d'organismes ou de dépositaires du secteur public, ou sont inquiets au sujet du traitement de leurs renseignements personnels. La législation d'accès et de vie privée donne aussi à l'Ombudsman le pouvoir de lancer sa propre enquête, lorsqu'il y a motif raisonnable de le faire.

L'Ombudsman possède des attributs supplémentaires en ce qui a trait à la législation sur l'accès et la vie privée, et ils comprennent :

- mener des vérifications pour assurer la conformité à la loi ;
- informer le public sur les lois d'accès et de vie privée et recevoir les commentaires du public ;
- formuler des commentaires sur les répercussions de régimes ou programmes législatifs proposés influant les droits d'accès et de vie privée ;
- formuler des commentaires sur les répercussions du couplage des dossiers ou de l'utilisation de la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou le transfert de renseignements médicaux personnels.

La LAIPVP régit l'accès aux informations générales et aux informations personnelles gardées par des « organismes publics » et prescrit les exigences auxquelles ils doivent se soumettre afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels contenus dans les dossiers qu'ils maintiennent. L'Ombudsman a compétence sur les organismes publics, qui comprennent :

- les ministères du gouvernement provincial, les bureaux des ministres du gouvernement, le bureau du Conseil exécutif, et des agences comprenant certains conseils, certaines commissions ou autres organismes ;
- les organismes de gouvernement local comme la Ville de Winnipeg, les districts de gouvernement local, les districts d'aménagement et les districts de conservation ;

- les organismes d'éducation comme les divisions scolaires, les universités et les collèges ;
- les organismes de soins de santé comme les hôpitaux et les offices régionaux de la santé.

La LRMP donne aux personnes un droit d'accès à leurs renseignements médicaux personnels gardés par des « dépositaires » et exige que les dépositaires protègent la confidentialité des renseignements médicaux personnels contenus dans leurs dossiers. L'Ombudsman a compétence sur les dépositaires, qui comprennent :

- les organismes publics (nommés plus haut) ;
- les professionnels de la santé comme les médecins, les dentistes, les physiothérapeutes et les chiropraticiens ;
- les établissements de santé comme les hôpitaux, les cliniques, les foyers de soins personnels, les centres de santé communautaires et les laboratoires ;
- les agences des services de santé qui fournissent des soins en vertu de convention avec le dépositaire.

En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, une personne peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman concernant des affaires variées, y compris si il ou elle croit qu'un organisme public ou un dépositaire :

- n'a pas répondu à une demande d'accès dans les délais prescrits par la loi ;
- a refusé l'accès aux renseignements consignés qui étaient demandés ;
- a exigé des droits déraisonnables ou non autorisés en relation à la demande d'accès ;
- a refusé de corriger les renseignements personnels ou les renseignements médicaux personnels, comme que demandé ;
- a recueilli, utilisé ou communiqué des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels qui, croit-on est contraire à la loi.

Après avoir complété une enquête, si l'Ombudsman détermine que l'action ou la décision visée par la plainte est contraire à la LAIPVP ou la LRMP, elle peut faire des recommandations à

l'organisme public ou le dépositaire afin de corriger les questions visées par la plainte.

Lorsque l'Ombudsman n'a pas appuyé une plainte de refus d'accès, ou lorsqu'elle appuie une plainte, mais que l'organisme public ou le dépositaire s'abstient d'agir sur la recommandation de l'Ombudsman, un demandeur d'accès peut interjeter appel devant la Cour du banc de la reine. L'Ombudsman peut aussi interjeter appel d'un refus d'accès devant la Cour, en lieu et place du demandeur, si ce dernier y consent. Toutefois, lors d'un appel en vertu de la LAIPVP, l'Ombudsman doit être d'avis que la décision soulève une question importante d'interprétation des statuts ou que l'appel est autrement clairement d'intérêt public.

Si l'Ombudsman croit qu'une transgression a été commise en vertu des Lois, elle peut communiquer cette information au ministre de la Justice, qui a la responsabilité de déterminer si des accusations seront portées par le biais de poursuite devant le tribunal.

Les affaires d'accès et de vie privée sont compliquées. Culture, Patrimoine, Tourisme et Sport Manitoba offre des renseignements sur la LAIPVP, y compris des directives sur la façon de faire des demandes d'information, sur la façon de faire une demande de correction à des renseignements personnels, la façon de déposer une plainte auprès de notre bureau et d'interjeter appel devant le tribunal à [www.gov.mb.ca/chc/fippa/index.html](http://www.gov.mb.ca/chc/fippa/index.html).

Santé Manitoba fournit des renseignements sur la LRMP, y compris une section informative de questions et réponses qui visent la plupart des questions qu'une personne peut soulever lors d'une première demande d'information sur ses droits en vertu de la Loi, à [www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr](http://www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr).

Plus d'informations sur le bureau de l'Ombudsman peuvent être trouvées sur notre site Web à [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca). Une copie des Lois mentionnées plus haut se retrouve sur le site Web des publications législatives à [www.gov.mb.ca/chc/statpub/index.fr](http://www.gov.mb.ca/chc/statpub/index.fr).

## **LA LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)**

*La Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* a été proclamée comme loi au Manitoba le 2 avril 2007. La Loi nomme l'Ombudsman comme une des parties à qui la divulgation peut être faite, et prescrit d'autres devoirs précis lors de réponse aux divulgations, de l'enquête d'allégation d'actes répréhensibles, et du rapport sur des activités découlant de la Loi.

La Loi s'applique aux organismes du secteur public provincial comme les ministères, les sociétés d'État, les offices régionaux de la santé, les agences et offices législatifs des services à la famille et l'enfant, et les offices indépendants de l'Assemblée législative. Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2007, la Loi s'applique aussi aux organismes désignés, où 50 % du financement de l'organisme est fourni par le gouvernement. Ceci comprend les universités, les centres d'aide à l'enfance, les agences qui fournissent des services de soutien aux adultes et aux enfants, les services de logement social, les refuges de crises de violence familiale et les établissements résidentiels de soins licenciés ou approuvés.

La Loi fournit aux fonctionnaires gouvernementaux et autres, un processus clair pour la divulgation d'actes répréhensibles importants et sérieux, dans la fonction publique du Manitoba, et offre de la protection contre les représailles. La Loi définit l'acte répréhensible comme :

- un acte ou une omission qui est une infraction en vertu de la Loi ou du règlement (enfreindre la Loi) ;
- un acte ou une omission qui crée un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement (à l'exception du risque inhérent à l'exercice des attributions d'un employé) ;
- les cas graves de mauvaise gestion y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics (propriété du gouvernement) ;
- le fait de sciemment ordonner ou conseiller à une personne de commettre l'un des actes décrits plus haut.



L'Ombudsman a la responsabilité de répondre aux demandes d'avis, de répondre aux divulgations d'actes répréhensibles et d'enquêter sur ces derniers, de porter les affaires devant le vérificateur général lorsqu'approprié et de rapporter annuellement à l'Assemblée législative. Même si chaque ministère du gouvernement doit avoir un agent désigné pour traiter des divulgations, les plus petits organismes, pour qui ceci ne serait pas pratique, peuvent demander une exemption de cette exigence. Ces demandes sont faites à l'Ombudsman, qui peut soit approuver, soit refuser l'exemption. En 2007, 99 des 107 contacts au sujet de la Loi, portaient sur cette disposition.

L'Ombudsman possède l'autorité pour prendre des dispositions pour l'obtention de conseils juridiques pour les employés et autres personnes concernées dans une divulgation ou une enquête en vertu de la Loi, si elle pense que c'est nécessaire pour faire prévaloir ses buts.

Le tableau suivant fournit un résumé des activités de 2007 en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*.

Demandes reçues	5
Divulgations reçues et non-enquêtes	2
Divulgation reçue et dossier ouvert pour enquête	1
Demandes d'exemption approuvées	39
Demandes d'exemption refusées	60
<b>Total des contacts</b>	<b>107</b>

Le bureau a reçu cinq demandes portant sur la Loi, qui ont entraîné des remises d'informations. À une de ces occasions, un renvoi a été fait à la Commission du travail du Manitoba, au sujet d'allégations de représailles.

Trois divulgations d'actes répréhensibles ont été reçues; un dossier a été ouvert sur une d'entre elles, pour enquête en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*. Les deux autres divulgations étaient liées à des affaires d'administration et ont fait l'objet d'enquêtes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*.

Des informations sur la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* peuvent être obtenues à : [www.gov.mb.ca/csc/whistle/links.fr.html](http://www.gov.mb.ca/csc/whistle/links.fr.html).

### **BUDGET ET PERSONNEL POUR 2007-2008**

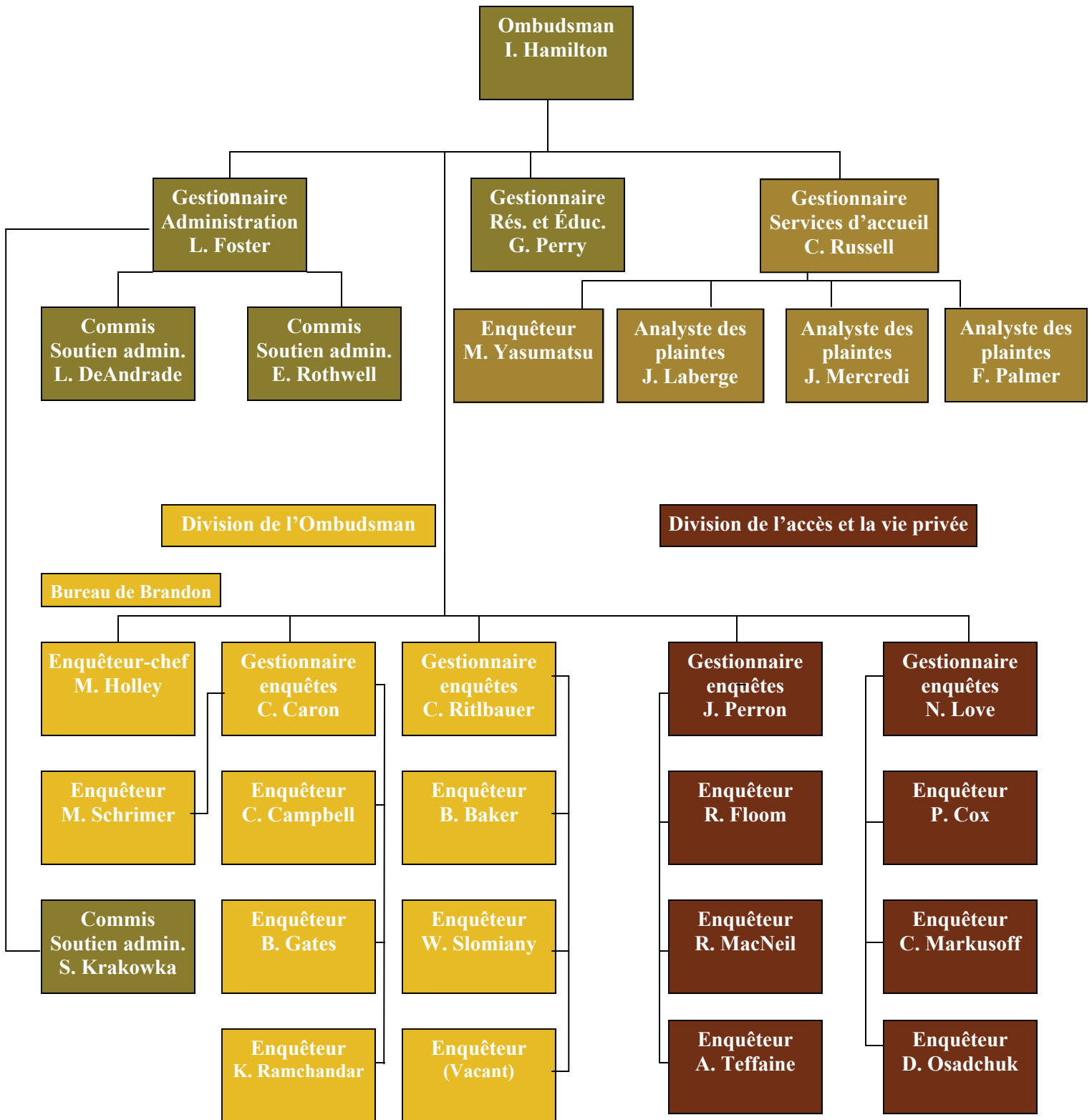
Notre budget de 2 622 000 \$ pour les salaires et autres dépenses est ventilé comme suit :

Total des salaires et avantages sociaux des employés pour 30 postes	2 160 600 \$
Les postes ventilés par division sont :	
Division de l'Ombudsman	11
Division de l'accès et la vie privée	8
Général	11
Autres dépenses	461 400 \$

### **Personnel**

Le tableau qui suit donne les détails de l'organisation des postes et du personnel dans le bureau :

# ORGANIGRAMME



**RAPPORT SUR LES  
ACTIVITÉS  
DE LA  
DIVISION DE  
L'OMBUDSMAN**

## RÉSUMÉ DE 2007

---

En 2007, des ressources importantes ont été consacrées au suivi de la mise en œuvre des recommandations faites dans *Strengthen the Commitment*, notre rapport 2006 sur le système de protection de l'enfance. Aussi, mon bureau a complété une révision en profondeur des pratiques d'émission de licences et d'exécution de l'intendance des ressources hydriques Manitoba.

Nous avons revu et renforcé notre processus de rapport sur la mise en œuvre des recommandations faites par des juges provinciaux, après des enquêtes en vertu de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*. Ces modifications nous permettront de fournir plus d'informations au public, et rendront plus facile le suivi du progrès dans les secteurs où les juges ont indiqué un besoin d'amélioration.

Cette restructuration continue de l'équipe de nos Services d'accueil a continué d'améliorer notre capacité de fournir des renseignements au public et de résoudre rapidement des plaintes lorsque des enquêtes à pleine échelle ne sont pas nécessaires. Cette transition a fourni plus de temps aux enquêteurs, pour les dossiers difficiles qui sont ouverts pour enquête.

Je fais aussi rapport public des cas où les recommandations faites n'ont pas été acceptées ou adoptées, dans le but de rendre ces affaires l'objet de plus de discussion par ceux intéressés à l'administration dans ces secteurs, et qui en ont la responsabilité.

Aux mêmes fins, j'ai fait des commentaires sur un nombre de questions où des déficiences ont été notées dans la livraison de programmes gouvernementaux, mais les solutions sont au-delà de la capacité du seul ministère responsable. Des solutions efficaces à ces questions exigent la coordination et la collaboration entre deux ministères gouvernementaux ou plus.

## MISE À JOUR DE LA RÉVISION DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

### Mise en œuvre des recommandations *Strengthen the Commitment 2007*

En mars 2006, le ministre des Services à la famille et Logement a demandé à l'Ombudsman, au Protecteur des enfants et à la directrice administrative des Services à l'enfant et la famille Tikinagan de mener une révision de l'ouverture, de la fermeture et du transfert des cas dans le système de protection de l'enfance.

Le rapport de cette révision, *Strengthen the Commitment*, a été déposé au bureau du ministre le 29 septembre 2006, et contenait plus de 100 recommandations conçues pour améliorer l'administration du système de protection de l'enfance au Manitoba. Le 12 octobre 2006, le ministre a annoncé que le gouvernement travaillerait avec les offices des Métis et des Premières Nations pour mettre en œuvre les recommandations dans le rapport et dans deux autres rapports liés à la protection de l'enfance, et a engagé 42 millions de dollars, au cours des trois prochaines années, pour le faire.

