

# MANITOBA OMBUDSMAN



2008

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 2009

Monsieur George Hickers  
Président de l'Assemblée législative  
Province du Manitoba  
Palais législatif, bureau 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, ainsi que le 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 2008 au 31 décembre 2008.

Veillez accepter, Monsieur, mes sentiments distingués.

Document original signé par

L'Ombudsman du Manitoba

Irene A. Hamilton

# TABLE DES MATIÈRES

---

<b>UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN</b>	<b>4</b>
<b>ACTIVITÉS DE VULGARISATION ET D'ÉDUCATION</b>	<b>9</b>
SERVICES COMMUNAUTAIRES	9
SERVICES AUX MUNICIPALITÉS	10
TRAVAIL AUX SERVICES CORRECTIONNELS	10
DROIT DE SAVOIR	11
SERVICES ÉDUCATIFS	11
DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL	14
SAVOIR FAIRE CULTUREL	15
<b>LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN</b>	<b>17</b>
L'ÉQUIPE DES SERVICES D'ACCUEIL	17
LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN	18
LA DIVISION D'ACCÈS ET DE VIE PRIVÉE	22
Le BUDGET ET LE PERSONNEL EN 2008/2009	26
L'ORGANIGRAMME	27
<b>RAPPORT DES ACTIVITÉS DE LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN</b>	<b>28</b>
<b>LES ACTIVITÉS DE LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN</b>	<b>29</b>
<b>SUIVI DES PRÉOCCUPATIONS DE 2007</b>	<b>30</b>
LES DÉTENUS À HAUT RISQUE ET DANS LE BESOIN	30
LES CELLULES DE DÉTENTION PROVISoire DE THOMPSON	32
LE REMBOURSEMENT DES PRIMES DE L'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA	33
LA DÉTENTION INAPPROPRIÉE DES JEUNES	34
LES RAPPORTS D'ENQUÊTE	34
MISE À JOUR SUR LA RÉVISION DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE	36
LES RÉVISIONS DE DÉCÈS D'ENFANT	37
<b>LES ENQUÊTES INSTITUTIONNELLES</b>	<b>39</b>
L'AIDE À L'EMPLOI ET AU REVENU	39
LA GESTION DES RESSOURCES HYDRIQUES	39
<b>LE PROJET DE JUSTICE MUNICIPALE</b>	<b>42</b>
<b>LES CAS D'INTÉRÊT PUBLIC - LE GOUVERNEMENT PROVINCIAL</b>	<b>45</b>
Le BUREAU DE LA PROTECTION DES PERSONNES RECEVANT DES SOINS	45
LES RÉGIES DES SERVICES PUBLICS	48
LA COMMISSION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL	49
L'AIDE À L'EMPLOI ET AU REVENU	50
LA SOCIÉTÉ DES SERVICES AGRICOLES DU MANITOBA	53