Le 13 octobre 2006, le ministre a annoncé le lancement de *Changements pour les enfants*, un plan d'action pour mettre en œuvre plus de 220 recommandations faites dans les révisions du système de protection de l'enfance, y compris celles faites dans *Strengthen the Commitment*.

Il a aussi annoncé que... *l'obligation de rendre compte au public pour l'action sur les recommandations sera améliorée par des bulletins sur les actions prises qui seront publiés par... l'Ombudsman sur la révision du système de protection de l'enfance, pour les années civiles 2007-2008 et 2008-2009*. Mon rapport 2007-2008 sera déposé séparément du présent rapport annuel, et notera le progrès jusqu'au 31 mars 2008, vers la mise en œuvre des recommandations dans *Strengthen the Commitment*.

Dans notre rapport 2007-2008, nous ne ferons aucun commentaire sur les répercussions des actions jusqu'à aujourd'hui, puisqu'il prendra plus longtemps pour qu'un grand nombre de changements aient des effets mesurables en première ligne, pour les enfants et leurs familles.

## **CELLULES DE DÉTENTION PROVISOIRE DE THOMPSON**

### ***Historique***

Les Cellules de détention provisoire de Thompson (CDPT) sont un lieu de détention provisoire administré par la GRC. Dans le cadre d'une entente avec la province, les détenus provinciaux en attente de comparutions devant le tribunal à Thompson sont mis sous garde dans ces lieux.

Après avoir fait enquête sur un certain nombre de plaintes des détenus portant sur la santé, la nourriture, le transport, l'hygiène et des questions de sécurité, mon bureau a lancé une enquête générale du CDPT pour étudier les préoccupations au sujet de traitement et du bien-être des prisonniers. L'enquête comprenait une révision des dossiers de plainte de particuliers, des discussions avec le personnel du Ministère et de la GRC, une révision des renseignements statistiques portant sur le nombre et la longueur de séjour des détenus, et des visites du site pour observer les conditions et les pratiques existantes.

### ***Rapport intérimaire***

En septembre 2005, j'ai déposé un rapport intérimaire auprès du sous-ministre de la Justice, fournissant un résumé des secteurs de préoccupation liés aux détenus en général et aux jeunes en particulier. Nous avons fait rapport de notre conclusion :

*Nous comprenons que cet établissement n'a jamais été prévu comme un établissement de détention pour les jeunes ou les adultes. Même si toutes les parties concernées semblent faire le mieux possible d'une situation difficile, basé sur notre révision et nos conclusions, nous sommes d'avis que des solutions de rechange doivent être trouvées.*

*Les conditions dans lesquelles les détenus sont transportés à l'aller et au retour du CDPT, où ils sont logés, sont au dire de tous, raisons d'inquiétude. Un enjeu urgent qui nécessite attention est le logement des jeunes détenus avec des adultes. L'inconvenance de cette situation est exacerbée par le logement de jeunes détenus avec des adultes intoxiqués, détenus par la GRC au CDPT.*

*La pratique de détenir des jeunes au CDPT doit être résolue immédiatement.*

Les secteurs préoccupants identifiés dans le rapport et que nous continuons de surveiller sont :

#### *Le logement de jeunes hommes et femmes avec des adultes*

Le CDPT loge les détenus jeunes et adultes, hommes et femmes dans le même secteur. Quoiqu'ils soient séparés par des cellules, les adultes hommes et femmes peuvent communiquer verbalement entre eux, ainsi qu'avec les jeunes logés dans les cellules avoisinantes.

#### *Détention provisoire et transport*

Les détenus qui doivent se présenter devant le tribunal à Thompson sont déplacés par un jeu des navettes du Centre correctionnel de Le Pas, ou si ce sont de jeunes personnes, entre le Centre des jeunes de Winnipeg et Thompson. Ils sont parfois transportés ensemble et sont souvent détenus au CDPT pour plus de deux jours, en attente du tribunal.

#### *Structure physique*

Les cellules de détention provisoire de Thompson sont constituées d'un bloc de onze cellules et trois cellules pour la détention de personnes ivres, des deux côtés d'un long corridor. Au bout du corridor se trouve l'entrée des véhicules - le garage qui permet aux fourgonnettes du shérif d'entrer dans le secteur des cellules, par les portes de garage. Le résultat de l'accès du garage aux cellules, est que le chauffage en hiver et le refroidissement en été peuvent être difficiles à contrôler. Il y a aussi la mauvaise ventilation qui produit souvent un défaut de circulation de l'air et une odeur étouffante.

#### *Santé et bien-être*

Les prisonniers n'ont le droit de prendre leurs douches que les lundis, mercredis et vendredis soirs. Les prisonniers n'ont pas le droit d'avoir de savon, de peigne ou de brosse à dents, de papier hygiénique ou de produits d'hygiène féminine dans leurs cellules, comme c'est permis dans les cellules des centres correctionnels. Les résultats sont que certains prisonniers se présentent devant le tribunal après jusqu'à deux jours dans les cellules sans avoir eu l'occasion de prendre leur douche, de se brosser les dents, de se peigner ou de changer leurs vêtements sales ou souillés.



En vertu d'une entente contractuelle, la nourriture est fournie par un restaurant local. Toutefois, il n'y a aucune disposition pour les repas qui répondent aux exigences médicales ou religieuses des détenus. Si des prisonniers transportés à Thompson arrivent après que les déjeuners ont été servis aux détenus dans les cellules, ils peuvent ne pas manger avant le dîner.

### *Contact téléphonique*

Les détenus ne semblent pas avoir un accès adéquat au téléphone dans le but de rester en contact avec leurs familles ou leurs collectivités, pour contacter leurs conseillers juridiques ou pour saisir des organismes de l'extérieur, comme notre bureau, de leurs inquiétudes.

### *Solutions à court terme*

Le ministère de la Justice a mis en œuvre certaines mesures intérimaires pour tenter de redresser certains des problèmes au CDPT. Ces dernières comprennent la garde moins fréquente de détenus à Thompson, la garde de détenus à Thompson pour la période la plus courte possible, et l'apport d'améliorations dans les conditions au CDPT. Ces efforts sont un pas dans la bonne direction. Nous continuons d'enquêter sur les plaintes et de surveiller les conditions au CDPT, et de communiquer avec le ministère afin de contrôler ses efforts pour résoudre ces questions. Étant donné la gravité de ces questions et la période de durée prolongée où ces problèmes ont existé, j'ai demandé au ministère de déposer un rapport de situation sur les efforts d'amélioration, et je continuerai de le faire à intervalle régulier.

### *Solutions à long terme*

Même si les efforts du ministère sont dignes de mention, dans sa tentative de réduire les effets négatifs des conditions au CDPT, ils ne sont pas des substituts pour les solutions à long terme qui sont nécessaires, et ne devraient pas faire dévier de la poursuite de telles solutions.

Je comprends que le ministère de la Justice est à considérer la faisabilité de la construction d'un établissement correctionnel à Thompson. Ceci exigerait des dépenses en immobilisations importantes pour la construction, suivi de frais d'exploitation annuels importants.

Notre révision de cette affaire confirme que les conclusions et recommandations de l'Enquête de justice autochtone sont aussi valides aujourd'hui, qu'elles l'étaient en 1991. Les recommandations de l'EJA comprenaient :

*5.6 Que les collectivités autochtones reçoivent les ressources pour développer un programme de surveillance des personnes en liberté sous caution et d'autres programmes qui serviront comme méthodes de rechange à la détention.*

*5.7 Que les jeunes contrevenants ne soient retirés de leurs milieux qu'en dernier recours et seulement si le jeune pose un danger à quelque particulier ou à la collectivité.*

Il y aurait peut-être aussi un bien-fondé pour que le ministère de la Justice, en collaboration avec tous les intervenants du nord, examine des solutions basées dans la collectivité qui comprennent des programmes conçus pour s'attaquer aux causes du conflit avec la loi, en combinaison avec la gestion de la surveillance des cautions dans la collectivité.

Le ministère de la Justice devrait aussi examiner la possibilité de l'établissement d'un endroit séparé et sécuritaire pour loger les jeunes en attente de procès, dans la région de Thompson. La détention et le transport de jeunes avec des adultes ne devraient pas être une option.

#### **RECOMMANDATIONS DE L'ENQUÊTE**

La *Loi sur les enquêtes médico-légales* prescrit que le médecin légiste en chef peut ordonner qu'une enquête soit faite sur la mort d'une personne. Ces enquêtes sont présidées par des juges provinciaux.

Le paragraphe 19(3) de la *Loi sur les enquêtes médico-légales* prescrit que les enquêtes sont obligatoires lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire :

*a) qu'un pensionnaire d'un établissement correctionnel ou d'une prison, qu'un résident involontaire d'un centre psychiatrique au sens de la Loi sur la santé mentale ou qu'un*

*résident d'un centre de développement au sens de la Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale est décédé à la suite d'un acte de violence, d'une négligence ou de l'utilisation de moyens illicites ou de façon inattendue ou inexplicée, ou soudainement, d'une cause inconnue ;*

*b) qu'une personne est décédée à la suite d'un acte accompli ou d'une omission commise par un agent de la paix dans l'exercice de ses fonctions.*

Au cours des récentes années, la majorité des enquêtes ont été rendues obligatoires en vertu de cette disposition.

À la suite d'une enquête, le juge dépose un rapport et peut recommander des changements dans les programmes, les politiques et les pratiques du gouvernement, là où, à son avis, de tels changements réduiraient la possibilité de circonstances de décès similaires à celles ayant entraîné la mort qui fait l'objet de l'enquête.

Un grand nombre des décès qui font l'objet d'enquêtes se produisent dans des circonstances qui pourraient aussi faire l'objet d'enquête par l'Ombudsman. En 1985, dans le but d'éviter les enquêtes doubles, le médecin légiste en chef et l'Ombudsman ont développé un protocole par lequel ils ont convenu que si un décès faisait l'objet d'une enquête, le rôle de l'Ombudsman serait de faire le suivi auprès du ministère, de l'agence, du conseil ou de la commission du gouvernement provincial, auquel les recommandations de l'enquête sont dirigées.

À la suite de la réception du rapport d'enquête, l'Ombudsman contacte chaque organisme du secteur public auquel une recommandation est dirigée, afin de déterminer quelle mesure sera prise. Lorsqu'une réponse satisfaisante est reçue de l'entité concernée, une lettre est envoyée au juge en chef du tribunal provincial, l'informant des réponses aux recommandations faites dans le rapport d'enquête.

Les rapports d'enquête sont publiés sur le site Web des tribunaux du Manitoba. À ce jour, les rapports de l'Ombudsman et du juge en chef n'ont pas été publiés et le public n'a pas pu voir

les réponses des ministères, aux recommandations.

Aux fins d'une plus grande transparence de ce processus, le juge en chef a accepté que l'Ombudsman puisse publier les lettres qui lui sont écrites faisant rapport sur les réponses des ministères, aux recommandations contenues dans les rapports d'enquête. J'ai l'intention de publier ces lettres sur le site Web de l'Ombudsman.

Afin de fournir un contexte pour le public, le site Web fournira aussi des informations sur la personne décédée, sur l'enquête et sur les recommandations faites. Le site Web comprendra aussi des liens au texte intégral du rapport d'enquête.

Ce système de rapport commencera en 2008, et originellement comprendra toutes les enquêtes dont les réponses de l'Ombudsman au juge en chef sont en attente. Il ne comprendra pas les enquêtes dont la réponse a été envoyée et dont le dossier de l'Ombudsman est fermé. Au fur et à mesure que les rapports sont reçus, ils seront ajoutés au site Web.

## CAS D'INTÉRÊT PUBLIC

---

### JUSTICE MANITOBA

Chaque année, nous recevons des centaines d'appels téléphoniques et des douzaines de plaintes écrites de détenus, jeunes et adultes, prétendant qu'ils ont été traités injustement dans les prisons provinciales.

Les populations carcérales augmentent. La moyenne de la population adulte sous garde quotidiennement, au Manitoba, en 2004-2005, était 1 147, en 2005-2006, elle était 1 348 et en 2006-2007, elle a augmenté à 1 497. Ceci représente une augmentation cumulative de 31 % de la moyenne de la population adulte sous garde, en deux ans. Dans les services correctionnels pour les jeunes, l'augmentation cumulative de deux ans était de 22 %.

Ces chiffres comprennent et les prisonniers condamnés et les détenus en attente de procès et qui sont présumés innocents. En 2005-2006, le pourcentage de la population totale sous garde, en attente de procès, était de 64 %. En 2006-2007, il était de 66 %.

L'importance d'un système correctionnel sain est la plus apparente lorsqu'on considère les grands objectifs et mandats de ce système. La *Loi sur les services correctionnels* endosse trois fins en vue d'une ... *société juste, paisible et sûre...*

- *Le degré nécessaire de garde, de surveillance et de contrôle pour que soit garantie la sécurité publique ;*
- *l'hébergement, dans des conditions humanitaires, sûres et sécuritaires, des personnes qui sont légalement détenues ;*
- *les programmes, services et aides appropriés pour que les contrevenants puissent se réinsérer dans la société.*

La tâche de répondre à ces fins est la responsabilité de la Division des services correctionnels de Justice Manitoba. Cette tâche devient plus difficile avec l'augmentation de la complexité de la population carcérale et des infrastructures vieillissantes.

Nous enquêtons sur chacune des plaintes dans le secteur de nos compétences en étudiant les données factuelles de la plainte dans un effort pour déterminer si le détenu a été traité de façon juste. Dans la plupart des cas, ceci comprend, trancher la question à savoir si un détenu a été traité conformément aux règles existantes.

Nos enquêtes de plaintes individuelles aboutissent parfois à l'identification d'enjeux plus grands qui sont liés à l'équité de ces règles, et de l'administration du système correctionnel en un tout. Les cas suivants représentent nos conclusions en relation à certains de ces enjeux.

En 2007, mon bureau a identifié un nombre de cas visant Justice Manitoba où nos enquêtes ont révélé des questions sérieuses qui avaient été soulevées dans des enquêtes passées, mais qui n'avaient pas été résolues. La difficulté réside dans le fait que les solutions exigent la collaboration d'autres ministères avec Justice afin de complètement résoudre les problèmes identifiés.

### **Détenus dans le besoin – à haut risque**

Les détenus qui vivent avec des maladies mentales ou des incapacités mentales peuvent être à haut risque lorsqu'ils sont incarcérés, et ont des besoins plus importants que la population générale sous garde. Un centre correctionnel n'a pas la capacité de combler les besoins des détenus qui entrent dans cette catégorie. Depuis un nombre d'années, mon bureau est préoccupé par ce qui arrive aux détenus à haut risque, dans le besoin, lorsqu'ils sont incarcérés.

Justice Manitoba ne peut répondre seul à toutes les questions issues de la détention de personnes vulnérables et atteintes de maladies mentales dans les établissements correctionnels. Il est à la fois irréaliste et déraisonnable de s'attendre à ce qu'ils le fassent. Les solutions doivent être trouvées par le biais d'un processus de planification et de mise en œuvre qui comprend Justice Manitoba, Santé Manitoba et les Services à la famille et Logement Manitoba (SFL).

## **Les personnes vulnérables dans les établissements correctionnels**

Un grand nombre de personnes qui vivent avec une incapacité mentale reçoivent des services de SFL lorsqu'elles sont dans la collectivité. Si elles sont en conflit avec le système judiciaire et sont sous garde dans un centre correctionnel provincial, leurs services communautaires essentiels peuvent être perdus, entraînant des conséquences dévastatrices pour le particulier.

*La Loi sur les personnes vulnérables ayant une déficience mentale* reconnaît que les personnes vulnérables peuvent être à risque dans la société et ont besoin de protection. Le risque d'une personne vulnérable est augmenté dans des établissements correctionnels, à la fois dû à l'environnement lui-même, et dû aux questions de comportement qui peuvent être suscitées par l'incarcération ou exacerbées par cette dernière.

Le personnel de correction a reconnu la difficulté à identifier une personne vulnérable au sein de la population carcérale, et à traiter des questions et des comportements souvent complexes qui peuvent émaner de leur incapacité. Ils reconnaissent que parce que leur responsabilité est la garde et le contrôle des détenus, ils n'ont pas les connaissances et la formation spécialisées pour s'occuper de détenus qui sont des personnes vulnérables. Il ne semble pas approprié que les agents de correction soient placés dans la position de livraison de soins à long terme à des particuliers qui seraient servis de façon plus appropriée par les travailleurs des services communautaires qui possèdent l'expertise nécessaire pour traiter des besoins particuliers de ces personnes.

Comme résultat de notre enquête sur la plainte d'un particulier, le Centre de détention provisoire de Winnipeg et les Services à la famille et Logement ont développé un protocole qui permettra au personnel de correction de déterminer si une personne est en fait, un client du programme de services d'aide à l'autonomie ou de SFL. Si oui, le personnel SFL pourra fournir des informations afin d'aider le personnel de correction à relever les défis des comportements problématiques. Le protocole énonce que si le particulier doit être sous garde pour une période prolongée, le travailleur des services communautaires assigné devrait prendre des dispositions pour visiter la personne vulnérable de façon régulière afin de

s'assurer de son bien-être et de soutenir le personnel de correction pour le traitement approprié du particulier.

Toutefois, une inquiétude plus grande est la détention prolongée d'une personne vulnérable dans un centre correctionnel. Lorsqu'une personne vulnérable est incarcérée, il ou elle a souvent perdu ou perd son placement dans la collectivité. De ce fait, il n'y a aucun endroit vers lequel le ou la diriger à sa remise en liberté, ayant comme résultat la détention continue dans un établissement correctionnel. Le protocole ne fournit pas de ligne directrice sur la façon d'obtenir des placements communautaires pour les personnes vulnérables, vers où elles pourraient être dirigées à leur remise en liberté.

Parce que ces questions demeurent non résolues, j'ai écrit au sous-ministre, SFL, à la fin de 2007 pour l'informer de ma position que de trouver des placements communautaires doit être en tête des priorités. J'ai informé le sous-ministre que nous avons révisé des cas où des détenus vulnérables semblent avoir détérioré dans le milieu correctionnel. Ces détenus étaient potentiellement vulnérables au comportement prédateur d'autres détenus avec qui ils avaient des contacts. Ils étaient souvent en isolement 23 heures par jour et la force était nécessaire pour gérer les comportements problématiques.

Nous avons récemment été informés par le ministère que cette affaire continue d'être étudiée, un rapport supplémentaire est attendu à l'automne 2008. Mon bureau continuera à enquêter toutes les plaintes liées à une personne vulnérable détenue, comme priorité. Alors que le ministère continue de travailler vers une solution, j'ai suggéré au ministère que le protocole existant entre SFL et le Centre de détention provisoire de Winnipeg soit appliqué dans toute la province.

Notre discussion avec SFL et Corrections sur cette question a commencé en 2005, et même si nous comprenons qu'il ya relativement peu de personnes dans cette situation, le fait que toute personne vulnérable doive demeurer sous garde parce qu'elle n'a aucun autre endroit où aller, est inacceptable.



## **Les services de santé mentale et les établissements correctionnels**

Les personnes qui vivent avec des maladies mentales ont accès à un large éventail de services dans la collectivité par le biais de Santé Manitoba. Lorsque les particuliers qui vivent avec une maladie mentale sont incarcérés, ils sont dans un environnement où les services communautaires ne leur sont plus accessibles.

Notre enquête des plaintes particulières a déterminé des préoccupations que les détenus dont la santé mentale s'est détériorée et qui doivent être hospitalisés dans un établissement psychiatrique demeurent dans les établissements correctionnels, leurs noms dans une liste pour admission à l'hôpital. Parce qu'ils sont sous garde, le seul milieu hospitalier acceptable pour les détenus est le service de médecine légale sécuritaire du Centre des soins de santé de Winnipeg.

En 2005, nous avons soulevé cette question avec le directeur du service de médecine légale et le directeur général des établissements de correction pour adultes. Nous avons été informés que les demandes sur l'unité de quatorze lits de médecine légale avait, à l'occasion, généré de longues périodes d'attente. Il y a une pression continue sur l'unité, venant de nombreuses sources. Cette unité traite environ deux cent cinquante clients en services externes, dont la plupart souffrent de maladies mentales graves. À n'importe quel moment donné, les personnes de ce groupe peuvent devoir être admises à l'hôpital comme suite à une détérioration de leur condition. Les admissions de personnes de la collectivité sont habituellement prioritaires parce leur propre sécurité ou la sécurité d'autres personnes pourrait être compromise par un délai d'admission. La priorité est aussi donnée aux personnes de la collectivité qui attendent dans la salle d'urgence de l'hôpital. Des admissions peuvent aussi se produire lors d'évaluations mandatées par les tribunaux, ou lorsque la Commission de révision du Code criminel ordonne l'admission à l'hôpital d'une personne relevant de sa compétence.

Justice Manitoba, ainsi que les dirigeants correctionnels partout au Canada et en Amérique du Nord, ont reconnu qu'il y a un problème dans l'incarcération de personnes dont le problème principal est la maladie mentale. En reconnaissant que les prisons sont de piètres placements pour les personnes malades mentalement, Corrections avise :

*Le milieu et la population environnante, de laquelle un nombre important sont psychopathes et parfois prédateurs, ont tendance à aggraver la condition de la personne mentalement malade. Notre personnel médical et autre personnel font tous les efforts pour mitiger ces circonstances, mais, pour la plupart, ne sont pas particulièrement formés dans ce secteur. De plus, leurs énergies et efforts sont dérivés vers le nombre beaucoup plus grand de contrevenants criminels – notre raison d’être. Nous n’avons pas les locaux, les spécialistes et les moyens pharmaceutiques pour traiter adéquatement le malade mental. Nos méthodes d’intervention pour les personnes dont le comportement est inacceptable peuvent ne pas être appropriées pour les malades mentaux sévères, mais elles sont tout ce que nous avons à notre disposition.*

*Nous avons amélioré et continuerons d’améliorer nos capacités, mais vous devez comprendre que nos ressources sont expressément dirigées vers la sécurité publique et la réadaptation criminelle. Étant donné la demande qui nous est faite et le surpeuplement actuel, nos ressources sont hypothéquées par le simple fait de maintenir les normes de subsistance de base et de sécurité.*

Justice Manitoba a pris des mesures pour traiter de cette situation en augmentant la capacité du personnel de traiter de tels détenus, et en continuant de mentionner et de soulever les questions de détenus souffrants de maladie mentale comme enjeu interministériel.

Nous avons été informés que pour un particulier souffrant d’une maladie mentale aiguë, l’attente de traitement peut favoriser une dégradation plus prononcée, retarder la guérison et augmenter les symptômes résiduels. Ceci peut aussi augmenter le risque de comportement d’autodestruction et de négligence de soi. En plus des conséquences importantes pour le particulier dont la maladie mentale demeure non soignée pendant qu’il est sous garde à attendre son admission à l’hôpital, il y a aussi la préoccupation de la sécurité pour eux, pour les autres détenus et pour le personnel de correction.

La résolution de cette question exige la collaboration entre Santé Manitoba et Justice Manitoba. Ces ministères doivent travailler ensemble pour arriver à une solution aux enjeux importants

auxquels font face les détenus qui souffrent de maladie mentale. Nous surveillerons le progrès vers ce but et continuerons de faire enquête sur les plaintes des particuliers dans ces circonstances, sur une base prioritaire.

## **L'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA**

### **Enquête sur le vol**

Les statistiques de l'Assurance publique du Manitoba (APM) pour l'année se terminant le 28 février 2007 indiquent que des 269 000 réclamations à Autopac faites au cours de l'année, plus de 9 000 étaient des « réclamations de vol total » liées aux véhicules volés.

L'APM emploie de nombreuses stratégies pour combattre le vol d'auto, y compris de rendre les dispositifs antidémarrage obligatoires dans les véhicules le plus à risque. Il appuie aussi la stratégie de suppression de vol d'auto de Winnipeg (WATSS) qui, en 2006, a entraîné 964 arrestations et 1 156 mises en accusation pour vol d'auto.

À l'occasion, l'APM suspecte qu'une réclamation de véhicule volé est frauduleuse. Au cours des quelques dernières années, nous avons reçu un nombre de plaintes portant sur des dossiers APM qui ont commencé par une réclamation pour vol d'auto par les détenteurs de police, mais se sont terminées comme enquête sur la fraude.

Lorsque l'APM suspecte qu'une réclamation pour vol d'auto est frauduleuse, elle sera souvent envoyée à l'équipe d'enquêtes spéciales (EES), pour étude en profondeur. L'EES travaille à... *détecter et recouvrer les coûts des réclamations frauduleuses.* Elle est composée de plus d'une douzaine d'enquêteurs spécialement formés qui travaillent avec un procureur afin de poursuivre ceux qui commettraient une fraude contre l'APM. Aussi loin que 2002, l'APM notait qu'elle *...engagée à protéger les contribuables honnêtes. Même si la majorité des réclamations sont légitimes, nous enquêterons vigoureusement les plaintes potentiellement frauduleuses.*

Au cours des quelques dernières années, un nombre de particuliers dont les réclamations pour vol avaient été soumises à de telles enquêtes vigoureuses s'est plaint à notre bureau. Une nous

a écrit qu'à la fin de son expérience, elle sentait qu'elle avait été... *victimisée deux fois, une fois par les voleurs et [une deuxième fois] par Autopac.*

Dans un nombre de cas révisés par notre bureau, l'APM est devenue suspicieuse parce qu'ils étaient incapables de trouver des preuves physiques évidentes de vol, comme des dommages importants à la colonne de direction ou au mécanisme d'allumage. L'APM retient les services d'un serrurier indépendant pour vérifier ceci, puis cherche les motifs de réclamation frauduleuse, comme des problèmes mécaniques importants.

Même si ceci peut ne pas être déraisonnable, un demandeur honnête peut être mis dans la position intenable de devoir expliquer un vol sur lequel il n'a aucun renseignement, ou de prendre le risque de voir sa réclamation refusée.

Comme suite aux enjeux soulevés par les plaintes sur le traitement des réclamations de vol, j'ai écrit à l'APM à la fin de novembre 2006, pour les informer que notre bureau avait ouvert une enquête à l'Initiative de l'Ombudsman, pour étudier les façons par lesquelles l'APM répondait aux réclamations de vol. Cette enquête s'est terminée en 2007, lorsque l'APM nous a informés qu'ils avaient... *commencé une révision afin de nous assurer que nous faisons tout en notre possible pour protéger les Manitobains de ce risque, et pour nous assurer qu'ils reçoivent tous les avantages auxquels ils ont droit. De ce fait, à la suite de rencontres avec divers membres du personnel des services visés, nous avons amélioré notre processus pour les réclamations pour vol.*

L'amélioration comprend l'établissement d'un comité de révision des réclamations pour vol. Nous avons été informés que le comité en est un de révision, comprenant des représentants des secteurs des réclamations, juridiques, ÉES, formation et recherche et du service de vol d'auto. Ce comité aura la responsabilité de la révision des réclamations pour vol avant le refus, afin de s'assurer que leur traitement et les décisions recommandées sont conformes aux procédures établies.

L'APM nous a aussi informés qu'ils sont à travailler sur la conception d'un sommaire

d'enquête... *qui sera utilisé dans les cas où les décisions sont sérieusement basées sur des informations précises que les experts techniques peuvent vérifier. Les consultations avec de tels experts seront utiles dans l'enquête de réclamation pour vol, impliquant des véhicules équipés de dispositifs tels que les dispositifs antidémarrage et les démarreurs à distance.*

### **Remboursements des primes de l'APM**

En 2005, un client de l'APM s'est présenté à un agent pour renouveler l'assurance sur son véhicule et s'est fait dire qu'il avait payé des primes en trop, parce que son véhicule était immatriculé dans la classification incorrecte. On lui a dit qu'il paierait une prime plus basse, mais lorsqu'il s'est informé pour un remboursement du trop-paiement de l'année précédente, on lui a dit qu'il n'aurait pas de remboursement.

Cette erreur a été découverte parce que l'agent de l'APM utilisant le nouveau système « VinLink » qui identifiait les classes d'immatriculation selon le numéro d'identification de véhicule unique, plutôt que l'ancien système qui utilisait la description du véhicule. En réponse à nos questions portant sur le nombre de propriétaires de véhicules que l'APM savait maintenant qu'ils avaient payé en trop, on nous a dit :

*En septembre 2004, la Société a examiné tous les comptes de nos clients afin de déterminer combien de polices portaient sur des véhicules qui n'avaient pas été déclarés correctement, à ce moment-là. C'est avec plaisir que nous avons appris que près de 90 % de nos clientes avaient correctement déclaré leurs véhicules. Des 10 % restant, seulement la moitié ont payé plus de primes qu'ils n'en auraient payées s'ils avaient déclaré leurs véhicules correctement.*

*Non seulement ceci nous indique-t-il que la grande majorité de nos clients prend soins de la description de leurs véhicules, seul un petit nombre qui ne le fait pas a été affecté de façon négative.*

Le nombre de véhicules représenté par ces pourcentages, où le propriétaire a payé les primes en trop est d'environ 2 000. Le paiement en trop semble être basé sur des erreurs par inadvertance

faites au cours de nombreuses transactions avec les clients, et qu'il y a au moins 2 000 personnes qui, comme le dit l'APM ont fourni leurs « meilleures informations » à leurs agents lorsque le système ne fournissait pas un appariement correct, se sont retrouvés à un taux erroné.

En réponse à nos questions sur la façon dont la prime était évaluée, avant 2004, pour notre plaignant, l'APM nous a informés que :

*Afin de permettre au système de fixer la prime d'un véhicule correctement, l'Assurance publique du Manitoba se fonde uniquement sur les informations que nous fournissons les clients et que nous vérifions comme exacts. La description du véhicule saisie dans le système est clairement déclarée sur la demande qui est imprimée à la fin de la transaction, donnant au client une dernière occasion de vérifier l'exactitude des renseignements qu'il ou elle nous a fournis. Le client vérifie ces informations comme étant exacts en signant la demande.*

*L'Assurance publique du Manitoba juge que c'est l'obligation du client de s'assurer que la description sur la demande d'immatriculation pour assurance qu'il ou elle signe, est exacte. Si elle n'est pas exacte, le courtier devrait être informé au moment de la transaction, et chaque année suivante au moment du renouvellement, et une correction sera mise en place par l'APM à ce même moment.*

*M. (demandeur) a eu l'occasion de souligner la différence au moment de la transaction originale et chaque année subséquente au renouvellement. Parce qu'il ne l'a pas fait, son véhicule a été tarifé basé sur les informations inexactes qu'il avait fournies et vérifiées comme étant exactes, jusqu'à sa dernière année d'assurance. Ce n'était pas une erreur de l'APM ou du courtier, et de ce fait, il n'a pas droit à un remboursement.*

L'APM avait mis en œuvre une politique que les trop-paiements de prime ne seraient pas remboursés et que les sous-paiements ne seraient pas poursuivis.