<b>LES SERVICES CORRECTIONNELS DU MANITOBA</b>	<b>56</b>
<b>LES CAS D'INTÉRÊT PUBLIC - GOUVERNEMENT MUNICIPAL</b>	<b>62</b>
<b>LA MUNICIPALITÉ RURALE DE LAC DU BONNET</b>	<b>62</b>
<b>LA MUNICIPALITÉ RURALE DE PARK</b>	<b>64</b>
<b>LA MUNICIPALITÉ RURALE DE DALY</b>	<b>65</b>
<b>LA LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)</b>	<b>68</b>
<b>RAPPORT DES ACTIVITÉS DE LA DIVISION D'ACCÈS ET DE VIE PRIVÉE</b>	<b>69</b>
<b>SURVOL DE 2008</b>	<b>70</b>
<b>LES AMENDEMENTS À LA LAIPVP ET LA LRMP</b>	<b>71</b>
<b>LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS     MÉDICAUX PERSONNELS</b>	<b>72</b>
<b>LE TRAITEMENT D'UNE VIOLATION DE LA VIE PRIVÉE</b>	<b>74</b>
<b>L'EXPLICATION DES DÉCISIONS DE REFUS D'ACCÈS À L'INFORMATION</b>	<b>75</b>
<b>CAS D'INTÉRÊT PUBLIC</b>	<b>79</b>
<b>LES REVUES PROACTIVES</b>	<b>79</b>
<b>LES CARTES D'IDENTITÉ PLUS/LES PERMIS DE CONDUIRE PLUS</b>	<b>80</b>
<b>LA VIDÉOSURVEILLANCE DU CENTRE VILLE PAR LES SERVICES POLICIERS DE WINNIPEG</b>	<b>86</b>
<b>LE DOSSIER DE SANTÉ ÉLECTRONIQUE</b>	<b>88</b>
<b>LES CAS DE RECOMMANDATIONS</b>	<b>94</b>
<b>SUIVI DE LA CONFORMITÉ AUX RECOMMANDATIONS FAITES EN 2007</b>	<b>95</b>
<b>APERÇU STATISTIQUE</b>	<b>97</b>
<b>REVUE STATISTIQUE DE 2008 POUR LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN</b>	<b>99</b>
<b>CAS EN 2008, PAR LOI, MINISTÈRE ET DÉCISION</b>	<b>100</b>
<b>DÉFINITION DES DÉCISIONS</b>	<b>105</b>
<b>REVUE STATISTIQUE DE 2008 POUR LA DIVISION D'ACCÈS ET DE VIE PRIVÉE</b>	<b>106</b>
<b>SURVOL DES DOSSIERS DE PLAINTES D'ACCÈS OUVERTS EN 2008</b>	<b>107</b>
<b>SURVOL DES DOSSIERS DE PLAINTES D'ACCÈS FERMÉS EN 2008</b>	<b>107</b>
<b>SURVOL DES DOSSIERS DE VIE PRIVÉE OUVERTS EN 2008</b>	<b>108</b>
<b>SURVOL DES DOSSIERS DE VIE PRIVÉE FERMÉS EN 2008</b>	<b>108</b>
<b>TYPES DE DOSSIERS OUVERTS EN 2008</b>	<b>109</b>
<b>DISTRIBUTION DES DOSSIERS OUVERTS EN 2008</b>	<b>109</b>
<b>CAS EN 2008 PAR LOI, ORGANISME/DÉPOSITAIRE PUBLIC ET DÉCISION</b>	<b>110</b>
<b>DÉFINITION DES DÉCISIONS</b>	<b>115</b>

## UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

---

En 2008, mon bureau a continué ses activités de vulgarisation et d'éducation conçues pour rencontrer les Manitobaines et les Manitobains dans leurs propres collectivités, afin de promouvoir la justice dans les prises de décision administratives, et pour augmenter la sensibilisation aux questions de protection de la vie privée.

De nombreux cas dont je fais rapport, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, sont reliés à des plaintes prétendant que les actions et les décisions du gouvernement étaient injustes. Il existe une collection de cas, étudiés comme ensemble, qui démontre à la fois les exigences de justice dans la prise de décision administratives et certaines des façons dont les décisions et les actions administratives peuvent ne pas répondre à ces exigences.

Les organismes de gouvernement provincial et municipal ont intérêt à atteindre la justice dans les prises de décisions administratives, et nous travaillons avec les deux entités afin d'améliorer la compréhension de la justice. Nos études de plaintes de la part d'une infirmière, d'un couple d'agriculteurs, d'un travailleur blessé et d'un environnementaliste ont toutes contribué à l'amélioration de la justice dans des processus précis de prises de décisions.

À une plus grande échelle, nous avons entrepris un programme élaboré d'éducation afin d'améliorer la prise de décision municipale. En coopération avec les Affaires intergouvernementales du Manitoba, l'Association des municipalités et l'Association des administrateurs municipaux du Manitoba, nous avons produit *Understanding Fairness*, un guide pratique pour les décideurs municipaux.

En 2008, nous avons terminé notre première enquête sur une allégation d'acte répréhensible en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*. Même si notre enquête a conclu qu'il n'y avait pas d'acte

répréhensible aux termes de la Loi, nous avons fait des recommandations pour des améliorations administratives qui ont été acceptées par l'entité visée par la divulgation.