À la lumière de ces informations de demandeur et de l'APM, nous avons eu de la difficulté à accepter l'affirmation de l'APM que la responsabilité de cette erreur était entièrement celle du plaignant. L'APM a indiqué que lorsque le plaignant a originalement immatriculé et assuré son véhicule, on *lui aurait demandé de fournir de plus amples renseignements...* afin de clarifier quelle classe d'assurance était celle appropriée pour son véhicule. Le plaignant n'a aucun souvenir d'une telle discussion avec l'agent.

Cette inexactitude qui a mené à l'immatriculation erronée était que le véhicule était décrit comme un Toyota 1991 à caisse de chargement allongée, deux roues motrices plutôt qu'une camionnette Toyota 1991 à deux roues motrices.

Nous avons avisé l'APM que même s'il est difficile d'évaluer l'étendue du rôle joué par les agents de l'APM dans les transactions qui se sont terminées en des classifications inexactes, l'on doit admettre que les agents sont une partie intégrale du processus. En réponse, l'APM nous a informés que :

*La technologie que nous utilisons par le passé aidait nos clients lors de la description de leurs véhicules. Toutefois, l'entière responsabilité pour s'assurer que leurs véhicules étaient exactement décrits était, et demeure, celle du client. C'est pourquoi, avant de signer la déclaration sur le certificat d'immatriculation et d'assurance, les clients doivent vérifier les renseignements et leur exactitude.*

Comme suite à l'enquête et à l'échange d'informations avec l'APM, j'ai demandé à l'APM d'examiner à nouveau sa position sur cette politique que je percevais comme injuste. Même si elle a quelques fois offert des remboursements à des propriétaires de véhicule à sa discrétion, l'APM a souligné qu'il n'y avait pas d'obligation légale de rembourser les paiements en trop.

L'APM a indiqué qu'il ne serait pas juste ou raisonnable que tous les contribuables, particulièrement ceux qui ont pris le soin de décrire exactement leurs véhicules, d'émettre des remboursements à ceux qui ne l'ont pas fait. L'APM a expliqué que de fournir un remboursement à tous les propriétaires qui ont payé en trop exigerait un processus à forte main

d'œuvre qui prendrait de nombreux mois à compléter, par des douzaines de membres du personnel. Elle a aussi souligné que toute décision de limiter l'analyse et le recalcul à une période autre que lorsque le véhicule a premièrement été immatriculé, serait arbitraire et à encore plus forte main-d'œuvre, dispendieuse et chronophage. L'APM était d'avis que sa capacité à poursuivre des initiatives d'amélioration importante, qui seraient à l'avantage de tous les motoristes manitobains, serait compromise. L'APM a conclu en déclarant qu'elle croyait que la décision était juste, raisonnable et équilibrée dans l'intérêt de tous les détenteurs de police.

Toutefois, si le propriétaire qui avait payé en trop devait éprouver une perte totale de son véhicule, la couverture aurait été payée non pas basée sur la prime payée, mais plutôt basée sur le véhicule possédé. La couverture d'assurance au taux plus élevé ne serait pas fournie. Je crois que le fait que l'APM garde des primes non gagnées est inapproprié et que les paiements en trop devraient avoir été remboursés.

À la fin de 2007, j'ai recommandé que l'APM fournisse un remboursement aux propriétaires de véhicules qui ont payé des primes en trop. L'APM a refusé d'accepter ma recommandation.

#### **CONSENTEMENT AU TRAITEMENT DE SANTÉ MENTALE**

La *Loi sur la santé mentale* (la Loi) prescrit les circonstances où les personnes souffrant de maladies mentales peuvent être détenues et traitées sans leur consentement. De façon appropriée, un tel traitement est un dernier recours. Pour les personnes qui souffrent de maladie mentale, la perte de contrôle sur la prise de décision au sujet de leurs soins de santé peut être une expérience traumatisante. C'est une question de choix personnel et de dignité.

Même lorsque le particulier a fait d'une admission involontaire à un centre de santé mentale, le consentement au traitement doit être recherché auprès du malade, ou de son substitut de prise de décision, sauf si le traitement est jugé nécessaire dû à des circonstances urgentes.

En 2007, notre bureau a mené une enquête sur la question de savoir si oui ou non, le consentement avait été obtenu pour l'isolement des malades hospitalisés. Un enjeu fondamental



était de déterminer si l'isolement était une décision de traitement pour laquelle le consentement était requis. Cette question a été soulevée au Centre de santé mentale de Selkirk, qui a coopéré avec notre bureau dans la tentative de réponse à cette question difficile.

Un malade hospitalisé au Centre s'était plaint à notre bureau d'avoir été placé en isolement. Son médecin traitant avait inclus l'isolement dans son plan global de traitement. Le plaignant a été jugé incompetent pour prendre les décisions de traitement, et donc était incapable de donner son consentement. Le consentement pour le traitement avait, par le passé, été donné par un substitut de prise de décision ; toutefois, un tel consentement n'avait pas été demandé pour l'utilisation de l'isolement.

La politique en vigueur au Centre indique que l'utilisation de l'isolement n'exige qu'une ordonnance du médecin traitant. Nous avons été informés qu'aucun autre consentement n'était nécessaire pour l'utilisation de l'isolement et que, en fait, l'isolement était une ordonnance permanente au Centre.

Notre révision de la Loi suggère que même lorsque l'utilisation de l'isolement était considérée comme partie du traitement, le consentement était exigé, sauf s'il était utilisé en cas d'urgence. Le Centre a lancé une révision de sa politique. En même temps, il a adopté une mesure intérimaire qui exige que le consentement soit obtenu, sauf en cas d'urgence. Nous avons subséquemment été informés que la politique de Centre avait été modifiée pour toujours exiger le consentement à l'isolement, sauf dans les cas d'urgence.

Nous croyons que parce que la politique est basée sur les exigences de la *Loi sur la santé mentale* pour le consentement au traitement, et la définition d'isolement comme traitement, la politique sera adoptée dans toute la province.

### **Commission de réglementation des taxis**

L'industrie des taxis à Winnipeg est régie par une loi provinciale, la *Loi sur les taxis*. La Commission provinciale de réglementation des taxis a compétence sur les questions telles que le nombre de permis de voitures taxis et les prix demandés par les taxis. Toute personne qui

souhaite posséder ou exploiter une voiture taxi à Winnipeg, ou en conduire une, doit avoir un permis de la Commission.

Quoique la Commission possède la compétence unique d'accorder des permis, une des exigences pour obtenir un permis de la Commission est la production d'un Certificat de bonne réputation d'un autre organisme, la Commission de révision de dossiers de la Ville de Winnipeg.

En 2007, un demandeur d'un tel certificat s'est plaint auprès de notre bureau, après qu'il ait été informé que *votre demande pour un [certificat] afin de vous permettre d'obtenir un permis de Taxi a été écartée à ce moment, puisque nos dossiers indiquent que des accusations pèsent contre vous, devant le tribunal.*

L'existence de l'inculpation d'infraction effectivement interdit au demandeur de chercher de l'emploi comme chauffeur de taxi. Ce scénario semble violer le droit du demandeur à être présumé innocent d'une accusation jusqu'à preuve de sa culpabilité.

Parce qu'il n'y a pas d'appels à une plus haute autorité municipale, ou à la Commission de réglementation des taxis, la décision de la Commission de révision des dossiers écarte, en fait, toute décision par la Commission de réglementation des taxis sur l'octroi d'un permis au demandeur.

L'affaire était compliquée par le fait que ni la *Loi sur les taxis* ni la Commission ne prévoient de critères à utiliser dans la détermination de l'octroi d'un Certificat de bonne réputation.

Sans aucune faute des parties impliquées, ceci était clairement un cas de lacune dans le processus d'octroi des permis. Cette lacune, l'absence de tout critère établi ou de mécanisme d'appel, a entraîné le fait que le demandeur a été traité injustement.

Lorsque nous avons soulevé la question avec la Commission de réglementation des taxis, ils ont admis qu'il devrait y avoir une disposition d'appel dans une situation où le certificat est refusé

dû aux accusations en instance. En mettant en œuvre un nouveau processus qui viserait ce type de situations, ils nous ont avisés que :

*Dans la situation où une Révision de dossier a été refusée par la Commission des révisions de dossiers, le demandeur sera informé qu'une vérification du casier judiciaire et une transcription du casier judiciaire peuvent être demandées au Service de police de Winnipeg. Le demandeur peut aussi fournir des documents à l'appui supplémentaires en ce qui a trait à sa bonne réputation, comme des lettres de recommandation. Le demandeur peut alors faire une demande à la Commission de réglementation des taxis, pour qu'elle prenne une décision en ce qui a trait à la pertinence de la réception d'un permis de chauffeur de taxi par le demandeur, en vertu de l'article 11(2)a(ii) de la Loi sur les taxis.*

*La Commission de réglementation des taxis mettra cette procédure en œuvre immédiatement. Les informations sur la méthode de rechange pour fournir un certificat de bonne réputation seront fournies à tous les nouveaux demandeurs de permis de chauffeur de taxi.*

Je crois que la réponse de la Commission de réglementation des taxis a atteint le degré d'équité exigé dans les circonstances. Alors que les accusations en instance peuvent encore être prises en considération, les demandeurs auront l'occasion de présenter leur meilleur à l'organisme qui est ultimement responsable de la décision d'accorder ou de refuser un permis.

#### **CAS MUNICIPAUX D'INTÉRÊT PUBLIC**

En 2007, mon bureau a conclu des enquêtes portant sur des plaintes contre des municipalités, deux d'entre elles sont discutées plus bas ; la première au sujet des actions du conseil municipal et la deuxième au sujet du district d'aménagement.

#### **La Municipalité de Killarney-Turtle Mountain**

Un plan d'améliorations locales est un moyen par lequel les municipalités peuvent emprunter de

l'argent pour de grands projets d'investissement, puis réunir les fonds par le biais des taxes municipales pour repayer l'argent.

Cette enquête porte sur une municipalité qui devait par règlement donner des informations précises, dans un avis au sujet d'un « plan d'améliorations locales » proposé. Cette exigence n'a pas été satisfaite. Lorsque les membres du public ont obtenu les informations sur le plan proposé, par le biais des médias, et ont tenté d'exposer leur cause dans une délégation à leur conseil municipal, ils ont été renvoyés sur une question de forme.

Au début de 2007, la Municipalité de Killarney-Turtle Mountain (KTM) était aux dernières étapes de l'approbation d'un nouvel établissement récréatif à fins multiples. Le projet avait commencé des années auparavant, avant que la ville de Killarney et la municipalité rurale de Turtle Mountain soient amalgamées pour former la Municipalité de Killarney-Turtle Mountain. Avant l'amalgamation, chaque organisme municipal avait approuvé un plan d'améliorations locales pour défrayer une partie du financement du projet.

Le coût estimé du projet avait augmenté de juste un peu plus de 6 millions de dollars, en 2005, à 10 millions de dollars. Comme suite aux augmentations de coût, il est devenu nécessaire pour la municipalité amalgamée d'approuver un troisième plan d'améliorations locales, au montant de 2,5 millions de dollars supplémentaires, mettant l'emprunt total à 6,5 millions de dollars.

Pour de nombreux résidents de Killarney-Turtle Mountain, un article publié dans le «Killarney Guide», l'après-midi du jeudi 5 avril 2007, a été le premier signe que le coût du nouvel établissement proposé avait augmenté de façon importante. C'est aussi à ce moment qu'ils ont appris que le conseil municipal se rencontrerait le mercredi matin suivant pour donner l'approbation finale à ce troisième plan d'améliorations locales.

Le matin du mercredi 11 avril 2007, entre cinquante et cent personnes se sont présentés à la réunion du conseil, certains dans la salle même du conseil et d'autres à l'extérieur dans le corridor ou sur le trottoir devant l'édifice. Ils voulaient parler à leurs représentants élus. Une des délégations présentes voulait aussi faire la présentation au conseil de cent exemplaires

d'une lettre qui demandait au conseil... *d'examiner de nouveau les coûts financiers... du nouvel établissement proposé et le **fardeau total** qu'il placerait sur les contribuables de la Municipalité rurale de Killarney-Turtle Mountain pour de nombreuses années à venir.*

Parce que le bureau municipal avait été fermé le vendredi et le lundi, pour Pâques, une motion était nécessaire pour dispenser de la règle qui prévoit que les délégations au conseil doivent donner un avis de cinq jours de leur intention de se présenter. Le maire a proposé une telle motion. Elle a été rejetée.

Quelques moments plus tard, les conseillers ont voté pour donner la deuxième et la troisième lecture (finale) au plan d'améliorations locales, autorisant l'emprunt supplémentaire. Immédiatement après ce vote, le maire a démissionné et quitté la table.

Les résidents se sont plaints à notre bureau qu'ils n'avaient pas été informés de l'augmentation dans les coûts, et de l'augmentation associée de la charge d'impôt foncier, et qu'on leur avait refusé l'occasion de parler à leur conseil municipal lorsque le coût véritable du projet avait finalement été rendu public.

Notre révision a déterminé que l'avis de l'audience publique portant sur le plan d'améliorations locales ne contenait aucune information sur : le coût estimatif de l'amélioration locale et la période d'années sur lesquelles ce coût serait étalé ; les sources prévues de financement pour payer pour les améliorations locales et la portion de coûts estimatifs à être payée par chaque source ; le montant estimatif d'argent à être emprunté, le taux maximum d'intérêt et les conditions de remboursement du prêt ; ou comment l'exploitation ou l'entretien annuel de l'amélioration locale seraient financés. La loi provinciale exige que tous ces renseignements soient fournis.

Même s'il a été suggéré que la plupart des résidents étaient au courant du coût de projet, nous avons jugé que les informations manquantes étaient essentielles, particulièrement à cette étape, parce que le coût du projet avait augmenté bien au-delà du coût qui avait été énoncé par la municipalité en 2005. Nous avons aussi conclu que l'absence des informations avait fait

obstacle à la capacité des contribuables de décider s'ils devraient se présenter à l'audience publique ou faire des efforts pour en savoir plus sur le plan d'améliorations locales.

Sur ces bases, nous avons recommandé à KTM de tenir une réunion publique pour fournir des informations aux résidants, sur les coûts et le financement de l'établissement et pour entendre les points de vue des résidants sur les coûts et avantages, avant de poursuivre pour donner l'approbation finale au contrat de construction.

Notre enquête a aussi trouvé qu'il y a eu de nombreuses défaillances dans le mécanisme de surveillance par lequel les plans d'améliorations locales sont révisés par Affaires intergouvernementales Manitoba, avant d'être soumis à la Commission municipale pour approbation finale. Par conséquent, j'ai recommandé aux Affaires intergouvernementales de réviser et de modifier sa pratique lors du traitement de plans d'améliorations locales, particulièrement pour y inclure des exigences normalisées d'avis publics.

La municipalité et les Affaires intergouvernementales ont accepté mes recommandations. Immédiatement par la suite, KTM a tenu une réunion publique pour fournir la communication complète des incidences financières du plan d'améliorations locales. Nous avons subséquemment été informés que plus de cent personnes se sont présentées à la réunion, pour entendre les informations fournies et pour exprimer leurs points de vue. Même si le conseil municipal a, en fin de compte, décidé d'aller de l'avant avec le contrat pour compléter le projet, la réunion et la ventilation des questions du public répondaient aux exigences légales imposées à la municipalité et ont servi à restaurer la transparence et le devoir de rendre compte au processus.

En acceptant mes recommandations, les Affaires intergouvernementales ont conclu que les recommandations amélioreraient leur processus de diligence raisonnable. Avant la fin de 2007, le ministère avait donné suite aux recommandations en incluant les exigences d'avis améliorés, au Manuel des procédures de la Loi sur les municipalités, et l'avait distribué à toutes les municipalités.

Une copie complète de notre rapport d'enquête de plainte sur Killarney-Turtle Mountain est disponible sur notre site Web [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

### **La Commission du district d'aménagement de Selkirk et de la région**

Les municipalités et leurs districts d'aménagement sont les intendants de l'utilisation des territoires municipaux, responsables de la supervision du développement d'une manière ordonnée qui favorise la croissance nécessaire, tout en protégeant les droits existants du public. Les entrepreneurs privés effectuent une fonction essentielle dans la croissance municipale, et peuvent accepter des risques financiers importants dans le développement de nouveaux projets. Des règles de base claires et une communication efficace sont essentielles à un lien réussi entre ces parties.

Dans le cas présenté, la communication inadéquate a prouvé être la source d'une plainte au sujet de la Commission du district d'aménagement de Selkirk et de la région (connu sous Selplan).

Dépendant de l'emplacement, de la taille et la nature d'un lotissement proposé, ce lotissement peut exiger diverses actions ou approbations municipales. Ceci peut comprendre une modification de règlement de zonage, une dérogation ou l'approbation d'usage conditionnel ou l'approbation d'une sous-division. Les exigences dans chaque cas sont énoncées dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*, comme le sont les rôles respectifs des conseils municipaux et des districts d'aménagement, chacun pouvant être une « autorité compétente d'approbation » en vertu de la Loi.

Typiquement, l'action ou l'approbation requise d'une autorité d'approbation, par un promoteur, est déclenchée par une demande officielle par écrit, avec les documents d'appui, démontrant le bien-fondé de la demande. Le personnel du district d'aménagement révise les informations et prépare un rapport, qui peut comprendre des recommandations à l'autorité d'approbation. Selon la nature de la demande particulière, il peut y avoir des commentaires de diverses parties concernées, suivis d'une audience publique. Il n'est pas inhabituel, au cours des premières étapes de ce processus, que le promoteur et le personnel du district d'aménagement

communiquent aux fins de clarification des informations.

Dans le présent cas, le promoteur demandait accès au rapport du personnel du district d'aménagement à l'autorité, avant l'audience publique. Le promoteur était d'avis que l'équité dictait qu'il en reçoive un exemplaire à l'avance, de façon à ce qu'il puisse mieux se préparer pour l'audience. La pratique normale de Selplan était de partager les rapports avec les demandeurs (promoteurs) lorsque les rapports étaient présentés aux audiences publiques.

Selplan l'a informé que dans certains cas, fournir officiellement le rapport au demandeur avant l'audience n'est pas possible parce que la commission n'a pas reçu toutes les informations demandées à d'autres sources, à temps, pour le faire. Toutefois, Selplan l'a informé qu'une fois qu'elle dépose un rapport auprès d'une autorité, toute partie intéressée peut demander de le réviser.

À la suite de notre révision, notre opinion était que Selplan devrait réviser ses procédures pour fournir des informations en temps opportun, comme ses rapports et recommandations au Conseil, au demandeur avant le commencement des audiences publiques afin d'assurer l'équité, l'ouverture et la transparence, ainsi que la perception que ces principes sont appliqués.

Selplan a répondu qu'ils... *donneraient suite à votre recommandation que nous devrions réviser notre procédure de communication d'informations.* Nous avons reçu copie de leur nouvelle politique sur la Communication des rapports d'aménagement, qui exige que les rapports portant sur les modifications de règlements de zonage, les usages conditionnels et les dérogations, les modifications aux plans de lotissement et aux demandes de sous-division soient envoyés aux demandeurs lorsqu'ils sont envoyés à la municipalité respective.

Il est à noter que ce n'était pas un cas où nous avons jugé que le district d'aménagement avait traité le demandeur injustement, étudiant toutes les circonstances, mais un dans lequel le principe de meilleures pratiques exigeait qu'une procédure soit écrite et adoptée comme politique organisationnelle.



## RÉVISION STATISTIQUE DE 2007

---

Le tableau suivant fournit un résumé, pour 200, du travail effectué par la Division de l'Ombudsman, en faisant le suivi des dossiers ouverts et de dispositions des dossiers fermés.

Cas reportés à 2007	144
<u>Nouveaux cas en 2007</u>	<u>175</u>
Total des cas en 2007	319
<u>Total des dossiers fermés en 2007</u>	<u>203</u>
En attente le 31 décembre 2007	116

Des 203 dossiers fermés en 2007 :

22 % ont été résolus ;

7 % ont été résolus en partie ;

1,5 % ont été conclus par recommandation ;

32 % n'ont pas été soutenus ;

8 % ont été complétés ;

17 % ont été conclus après apport d'informations ;

11 % ont été discontinués par l'Ombudsman ou le plaignant ;

1,5 % ont été refusés.

**DOSSIERS OUVERTS EN 2007 ET DISPOSITION DES DOSSIERS FERMÉS**

Ministère ou catégorie	Reportés en 2007	Nouveaux cas en 2007	Total des cas en 2007	En attente le 31 déc. 2007	Apport d'aide	Refus	Interrompus	Apport d'info	Non appuyés	Résolus en partie	Résolus	Recommandation	Complétés
<b>GOUVERNEMENT PROVINCIAL MINISTÈRES</b>	<b>108</b>	<b>115</b>	<b>223</b>	<b>84</b>									
<b>Affaires Autochtones et du Nord</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>									
Général	1	1	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Enseignement postsecondaire et Alphabétisation</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>									
Général	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>									
Société d'assurance-récolte du Manitoba	1	3	4	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-
<b>Conservation (en anglais seulement)</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>22</b>	<b>4</b>									
Général	7	2	9	2	-	1	-	-	5	-	1	-	-
Gestion des ressources hydriques	8	4	12	1	-	-	5	-	1	1	4	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Éducation, Citoyenneté et Jeunesse</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>									
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Services à la famille et Logement</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>36</b>	<b>17</b>									
Général	6	1	7	2	-	-	-	1	1	-	3	-	-
Services à l'enfant et la Famille	5	2	7	1	-	-	2	-	2	2	-	-	-
Aide à l'emploi et au revenu	4	2	6	5	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Bureau du logement du Manitoba	-	2	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Conseil consultatif sur les services sociaux	2	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	8	4	12	8	-	-	-	-	-	-	1	-	3
<b>Finances</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>3</b>									
Général	2	-	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Commission d'appel des accidents de la route	-	3	3	1	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Direction de la location à usage d'habitation	-	2	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Commission de la location à usage d'habitation	2	2	4	-	-	-	-	1	3	-	-	-	-
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**DOSSIERS OUVERTS EN 2007 ET DISPOSITION DES DOSSIERS FERMÉS**

Ministère ou catégorie	Reportés en 2007	Nouveaux cas en 2007	Total des cas en 2007	En attente le 31 déc. 2007	Apport d'aide	Refus	Interrompus	Apport d'info	Non appuyés	Résolus en partie	Résolus	Recommandation	Complétés
<b>Santé</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>16</b>									
Général	4	4	8	4	-	-	-	1	1	1	1	-	-
Santé mentale	3	1	4	-	-	-	-	1	2	1	-	-	-
Office régional de la santé	2	2	4	2	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	8	5	13	10	-	-	-	-	-	-	1	-	2
<b>Infrastructure &amp; Transportation</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>2</b>									
Général	3	4	7	2	-	-	1	-	3	-	1	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Intergovernmental Affairs &amp; Trade</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>									
Général	1	1	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	2	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Justice</b>	<b>32</b>	<b>65</b>	<b>97</b>	<b>35</b>									
Général	1	4	5	3	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Centre correctionnel de Brandon	-	7	7	4	-	-	2	-	-	-	1	-	-
Centre correctionnel de Headingley	1	12	13	-	-	-	-	-	5	2	6	-	-
Centre correctionnel de Le Pas	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centre correctionnel de Portage	1	3	4	1	-	-	1	1	-	-	1	-	-
Cellules de détention de Thompson	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Centre de détention prov. de Winnipeg	1	7	8	2	-	-	-	1	3	1	1	-	-
Exécution des ordonnances alimentaires	-	3	3	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-
Commission des droits de la personne	6	6	12	3	-	-	-	1	7	1	-	-	-
Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi	-	2	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-	-
Aide juridique Manitoba	5	2	7	-	-	-	2	2	2	1	-	-	-
Curateur public	1	2	3	-	-	-	-	2	-	1	-	-	-
Centre de la jeunesse Manitoba	-	3	3	-	-	-	-	-	-	1	2	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	16	12	28	19	-	-	-	1	-	1	3	-	4
<b>Labour &amp; Immigration</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>									
Général	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Commission du travail du Manitoba	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Commission des pensions	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1

## DOSSIERS OUVERTS EN 2007 ET DISPOSITION DES DOSSIERS FERMÉS

Ministère ou catégorie	Reportés en 2007	Nouveaux cas en 2007	Total des cas en 2007	En attente le 31 déc. 2007	Apport d'aide	Refus	Interrompus	Apport d'info	Non appuyés	Résolus en partie	Résolus	Recommandation	Complétés
<b>COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS</b>	<b>17</b>	<b>36</b>	<b>53</b>	<b>18</b>									
Commission des accidents du travail	1	5	6	3	-	-	1	-	1	-	1	-	-
Commission d'appel de la CAT	-	3	3	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-
<b>Soc. et Hors ministérielle</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>									
Hydro Manitoba	1	2	3	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission des loteries Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Assurance publique du Manitoba</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>10</b>									
Général	14	24	38	10	-	-	-	3	15	2	6	2	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>MUNICIPALITÉS</b>	<b>19</b>	<b>23</b>	<b>42</b>	<b>14</b>									
Général	10	10	20	4	-	-	4	7	2	-	2	1	-
Ville de Brandon	2	3	5	2	-	2	1	-	-	-	-	-	-
Ville de Dauphin	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	4	6	10	3	-	-	1	1	2	-	2	-	1
District de conservation	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
District d'aménagement local	1*	2	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	2	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1
<b>HORS COMPÉTENCE</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>									
Affaires privées	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL DES CAS</b>	<b>144</b>	<b>175</b>	<b>319</b>	<b>116</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>65</b>	<b>15</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>16</b>

\* En 2006, ce cas a été reporté sous Municipalités - Général

Le 31 décembre 2006, il y avait 144 cas toujours en attente :

- 86 cas ont été reportés à 2007, de 2006
- 41 avaient été ouverts en 2005
- 7 avaient été ouverts en 2004
- 2 avaient été ouverts en 2003
- 2 avaient été ouverts en 2002
- 1 avaient été ouverts en 2001
- 4 avaient été ouverts en 2000
- 1 avaient été ouverts en 1999

Nous avons fermé 203 ou 64 % au cours de l'année 2007.  
Le 31 décembre 2007, il y avait encore 116 cas en attente :

- 77 avaient été ouverts en 2007
- 18 avaient été ouverts en 2006
- 17 avaient été ouverts en 2005
- 1 avaient été ouverts en 2003
- 1 avaient été ouverts en 2002
- 1 avaient été ouverts en 2000
- 1 avaient été ouverts en 1999

## **DÉFINITIONS DES DISPOSITIONS**

### **Non appuyé**

La plainte n'a pas été appuyée du tout.

### **Appuyé**

La plainte a été complètement appuyée parce que la décision n'était pas conforme à la législation.

### **Recommandation faite**

Toute la plainte ou une partie de cette dernière a été appuyée et une recommandation a été faite lorsque les procédures non officielles se sont avérées vaines.

.

### **Résolu**

La plainte est résolue de façon non officielle.

### **Résolu en partie**

La plainte est résolue en partie, de façon non officielle.

### **Interrompu**

L'enquête sur la plainte est arrêtée par l'Ombudsman ou le client.

### **Refus**

La plainte n'est pas acceptée pour enquête par l'Ombudsman, habituellement pour une raison de non-compétence ou de plainte prématurée.

### **Complété**

Le cas ou l'enquête dont le mandat était la vérification, la surveillance, l'information ou le commentaire a été conclu.

### **En attente**

Plainte toujours à l'étude le 1<sup>er</sup> janvier 2008.

**RAPPORT SUR LES  
ACTIVITÉS DE LA  
DIVISION DE  
L'ACCÈS  
À L'INFORMATION ET  
LA PROTECTION  
DE LA VIE PRIVÉE**

## **RÉSUMÉ DE 2007**

---

Les questions d'accès à l'information et de la protection de la vie privée sont des enjeux d'importance croissante pour le public. Il y a un besoin reconnu de passer d'un modèle de conformité à l'accès, à un modèle où les communications proactives deviennent routinières. Compte tenu de l'importance grandissante des affaires d'accès et de vie privée, il est essentiel que les gouvernements et les autres organismes du secteur public agissent pour adopter les meilleures pratiques.

En plus d'un nombre de nouveaux cas en 2007, nous avons continué à surveiller la conformité par le secteur public, aux exigences de fournir des réponses complètes aux demandeurs d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP. Aussi, nous avons surveillé la mise en œuvre des recommandations faites, après une vérification de 2006, sur les pratiques d'accès à Conservation Manitoba.

Au cours de 2007, j'ai fait des recommandations officielles dans dix-huit cas, un nombre record, dont certains sont résumés plus bas. De ce nombre, dix-sept portaient sur des plaintes, en vertu de la LAIPVP, et une portait sur une plainte de protection de la vie privée, en vertu de LRMP.

### **RÉCONTRES CASSE-CROÛTE ET NOTES DE PRATIQUE**

En 2007, notre bureau a continué ses activités de vulgarisation pour les coordonnateurs et les agents d'accès et de vie privée, par le biais de réunions casse-croûte mensuelles. Ces sessions étaient des discussions sur des enjeux pratiques, y compris sur ce qu'il faut faire s'il y a une infraction à la confidentialité, ce à quoi s'attendre d'une enquête de notre bureau, d'une plainte portant sur l'accès ou sur la vie privée, la protection des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels lors du travail à l'extérieur du bureau, le traitement des demandes d'accès à des informations disponibles publiquement et l'utilisation des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels, en vertu de la LAIPVP et de la LRMP.

Nos réunions casse-croûte ont aussi été présentées à l'extérieur de Winnipeg. Ceci comprend des présentations au personnel des Offices régionaux de la santé et d'autres dépositaires du secteur de la santé à Portage la Prairie, Brandon, Le Pas et Flin Flon.

En combinaison avec les réunions casse-croûte, les Avis de pratique liés aux questions discutées ont été complétés et distribués aux participants. Les Avis de pratique ont été distribués au personnel d'accès et de vie privée de la province et affichés sur notre site Web. Elles sont incluses dans le format cédérom du présent rapport annuel sous *Autres publications* et sont aussi disponibles sur notre site Web [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca). À noter particulièrement, en 2007, notre Avis de pratique *Points à examiner pour la communication de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels par télécopie*.

### **Les points à examiner pour la protection de la confidentialité des renseignements médicaux et des renseignements médicaux personnels**

Au cours de 2007, les médias ont rapporté plusieurs incidents où des télécopies contenant des renseignements médicaux personnels avaient été expédiées par divers dépositaires à des destinataires non visés, y compris à la résidence d'un particulier. Le résultat de ces incidents était une infraction à la protection de la vie privée du particulier dont les renseignements médicaux personnels étaient contenus dans les télécopies, par le biais d'une communication non autorisée de ces renseignements médicaux personnels.