En vertu 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), je fais rapport sur un certain nombre de révisions proactives des initiatives gouvernementales qui ont des répercussions sur la vie privée. Mon rôle en vertu de ces statuts en est un d'information de commissaire à la vie privée. C'est un rôle de nature bivalente ; éducatrice et consultante d'une part, et surveillante d'autre part. L'exécution de ce mandat exige que je travaille étroitement avec les organismes publics afin d'améliorer leur compréhension de la législation et d'améliorer les protections de la vie privée lorsque de nouveaux programmes sont conçus, tout en maintenant la confiance du public dans la neutralité de ma charge.

Je suis heureuse de faire rapport qu'en 2008, mon bureau a réussi à jouer ce rôle avec succès en travaillant avec les services policiers de Winnipeg sur un projet pilote portant sur l'utilisation de caméras de télévision en circuit fermé dans les endroits publics, et avec le gouvernement provincial et l'Assurance publique du Manitoba sur le programme de la carte d'identité Plus/Permis de conduire Plus (CIP/PCP). Je crois que dans les deux cas, notre implication a apporté une plus grande sensibilisation aux questions de vie privée et amélioré la protection de la vie privée pour le public.

En ce qui a trait à l'accès à l'information, j'ai noté une inquiétude particulière au sujet de l'incapacité continue des organismes publics à fournir des raisons valables pour leurs décisions, lors du refus de communiquer les informations. La justice et la transparence exigent que les décideurs expliquent les raisons de leurs décisions aux personnes touchées. La LAIPVP et la LRMP exigent que les demandeurs reçoivent les raisons du refus et la disposition précise de la Loi sur laquelle est fondé le refus.

Les plaintes portant sur le refus d'accès constituent le plus grand volume de notre charge de travail d'enquête, en vertu de la LAIPVP. Dans beaucoup de nos enquêtes, l'organisme public concerné a été incapable de fournir des explications adéquates pour ses décisions. Ceci soulève une question au sujet du bien-fondé des décisions, ainsi qu'une inquiétude sur la capacité de l'organisme public de répondre adéquatement au public et à mon bureau.

J'ai aussi fait rapport sur une préoccupation continue de l'incapacité de Conservation Manitoba à se conformer aux exigences de la LAIPVP. Son incapacité à rencontrer les délais prévus par la loi ou à se conformer à mes recommandations, même après avoir accepté ces recommandations, est inacceptable.

Sur une note positive, le 9 octobre 2008, des amendements à la LAIPVP et à la LRMP ont été adoptés. Par ces amendements, un arbitre de l'information et la protection de la vie privée est créé et il sera un agent indépendant de l'Assemblée législative. Le rôle de l'arbitre sera de réviser, à ma demande, toute affaire d'accès à l'information et de protection de la vie privée liée à des recommandations que j'ai faites dans un rapport sur une enquête d'une plainte en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP ou de la LRMP. L'arbitre aura les attributions nécessaires pour ordonner le respect de la législation. Au moment d'écrire le présent rapport, les amendements n'ont pas été proclamés en vigueur.

L'an dernier, j'ai fait rapport sur un nombre de problèmes de longue date, y compris la pratique de placer des jeunes intoxiqués dans un établissement de correction (le Centre de détention de la jeunesse du Manitoba) en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété*. J'ai suggéré que les ministres responsables imposent une date butoir pour mettre fin à cette pratique inappropriée.

Quoique le problème n'ait pas encore été résolu, je suis heureuse de faire rapport que le gouvernement a donné avis qu'il est en discussions avec une agence communautaire privée

pour explorer la faisabilité d'utiliser leur établissement comme site pour la détention des jeunes intoxiqués. Nous avons reçu avis que le ministère a confiance en la possibilité d'une résolution prochaine.

J'ai aussi fait rapport, l'an dernier, de mes inquiétudes au sujet des personnes vivant avec des maladies ou des incapacités mentales qui sont détenues dans les centres correctionnels provinciaux, et suggéré que la responsabilité de répondre aux besoins de ces détenus à haut risque et dans le besoin relève d'au-delà de la seule responsabilité de Justice Manitoba.

En 2008, nous avons participé à diverses réunions avec les Services correctionnels, les Services à la famille et le Logement, le groupe de Santé mentale communautaire, dans le but de rassembler les les ministères et services, afin de promouvoir et d'améliorer la continuité des soins dans les secteurs de planification de libération et de réintégration dans la collectivité.