Une infraction de la protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP et de la LRMP ne peut être annulée, et peut avoir des conséquences importantes pour le particulier dont les renseignements médicaux personnels ont été communiqués. Une télécopie mal dirigée de renseignements de nature délicate, concernant l'état de santé, le diagnostic, les soins et des renseignements financiers et d'emploi d'un particulier, peut exposer ce dernier à des torts. Ces torts peuvent comprendre des dommages à sa réputation, des pertes d'occasion d'affaires ou d'emploi, des dommages physiques, de la fraude et le vol d'identité.

Une infraction à la confidentialité peut aussi nuire à l'organisme public ou le dépositaire. Ces torts peuvent comprendre des dommages à la réputation, la perte de la confiance du public, ainsi que des coûts financiers ou d'autres ressources encourus lors de traitement de l'infraction



et de l'avis des autres parties. Les organismes et les dépositaires du secteur public ont un devoir, en vertu de la LAIPVP et de la LRMP d'adopter des mesures raisonnables pour protéger la confidentialité des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels. Étant donné les risques et les conséquences, avant d'expédier des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels, un organisme ou un dépositaire du secteur public devrait premièrement décider s'il y a une exigence immédiate qui démontre le besoin d'expédier les informations par télécopieur. S'il n'y a pas de raison immédiate de le faire, les informations devraient être envoyées par messagerie ou par courrier.

Dans les situations où les informations sont exigées immédiatement, et qu'elles sont envoyées par télécopieur, l'organisme ou le dépositaire du secteur public devrait prendre des mesures pour mitiger le risque de télécopier à un destinataire non visé. Ces mesures devraient être décrites dans une politique du milieu de travail et les employés devraient en être informés.

#### **EXIGENCES DU SECTEUR PUBLIC DE FOURNIR DES RÉPONSES COMPLÈTES AUX DEMANDEURS D'ACCÈS – MISE À JOUR 2007 DE CONFORMITÉ À LA LAIPVP**

Dans un effort continu d'amélioration du devoir de répondre du secteur public, nous avons, depuis 2005, surveillé la conformité à l'exigence, en vertu de l'article 12 de la LAIPVP, de fournir des réponses complètes aux demandeurs lorsque l'accès à l'information est refusé.

Le contenu des lettres de réponses reçues à notre bureau, au cours de l'enquête, est révisé et toutes les réponses qui ne contiennent pas tous les éléments exigés par la Loi sont retournées à l'organisme du secteur public, pour révision. Une réponse révisée est exigée pour l'envoi au demandeur, et une copie à notre bureau, dans les 14 jours.

Notre *Évaluation de la conformité à l'article 12 de la LAIPVP* publiée en juin 2005, qui était basée sur les lettres de réponse concernant les plaintes de 2002 à 2004, révélait que les demandeurs ne recevaient que rarement les réponses complètes, auxquelles ils avaient droit. Seulement 16 % des lettres de réponse révisées étaient conformes à la LAIPVP.

Nous sommes heureux de faire rapport que le taux de conformité s'est amélioré régulièrement. En 2006, 61 % des lettres de réponse étaient conformes. En 2007, le taux de conformité a augmenté à 85 %. Cette amélioration démontre que non seulement les organismes du secteur public font plus fréquemment face à leurs engagements de fournir des réponses complètes, mais aussi que les demandeurs sont mieux informés au sujet des décisions de refus d'accès.

Lorsqu'une réponse n'est pas conforme, nous avons observé que les renseignements qui manquaient le plus souvent dans les lettres continuent d'être les raisons expliquant le refus d'accès, et la disposition particulière de la Loi sur laquelle est basé le refus. La disposition particulière doit identifier l'alinéa ou le sous-alinéa. À titre d'exemple, « paragraphe 18(1) » n'est pas une disposition précise, mais le sous-alinéa 18(1)c)(i) l'est. Justifier les motifs exige une explication de la raison pour laquelle la disposition particulière s'applique aux informations refusées.

Nos Avis de pratique pour aider les organismes du secteur public à se conformer à la LAIPVP, *Liste de vérification : Le contenu d'une réponse complète en vertu de la LAIPVP et Fournir, à un demandeur, les motifs de refus d'accès en vertu de la LAIPVP* sont disponible sur notre site Web.

#### **DÉLAIS D'EXÉCUTION DES ENQUÊTES DE PLAINTES**

Comme souligné dans notre Rapport annuel 2006, la Division de l'accès à l'information et la Protection de la vie privée continue de chercher des manières de simplifier notre processus d'enquête afin d'assurer que des enquêtes en profondeur soient menées en temps voulu. En 2007, notre bureau a adopté une politique sur les délais d'exécution pour les enquêtes sur les plaintes d'accès et de vie privée.

Cette politique établit des délais pour l'ouverture et l'attribution des dossiers aux enquêteurs ; l'amorce du contact avec les plaignants et les organismes et les dépositaires publics ; la révision et l'analyse des réponses et la préparation de rapports écrits. Cette politique nous aidera à compléter les enquêtes dans les délais prévus par la LAIPVP et la LRMP.

Nous avons distribué notre politique aux coordonnateurs d'accès et de vie privée et demandé leur coopération et leur appui pour atteindre ce but.

## RÉVISION INSTITUTIONNELLE

---

### VÉRIFICATION DE CONSERVATION : UN AN PLUS TARD

Dans notre Rapport annuel 2006, nous avons fourni un résumé de notre vérification de la non-conformité de Conservation Manitoba à l'exigence de répondre aux demandes d'accès en vertu de la LAIPVP. Le besoin d'une vérification était basé sur notre expérience qu'il est fréquent que Conservation ne fasse pas face à son obligation de répondre aux demandes d'accès, dans les délais prévus.

La vérification avait deux objectifs : améliorer la rapidité du ministère à répondre aux demandes et sa rapidité à répondre à mon bureau en relation aux enquêtes sur des plaintes.

### Résumé des résultats de la vérification de 2006 et recommandations

La vérification a été faite avec la pleine coopération du ministère. Les facteurs-clés identifiés au cours de la vérification, à titre de contributeur aux délais du ministère, ont été regroupés en trois catégories : la charge de travail du coordinateur d'accès et de vie privée, les ressources affectées pour l'accès et la vie privée, et le soutien au sein du ministère. À la suite de la vérification, nous avons quinze recommandations au ministère afin de corriger ces facteurs-clés, avec l'intention d'améliorer la réactivité du ministère. Le ministère a accepté toutes les recommandations, qui sont détaillées dans notre Rapport annuel 2006. Au cours de 2007, nous avons surveillé la performance du ministère afin de déterminer si des améliorations se produisaient.

### Nos observations, un an plus tard

Lorsque la vérification a commencé, notre bureau avait quatre-vingt-trois plaintes en attente contre Conservation, presque toutes portant sur le défaut de répondre aux demandes, du ministère. Le ministère a indiqué qu'il serait en mesure d'éliminer les arriérés, avant le 31 décembre 2006. À la fin de 2007, onze des quatre-vingt-trois plaintes originales demeuraient non résolues.

Les efforts de Conservation pour éliminer les arriérés et répondre aux demandes d'accès dans le délai prévu se sont ressentis d'un volume sans précédent de demandes reçues à la fin de 2006 et en 2007.

Des prolongations ont été accordées par notre bureau afin de permettre au ministère de répondre à l'afflux de demandes, tout en continuant à faire face à ses obligations de répondre aux demandes en attente.

En février 2007, nous avons mis en œuvre une politique d'échéanciers portant sur nos enquêtes sur les plaintes. Comme suite aux arriérés de demandes et de plaintes que Conservation essayait toujours de résoudre au début de 2007, et l'afflux sans précédent de demandes, la politique d'échéanciers n'a pas été appliquée au ministère avant tard en 2007.

Nous avons continué de recevoir un nombre important de plaintes portant sur le défaut de réponses aux demandes de la part de Conservation. En 2006, nous avons reçu quatre-vingt-onze plaintes, dont un grand nombre est demeuré non résolu et qui ont été reportées en 2007. En 2007, nous avons reçu vingt-huit nouvelles plaintes. Vingt-six de ces nouvelles plaintes ont été jugées, justifiées.

Afin d'aider le ministère, en 2007, nous avons isolé les cas prioritaires pour résolution par le ministère. Toutefois, après que les efforts pour résoudre les plaintes prioritaires de façon officieuse ont échoué, nous avons fait des recommandations officielles dans treize cas. Malgré les recommandations, un grand nombre de ces cas n'ont pas été résolus.

Les enquêtes de plaintes contre Conservation sont prolongées parce que le ministère est souvent incapable de fournir une explication détaillée pour le refus d'accès. La documentation inadéquate des décisions dans les dossiers de LAIPVP semble être un facteur contribuant au délai. L'importance de documenter les décisions d'accès a été soulignée au ministère et un Avis de pratique sur le sujet est disponible sur notre site Web.

Malgré un certain progrès provoqué par les mesures prises par le ministère pour répondre à temps, les problèmes chroniques persistent. Le ministère a été incapable de mettre en œuvre un grand nombre de recommandations issues de notre vérification, et dans certaines situations, continue d'être incapable de respecter les délais prévus par la loi, pour répondre à de nouvelles demandes d'accès. Le ministère ne semble pas avoir de plan pour aborder ces problèmes.

## CAS D'INTÉRÊT PUBLIC

---

À titre d'Ombudsman, je peux faire des recommandations que je considère être appropriées, à un organisme ou un dépositaire du secteur public, sur une plainte. Une réponse écrite doit être fournie à l'Ombudsman dans les 15 jours, en vertu de la LAIPVP, et dans les 14 jours, en vertu de la LRMP. La réponse doit indiquer que les recommandations sont soit acceptées et quelles mesures seront prises pour les mettre en œuvre, ou soit les raisons pour lesquelles des mesures ne seront pas prises pour les mettre en œuvre. Nous avisons alors le plaignant, par écrit, de la réponse aux recommandations. Les Lois exigent que l'Ombudsman dépose son rapport annuellement sur les recommandations faites.

La plupart de nos recommandations, en 2007, ont été faites après que des efforts considérables pour résoudre des plaintes de longue date, aient échoué. Treize cas semblables concernent Conservation Manitoba et deux cas concernent la Gestion des ressources hydriques.

Dans deux des treize cas concernant Conservation, des recommandations ont été faites après qu'il nous a été impossible d'obtenir les informations nécessaires pour nos enquêtes, du ministère. Conservation n'a pas réagi à nos recommandations dans le délai prévu par la LAIPVP. Onze de ces treize cas concernant Conservation, qui sont résumés dans cette section, sont liés au défaut de répondre à des demandes reçues en 2003.

Nous avons aussi fait des recommandations de communiquer les informations dans deux cas de refus d'accès impliquant Compétitivité, de la Formation professionnelle et du Commerce Manitoba, et la Municipalité rurale de St. Andrews. Des recommandations ont été faites dans un cas de vie privée portant sur la communication de renseignements médicaux personnels par la Commission d'appel des accidents du travail. Ces cas sont résumés plus loin.

En plus de l'enquête de plaintes en vertu de la Partie 5 des Lois, l'Ombudsman a d'autres attributions en vertu de la Partie 4, y compris faire des commentaires sur les implications pour la vie privée de programmes proposés par des organismes ou des dépositaires du secteur public. En 2007, La Corporation manitobaine des loteries a demandé nos commentaires sur les enjeux

de protection de la vie privée, compris dans l'utilisation d'un logiciel de reconnaissance faciale dans ses casinos de Winnipeg. Un résumé de ce cas fait partie de cette section.

#### **DÉFAUT DE RÉPONDRE À DES DEMANDES DE LONGUE DATE**

La LAIPVP exige qu'une réponse écrite soit fournie au demandeur dans les 30 jours de réception de la demande, indiquant si l'accès est accordé ou non. En 2006, nous avons reçu 46 plaintes d'un demandeur, portant sur des demandes d'accès soumises à Conservation Manitoba, en 2003.

Avant de porter plainte auprès de notre bureau, le demandeur avait tenté de résoudre ces affaires avec le ministère. Le demandeur a correspondu avec le ministère et reçu des assurances de la part du ministre, au début de 2005, que les demandes seraient traitées sur une base prioritaire. Lorsque les demandes n'ont pas été traitées au cours de l'année suivante, le demandeur a déposé une plainte auprès de l'Ombudsman.

Toutes, sauf onze de ces plaintes ont été résolues de façon non officielle en 2006/2007. Dix de ces plaintes concernaient le défaut du ministère de répondre aux demandes. Dans quatre des dix cas, le ministère avait collecté des droits de recherche et de préparation, du demandeur, mais n'avait toujours pas fourni les réponses au demandeur. Dans le cas restant, le ministère avait répondu au demandeur en 2006, deux ans après avoir collecté les droits de recherche et de préparation. Au total, le demandeur avait payé 840 \$ au ministère, concernant cinq demandes.

Nous avons recommandé que le ministère réponde aux dix demandes sans réponses, dans un délai d'un mois. Le ministère a répondu à deux des dix demandes dans le délai d'un mois recommandé. Huit de ces cas demeurent non résolus parce que le ministère n'avait pas répondu au demandeur, à la fin de 2007.

Le temps que le demandeur a attendu pour une réponse du ministère était, de quelque point de vue que l'on se place, tellement préjudiciable et injuste qu'il justifiait que le ministère assume les frais des droits. Nous avons recommandé que le ministère rembourse les droits de recherche et de préparation pour chacune des cinq demandes, pour un remboursement total de 840 \$.



Nous avons aussi avisé le ministère qu'il serait approprié que ce dernier envoie des excuses écrites au demandeur pour son défaut de prendre ses responsabilités, en vertu de la LAIPVP. Le ministère a remboursé les droits, comme recommandé, et s'est excusé auprès du demandeur.

#### **ACCÈS AUX RAPPORTS DES GROUPES DE CONSULTATION AU SUJET DE « VIBRANT D'ÉNERGIE »**

La LAIPVP prescrit des exceptions obligatoires à la communication, en ce qui a trait aux informations qu'un organisme du secteur public ne doit pas communiquer, et des exceptions discrétionnaires, en ce qui a trait aux informations qu'un organisme du secteur public peut choisir de ne pas communiquer pour diverses raisons. Lorsqu'un organisme du secteur public prétend que des informations sont refusées en raison d'une exception, le fardeau de la preuve est sur l'organisme du secteur public de démontrer la façon dont l'exception réclamée s'applique aux informations refusées.

Lors de l'application d'une exception discrétionnaire, un organisme du secteur public doit prendre une deuxième mesure et décider s'il communiquera l'information demandée en intégralité, en partie ou refusera de le faire. Si une partie du dossier est l'objet d'une exception et d'autres parties ne le sont pas, alors ces parties qui ne sont pas sujets d'exception doivent être communiquées.

Dans une plainte portant sur des informations refusées, des études du groupe de discussion relié à « Vibrant d'énergie », une campagne provinciale de promotion et de marketing, nous avons conclu que l'application des exceptions discrétionnaires à la communication de Compétitivité, de la Formation professionnelle et du Commerce Manitoba (le ministère), n'était pas conforme à la Loi.

Le demandeur avait demandé accès à toutes les études des groupes de discussion menés sur la campagne Vibrant d'énergie. Le ministère a refusé l'accès, faisant valoir que les informations pourraient révéler des conseils, opinions, propositions, recommandations, analyses ou des options de politiques développés par le ministère. Si ceci était exact, le ministère pouvait, en fait, exercer son pouvoir discrétionnaire de refuser l'accès à l'information.

Nous avons révisé les dossiers demandés à la lumière de la législation et les informations fournies par le ministère. Nous étions en désaccord avec l'assertion du ministère que les études des groupes de discussion révélaient tout avis ou toutes opinions développés pour le ministère. De plus, lorsqu'une exception discrétionnaire s'applique, notre bureau révisé le caractère raisonnable de l'exercice du pouvoir de refuser l'information, par un organisme du secteur public. Le ministère n'a fourni aucune explication pour soutenir l'exercice de son pouvoir de discrétion pour refuser les dossiers. Nous avons conclu que l'exception discrétionnaire ne s'appliquait pas et que la décision de refuser les informations, en vertu de l'exception, n'était pas raisonnable.

Nous souscrivions à la position du ministère que les études des groupes de discussion révéleraient des informations commerciales d'un tiers, lesquelles avaient été fournies au ministère sous le sceau du secret, mais étions d'avis que cette exception obligatoire ne s'appliquait qu'à certaines informations refusées.

Nous avons recommandé la communication de toutes les informations auxquelles l'exception obligatoire ne s'appliquait pas. Le ministère a accepté notre recommandation et communiqué les informations au demandeur.

À la suite de la réception de la réponse du ministère à nos recommandations, nous avons été informés par le ministère qu'il y avait deux rapports supplémentaires de groupes de discussion, que le ministère n'avait pas préalablement considérés comme influencés par la requête du demandeur.

Ce cas illustre la responsabilité de l'organisme du secteur public de rechercher tous les dossiers avant d'émettre une réponse au demandeur. Alors que le ministère a indiqué qu'il était prêt à communiquer ces rapports avec retranchements, en vertu de la même exception obligatoire mentionnée antérieurement, il est important de noter que le ministère a une obligation d'examiner tous les dossiers qui portent sur la demande. Cette obligation est soulignée à titre de partie de leur devoir d'aider un demandeur et de répondre exactement et complètement.

## **L'EXIGENCE DE LIMITER LA COMMUNICATION DES RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS**

Nous avons reçu une plainte de violation de la vie privée d'un demandeur de la Commission des accidents du travail, portant sur la communication de ses renseignements médicaux personnels à son employeur. La LRMP exige que chaque communication soit autorisée en vertu de la Loi et aussi, que chaque communication soit limitée au minimum de renseignements nécessaires aux fins pour lesquelles ils sont communiqués. Notre enquête a étudié ces deux aspects de la communication.

Le demandeur avait interjeté appel d'une décision de la Commission des accidents de travail, à la Commission d'appel. La communication s'est produite dans une lettre que la Commission d'appel a envoyée à l'employeur, ainsi qu'au demandeur, au sujet de la décision de la Commission d'appel. Les renseignements médicaux personnels communiqués étaient des renseignements psychologiques et psychiatriques détaillés, portant sur une période de cinq ans.

La position de la Commission était que la communication était autorisée en vertu de la LRMP, qui permet une communication si elle est autorisée ou exigée en vertu d'autres lois du Manitoba ou du Canada. La *Loi sur les accidents du travail* du Manitoba et les *Règles de procédure de la Commission d'appel* exigent que la Commission fournisse les raisons de sa décision, par écrit, à toute personne qui a un intérêt direct dans l'affaire étant entendue au cours de l'appel. Les *Règles de procédure de la Commission d'appel* définissent l'employeur d'un travailleur, au moment de l'accident, comme une personne ayant un intérêt direct dans l'affaire.

Les raisons écrites de la Commission, de sa décision comprenaient les facteurs de santé mentale étudiés au cours de l'appel. De ce fait, la justification de la décision exigerait une communication des renseignements médicaux personnels à l'employeur. Nous avons déterminé que la LRMP permettait une communication des renseignements médicaux personnels à l'employeur, dans les présentes circonstances.

Toutefois, la LRMP exige qu'une communication de renseignements médicaux personnels soit limitée à la quantité minimum nécessaire. Nous avons étudié si la décision écrite contenait la quantité minimum de renseignements médicaux personnels nécessaires pour expliquer la

décision de la Commission. Les renseignements médicaux personnels contenus dans les raisons de la décision étaient des renseignements psychologiques et psychiatriques détaillés, y compris les symptômes du demandeur, ses médicaments sur ordonnance, et ses enjeux de comportement ou de personnalité diagnostiqués ou présumés. Nous avons conclu que la quantité et les détails des renseignements médicaux personnels, révélés dans la décision écrite de la Commission, étaient inutiles et excessifs aux fins de fournir les raisons de sa décision.

Nous avons jugé que la communication n'était pas conforme à la LRMP, en ce qui a trait à l'exigence de limiter la quantité de renseignements personnels au nombre minimal de renseignements nécessaire à la réalisation de la fin à laquelle ils sont destinés.

Deux recommandations ont été faites portant sur cette violation de la vie privée : d'expédier une lettre d'excuses au demandeur pour la violation de sa vie privée comme suite à la communication excessive de ses renseignements médicaux personnels, et la prise de mesures pour s'assurer que tous les commissaires soient sensibilisés à leurs responsabilités de protection de la vie privée, en vertu de la LRMP. Les recommandations de l'Ombudsman ont été acceptées et mises en œuvre. Par la suite, notre bureau a accepté une invitation à participer à une session éducative sur la protection de la vie privée, pour les commissaires d'appel.

#### **ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS D'UN TIERS**

Le droit du public d'accès à l'information doit être mesuré contre les invasions déraisonnables de la vie privée. Déterminer si une communication des renseignements personnels d'un tiers, en vertu de la LAIPVP, serait une invasion déraisonnable de la vie privée de cette personne est un exercice complexe et multicouche. Il peut être rendu plus facile par la lecture et l'étude de toutes les dispositions pertinentes de la législation, avant de tirer une conclusion.

En vertu de la LAIPVP, il y a une exigence de refus d'accès lorsque la communication de renseignements personnels d'un tiers serait une invasion déraisonnable de la vie privée de ce particulier. Toutefois, la Loi limite les circonstances auxquelles cette exigence s'applique. La LAIPVP permet la communication de renseignements personnels, si le dossier est accessible publiquement. De plus, lorsque les renseignements personnels portent sur les responsabilités

d'emploi des employés, des agents ou des membres élus ou nommés, d'un conseil d'un organisme public, l'exigence de refus d'accès ne s'applique pas.

Dans le présent cas, le demandeur avait fait requête d'accès à un rapport de consultant préparé pour la Municipalité rurale de St. Andrews (M.R.). La M.R. a refusé l'accès sur le point de vue que la communication de renseignements personnels serait une invasion déraisonnable des droits de protection de la vie privée de tiers, de ses employés et conseillers.

Dans sa plainte à notre bureau, le demandeur remettait en question la décision, étant donné sa connaissance que des détails du rapport avaient été rapportés par un journal et que le rapport avait aussi été fourni à un autre demandeur, en vertu de la LAIPVP.

Notre révision a trouvé que le Préfet, qui était désigné à titre de chef de l'organisme aux fins de la LAIPVP, avait personnellement donné un exemplaire non altéré du rapport au rédacteur en chef d'un journal. Deux articles ont subséquemment été publiés, dans lesquels des détails du rapport étaient révélés.

Notre révision a trouvé que certains des renseignements dans le rapport portaient sur les responsabilités d'emploi du personnel et des représentants élus de la M.R. D'autres informations dans le rapport faisaient l'objet d'une exception, parce qu'elles comprenaient des renseignements personnels d'un tiers ; des renseignements qui pouvaient nuire aux intérêts d'affaires d'un tiers et des renseignements qui pourraient menacer la sécurité de la propriété.

Nous avons informé la M.R. que nous considérerions que lorsque les informations dans le rapport, fournies à un journal, avaient été révélées dans des articles publiés, le rapport avait été rendu disponible au public. Nous l'avons aussi informé que de donner accès à des renseignements portant sur les responsabilités d'emploi n'est pas considéré être une atteinte déraisonnable à la vie privée. Nous avons recommandé que le dossier soit communiqué au demandeur, avec les informations faisant l'objet d'exception, expurgées. La M.R. a accepté notre recommandation et communiqué le rapport expurgé, au demandeur.

Selon les circonstances, les informations contenues dans des dossiers peuvent ne plus faire l'objet des exceptions à la communication, trouvées dans la législation, lors d'une communication officielle de renseignements, qui est publiée plus tard.

#### **COMMENTAIRE SUR LES CONSÉQUENCES SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DE L'UTILISATION DU LOGICIEL DE RECONNAISSANCE FACIALE**

En plus de l'étude des plaintes en vertu de la LRMP et de la LAIPVP, l'Ombudsman possède d'autres attributions, y compris la capacité de formuler des commentaires sur les conséquences sur la protection de la vie privée, de régimes législatifs ou de programmes proposés par les organismes et les dépositaires du secteur public. La demande de commentaires de l'Ombudsman, au début du processus de planification de nouvelles initiatives, permet à l'organisme ou au dépositaire du secteur public de mieux identifier et de mieux traiter les enjeux liés à la vie privée ou les préoccupations qui peuvent être soulevées.

En 2007, la Corporation manitobaine des loteries (CML) a demandé nos commentaires sur les conséquences sur la vie privée, de l'utilisation d'un logiciel de reconnaissance faciale à ses casinos de Winnipeg. La CML proposait de mettre en œuvre la technologie de reconnaissance faciale (TRF) aux casinos de Winnipeg, à titre d'outil de surveillance, dans le but d'aider la gestion des programmes d'exclusion, en vertu des Politiques corporatives de sécurité sur le jeu responsable. En vertu de ces programmes d'exclusion, un particulier est empêché, soit volontairement ou involontairement, d'entrer aux casinos, pour diverses raisons.

Dans le présent cas, la CML avait préparé une évaluation des conséquences sur la vie privée, qui est un outil et un processus de meilleures pratiques, afin d'assurer sa conformité aux responsabilités de protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP et de la LRMP. Une évaluation des conséquences sur la vie privée exige une analyse générale des conséquences potentielles sur la vie privée des mesures d'identification, afin de mitiger de telles conséquences.

Basé sur notre révision de l'évaluation des conséquences sur la vie privée et du matériel de communication, y compris les brochures d'information du public, nous étions d'avis que la

collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels reliés à la TRF, et les politiques et procédures de la CML, en relation à cette technologie, étaient généralement conformes à la LAIPVP. Nous avons indiqué à la CML que l'augmentation du nombre de renseignements disponibles au public, l'assurance de l'éducation du personnel sur la TRF et l'avis au public sur les pratiques de collecte, favorisaient l'ouverture et la transparence.

Nous sommes conscients qu'avec la mise en œuvre de la TRF, comme avec tout nouveau programme électronique ou outil de surveillance, des modifications ou des améliorations au programme existant ou le lancement de nouveaux outils de surveillance ou de logiciels se produiront probablement. Notre bureau a suggéré qu'une évaluation des conséquences sur la vie privée soit faite annuellement, afin d'aider la CML à répondre à ses exigences, en vertu de la LAIPVP, afin de s'assurer que les améliorations ou les modifications de la technologie ou les programmes d'exclusion soient conformes à la Loi.

## RÉVISION STATISTIQUE DE 2007

---

Le tableau suivant fournit un résumé, pour 2007, du travail effectué par la Division d'accès et de vie privée, en faisant le suivi des dossiers ouverts et de la disposition des dossiers fermés.

Cas reportés en 2007	107
<u>Nouveaux cas en 2007</u>	<u>401</u>
Total des cas en 2007	508
<u>Total des dossiers fermés en 2007</u>	<u>396</u>
En attente le 31 décembre 2007	112

Des 396 dossiers fermés en 2007 :

38 % ont été soutenus ;

5 % ont été soutenus en partie ;

1 % ont été résolus ;

2 % ont été conclus par recommandation ;

24 % n'ont pas été soutenus ;

6 % ont été complétés ;

6 % ont été discontinués par l'Ombudsman ou le plaignant ;

18 % ont été refusés.



## RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES D'ACCÈS OUVERTS EN 2007

En 2007, 351 nouveaux dossiers de plaintes portant sur des affaires d'accès ont été ouverts, en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Le tableau suivant fournit la ventilation des plaintes d'accès.

Type de plaintes d'accès	Total	LAIPVP	LRMP
Absence de réponse	133	127	6
Prolongation	4	4	SO*
Droits	21	21	-
Correction	1	1	-
Refus d'accès	186	184	2
Autres	6	6	-
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>343</b>	<b>8</b>

\*SO : Aucune prolongation ne peut être accordée en vertu de la LRMP

## RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES D'ACCÈS FERMÉS EN 2007

Au cours de 2007, 359 dossiers de plaintes en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* ont été fermés. Le tableau suivant fournit la ventilation des plaintes d'accès.

Type de plaintes d'accès	LAIPVP	LRMP	Total	Refusés ou discontinués	Appuyés en tout ou en partie	Non appuyés	Résolus
Accès refusé	164	-	164	75	29	56	4
Absence de réponse	163	5	168	15	130	23	-
Droits	20	-	20	1	19	-	-
Correction	1	-	1	-	-	-	1
Prolongation	3	-	3	2	-	1	-
Autres	3	-	3	-	-	2	1
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>5</b>	<b>359</b>	<b>93</b>	<b>178</b>	<b>82</b>	<b>6</b>

### RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES SUR LA VIE PRIVÉE OUVERTS EN 2007

En 2007, 20 nouveaux dossiers de plaintes sur des affaires de vie privée ont été ouverts en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Le tableau suivant fournit la ventilation des plaintes portant sur la vie privée.

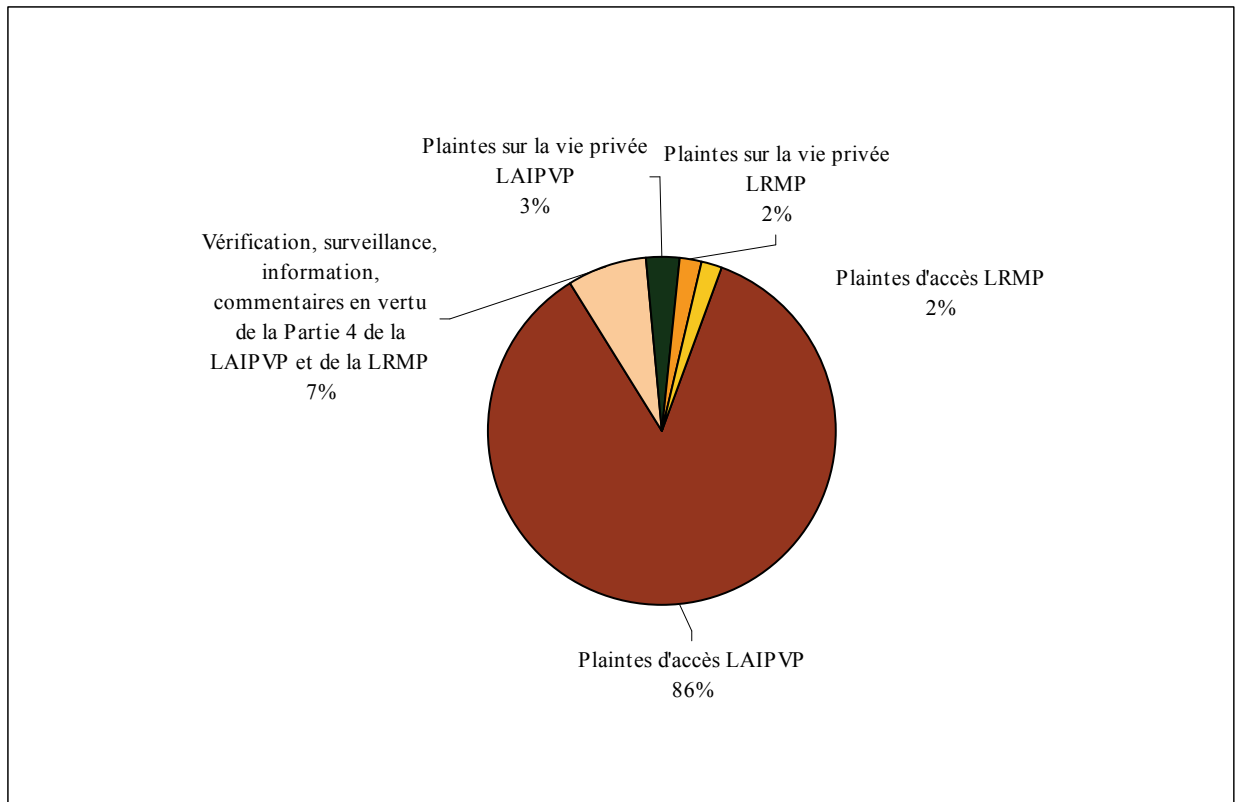
Type de plaintes sur la vie privée	Total	LAIPVP	LRMP
Collecte	3	2	1
Utilisation	4	1	3
Communication	13	9	4
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>8</b>

### RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES SUR LA VIE PRIVÉE FERMÉS EN 2007

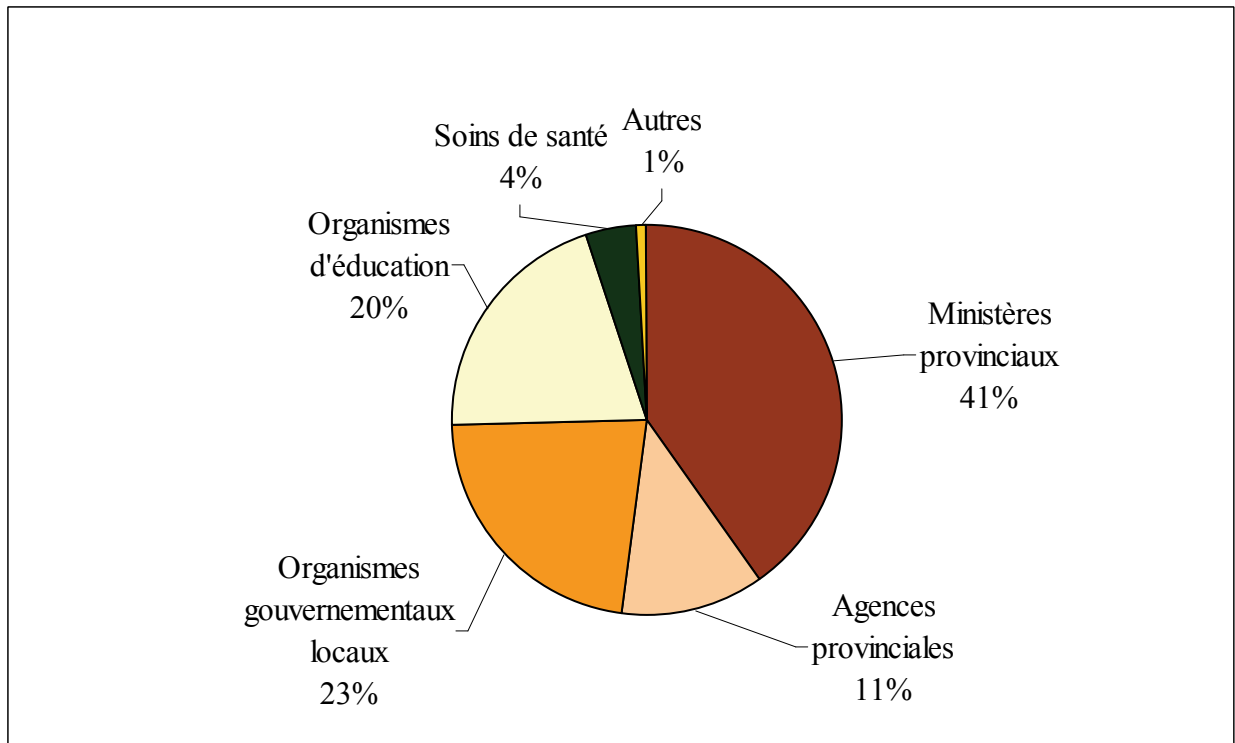
En 2007, 20 nouveaux dossiers de plaintes sur des affaires de vie privée ont été fermés, en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Le tableau suivant fournit la ventilation des plaintes portant sur la vie privée.

Type de plainte sur la vie privée	LAIPVP	LRMP	Total	Refusés ou discontinués	Appuyés en tout ou en partie	Non appuyés	Résolus
Collecte	-	1	1	-	-	1	-
Utilisation	1	-	1	1	-	-	-
Communication	5	5	9	1	3	6	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>-</b>

## TYPES DE DOSSIERS OUVERTS EN 2007



## DISTRIBUTION DE DOSSIERS OUVERTS EN 2007



## DOSSIERS EN 2007, VENTILÉS PAR LOI, ORGANISME/DÉPOSITAIRE PUBLIC ET DISPOSITION

Ce tableau illustre la disposition des 508 dossiers d'accès et de vie privée en 2007, en vertu des Parties 4 et 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

Loi/Ministère ou Catégorie	Reportés en 2007	Nouveaux cas en 2007	Total des cas en 2007	En attente le 31 déc. 2007	Refusés	Discontinus	Non appuyés	Appuyés en partie	Appuyés	Résolus	Recommandation	Complétés
<i>Partie 5 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)</i>												
<b>ORGANISME PUBLIC</b>												
<b>Ministère provincial</b>	<b>76</b>	<b>147</b>	<b>223</b>									
Affaires Autochtones et du Nord	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales	-	2	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Compétitivité, Formation et Commerce	-	4	4	1	-	-	1	1	-	-	1	-
Conservation	56	66*	122	29	-	1	9	2	79	-	2	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	2	4	6	-	-	-	3	2	-	-	1	-
Éducation, Citoyenneté et Jeunesse	5	-	5	-	-	-	5	-	-	-	-	-
Conseil exécutif	-	3	3	-	-	-	1	-	2	-	-	-
Services à la famille et Logement	6	16	22	-	-	5	6	3	8	-	-	-
Santé	-	3	3	1	-	-	2	-	-	-	-	-
Infrastructure et Transport	1	2	3	2	-	-	1	-	-	-	-	-
Justice	3	6	9	3	-	-	6	-	-	-	-	-
Travail et Immigration	-	2	2	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Science, Technologie, Énergie et Mines	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestion des ressources hydriques	3	36	39	17	-	4	5	-	11	-	2	-
<b>Société d'État et Agence gouvernementale</b>	<b>6</b>	<b>37</b>	<b>43</b>									
Société des services agricoles	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Commission de la boxe	2	2	4	-	1	-	2	-	-	1	-	-
<i>Credit Union Deposit Guarantee</i>	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Commission des droits de la personne	-	3	3	-	-	-	1	1	1	-	-	-
Hydro	-	10	10	2	-	-	1	2	5	-	-	-
Société des loteries	1	1	2	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Office du logement Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Assurance publique du Manitoba		12	15	-	2	5	5	-	-	3	-	-
Sport Manitoba	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Services à l'enfant et la famille Winnipeg		1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-

**DOSSIERS EN 2007, VENTILÉS PAR LOI, ORGANISME/DÉPOSITAIRE PUBLIC ET DISPOSITION**

Loi/Ministère ou Catégorie	Reportés en 2007	Nouveaux cas en 2007	Total des cas en 2007	En attente le 31 déc. 2007	Refusé	Discontinué	Non appuyé	Appuyé en partie	Appuyé	Résolu	Recommandation	Complété
Services à l'enfant et la famille (ouest)	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	-	3	3	-	-	-	1	2	-	-	-	-
<b>ORGANISME PUBLIC LOCAL</b>												
<b>Organisme de gouvernement local</b>	<b>5</b>	<b>89</b>	<b>94</b>									
Ville de Winnipeg	2	20	22	8	-	4	7	1	1	1	-	-
Ville de Beausejour	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Ville de Leaf Rapids	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Ville de Lac du Bonnet	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
M.R. de Archie	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
M.R. de Arthur	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
M.R. de Brokenhead	-	5	5	-	-	-	-	-	5	-	-	-
M.R. de Dauphin	1	1	2	-	1	-	-	1	-	-	-	-
M.R. de East St. Paul	-	2	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-
M.R. de Ethelbert	-	2	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-
M.R. de Gilbert Plains	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
M.R. de Grahamdale	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
M.R. de Grey	-	6	6	-	-	-	6	-	-	-	-	-
M.R. de Hamiota	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
M.R. de Kelsey	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
M.R. de Lac du Bonnet	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
M.R. de Morton	-	2	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-
M.R. de Portage la Prairie	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
M.R. de St. Andrews	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
M.R. de St. Laurent	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
M.R. de South Norfolk	-	8	8	-	-	-	8	-	-	-	-	-
M.R. de Springfield	-	11	11	-	-	-	-	-	11	-	-	-
M.R. de Stanley	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
M.R. de Strathclair	-	3	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-
M.R. de Whitehead	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
District de conservation de La Salle Redboine	-	11	11	-	-	-	11	-	-	-	-	-
District d'aménagement South Riding Mountain	-	3	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-

**DOSSIERS EN 2007, VENTILÉS PAR LOI, ORGANISME/DÉPOSITAIRE PUBLIC ET DISPOSITION**

Loi/Ministère ou Catégorie	Reportés en 2007	Nouveaux cas en 2007	Total des cas en 2007	En attente le 31 déc. 2007	Refusé	Discontinué	Non appuyé	Appuyé en partie	Appuyé	Résolu	Recommandation	Complété
<b>Organisme d'éducation</b>	2	76	78									
Division scolaire Interlake	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Division scolaire Louis Riel	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Division scolaire Mountain View	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Collège Red River	-	65**	65	-	65	-	-	-	-	-	-	-
Université du Manitoba	2	7	9	5	-	-	3	-	1	-	-	-
Université de Winnipeg	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>	1	4	5									
Off. régional de la santé de Burntwood		1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Off. régional de la santé de Winnipeg	1	3	4	1	-	-	1	-	1	1	-	-
<b>Autres</b>	-	2	2									
Société d'aménagement communautaire de Leaf Rapids	-	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-
<i>Partie 5 de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)</i>												
<b>ORGANISME PUBLIC</b>												
<b>Ministère provincial</b>	-	2	2									
Justice	-	2	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Société d'État et agence gouvernementale</b>	2	4	6									
Hydro	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Assurance publique du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Services à l'enfant et la famille Wpg	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Commission d'appel des accidents du travail	2	-	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Commission des accidents du travail	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
<b>ORGANISME PUBLIC LOCAL</b>												
<b>Organisme d'éducation</b>	-	2	2									
Université du Manitoba	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>	2	2	4									
Off. régional de la santé de Brandon	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Off. régional de la santé de Eastman N.	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Off. régional de la santé de Winnipeg	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-

**DOSSIERS EN 2007, VENTILÉS PAR LOI, ORGANISME/DÉPOSITAIRE PUBLIC ET DISPOSITION**

Loi/Ministère ou Catégorie	Reportés en 2007	Nouveaux cas en 2007	Total des cas en	En attente le 31 déc. 2007	Refusé	Discontinué	Non appuyé	Appuyé en partie	Appuyé	Résolu	Recommandation	Complété
<b>Professionnel de la santé</b>	-	4	4									
Médecin	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Psychiatre	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Psychologue	-	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-
<b>Établissement de soins de santé</b>	1	2	3									
Clinique Assiniboine	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Centre médical Prairie Trails	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Foyer de soins personnels Middlechurch	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<i>Partie 4 en vertu de la LAIPVP et LRMP</i>												
<b>ORGANISME PUBLIC</b>												
<b>Ministère provincial</b>	4	13	17									
Éducation postsecondaire et Formation	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Compétitivité, Formation et Commerce	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Conservation	1	5	6	2	-	-	-	-	-	-	-	4
Services à la famille et logement	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Finances	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Santé	1	2	3	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Justice	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Infrastructure et Transport	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Gestion des ressources hydriques	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
<b>Société d'État et Agence gouvernementale</b>	1	5	6									
Office du logement du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Société manitobaine des loteries	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Assurance publique du Manitoba		2	3	2	-	-	-	-	-	-	-	1
Commission des accidents du travail	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>ORGANISME PUBLIC LOCAL</b>												
<b>Organisme de gouvernement local</b>	3	2	5									
Ville de Brandon	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	2	1	3	2	-	-	-	-	-	-	-	1
M.R. de Dauphin	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1

**DOSSIERS EN 2007, VENTILÉS PAR LOI, ORGANISME/DÉPOSITAIRE PUBLIC ET DISPOSITION**

Loi/Ministère ou Catégorie	Reportés en 2007	Nouveaux cas en 2007	Total des cas en	En attente le 31 déc. 2007	Refusé	Discontinué	Non appuyé	Appuyé en partie	Appuyé	Résolu	Recommandation	Complété
<b>Organisme d'éducation</b>	-	4	4									
Collège Red River	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Université de Winnipeg	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Université du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>	1	1	2									
Off. régional de la santé de l'Entre-les-lacs	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Off. régional de la santé de Winnipeg	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Établissement de soins de santé</b>	1	2	3									
Société canadienne du sang	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Clinique médicale Wong	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Professionnel de la santé</b>	2	2	4									
Massothérapeute	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Orthodontiste	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Pharmacien	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Autres</b>	-	1	1									
Élections Manitoba	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>107</b>	<b>401</b>	<b>508</b>	<b>112</b>	<b>73</b>	<b>22</b>	<b>95</b>	<b>18</b>	<b>149</b>	<b>6</b>	<b>8 †</b>	<b>25</b>

Au 31 décembre 2006, il y avait 107 cas en attente :

- 94 étaient reportés de 2006
- 11 étaient reportés de 2005
- 2 étaient reportés de 2004

En 2007, 82 de ces 107 dossiers reportés ont été fermés. Des 25 dossiers toujours en attente le 31 décembre 2007 :

- 22 ont été ouverts en 2006
- 2 ont été ouverts en 2005
- 1 a été ouvert en 2004

\* Nota : Des 66 plaintes, 22 ont été déposées par un particulier, 16 par un second particulier.

\*\*Nota : Les 65 plaintes ont été déposées par un seul particulier.

† Des recommandations ont été faites dans 10 cas toujours en attente le 31 décembre 2007.



## DÉFINITIONS DES DISPOSITIONS

### **Appuyé**

La plainte a été complètement appuyée parce que la décision n'était pas conforme à la législation.

### **Appuyé en partie**

La plainte a été appuyée en partie parce que la décision était partiellement conforme à la législation.

### **Non appuyé**

La plainte n'a pas été appuyée du tout.

### **Recommandation faite**

La plainte a été appuyée en tout, ou en partie, et une recommandation a été faite après que des procédures non officielles aient échouées.

### **Résolu**

La plainte a été résolue de façon non formelle avant qu'une décision n'ait été prise.

### **Discontinué**

L'étude de la plainte a été arrêtée par l'Ombudsman ou le client.

### **Refusé**

Après demande de renseignements, la plainte n'a pas été acceptée pour enquête par l'Ombudsman, habituellement pour des raisons de non-compétence ou de plainte prématurée.

### **Complété**

Les dossiers gérés depuis 2002, en vertu de la Partie 4 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, où la tâche consistait en vérification, surveillance, information ou commentaires, ont été conclus.

### **En attente**

Plainte toujours à l'étude le 1<sup>er</sup> janvier 2008.