J'ai aussi soulevé la préoccupation autour des limites des protocoles interdépartementaux actuels pour les adultes à haut risque, dans le besoin, qui existent entre Santé et la Vie saine Manitoba, les Services à la famille et le Logement Manitoba, et Justice Manitoba. Ces trois ministères ont accepté de revoir les protocoles actuels à la lumière de nos inquiétudes.

Même si un certain progrès a été fait, mon bureau a toujours des préoccupations importantes au sujet de l'incarcération de particuliers à haut risque, dans le besoin, qui sont incapables de réunir toutes les conditions de libération sous caution, parce que les systèmes sur lesquels ils doivent s'appuyer ne peuvent trouver d'endroits convenables dans la collectivité. Nous continuerons à faire le suivi de cette affaire en 2009.

Je souhaite remercier mes collègues du Bureau de l'Ombudsman pour leur travail assidu et leur engagement au service du public. Le mandat et les attributions du bureau se sont



considérablement élargis au cours des quatre ans où j'ai occupé ce poste, avec l'ajout des attributions de révisions des recommandations faites en relation avec les décès d'enfants pendant qu'ils sont sous la garde publique, et d'enquêtes sur les allégations d'actes répréhensibles faites par des divulgateurs. Même si le personnel du bureau n'a pas augmenté alors que le mandat s'élargissait, nous continuons à offrir un service au public sur des affaires d'importance pour les Manitobains, et à susciter des améliorations dans l'administration, par notre travail.

## ACTIVITÉS DE VULGARISATION ET D'ÉDUCATION

---

### SERVICES COMMUNAUTAIRES

Un de nos objectifs est de rencontrer les Manitobaines et les Manitobains dans leurs collectivités. Ces rencontres sont conçues pour augmenter la connaissances des attributions du bureau, offrir des renseignements généraux et répondre aux préoccupations locales particulières.

Cette année, les activités de services communautaires nous ont ramenés à Thompson et Le Pas. Pendant deux jours, nous avons fait des présentations aux employés de la Ville de Thompson, de l'Office régional de la santé, de l'Association des femmes immigrantes et aux étudiants et enseignants de l'école R.D. Parker Collegiate, à Thompson. Nous avons aussi fait une présentation au collège universitaire du Nord (campus de Le Pas).

Pendant près d'une semaine en octobre, une équipe de notre bureau a visité Winkler, Altona, Steinback et Portage la Prairie. Nous avons rencontré les fonctionnaires municipaux de toutes ces collectivités, et les professionnels et les administrateurs du centre de santé mentale Eden, du centre Boundary Trails et de l'Office régional de la Santé du Centre du Manitoba. À Winkler, j'ai particulièrement apprécié de parler à de nouveaux Canadiens, au Centre d'établissement et de services d'emploi Centre-Sud, et aux étudiants et enseignants de l'école élémentaire de Winkler.

Nous avons aussi fait des présentations *Joining the Herd* dans 14 écoles au Manitoba, y compris huit à Winnipeg.

Le personnel de mon bureau a participé à la journée porte ouverte de la Journée du droit 2008, au Palais de justice de Winnipeg. Notre bureau participe à cet événement depuis presque 20 ans, et encore une fois présentait un kiosque d'exposant où nous avons distribué des informations et discuté, sans formalité, de notre rôle et de nos fonctions avec le public.

## **SERVICES AUX MUNICIPALITÉS**

L'année 2008 en a été une de développement de liens importants entre mon bureau et les municipalités du Manitoba. En juin, des gestionnaires de mon bureau ont assisté aux réunions de sept districts de l'Association des municipalités du Manitoba. Ceci nous a offert une possibilité de parler à plus de 600 élus municipaux, de 173 municipalités, du rôle et de la fonction de notre bureau. En septembre 2008, nous avons assisté aux réunions de sept districts de l'Association des administrateurs municipaux, et avons parlé aux directeurs municipaux, aux directeurs adjoint et autre personnel municipal.

Nous avons travaillé avec le Bureau des services municipaux des Affaires intergouvernementales du Manitoba, l'Association des municipalités du Manitoba et l'Association des administrateurs municipaux du Manitoba afin de développer un projet éducatif visant les élus municipaux et les administrateurs. En novembre, nous avons assisté au congrès annuel de l'Association des municipalités, à Winnipeg. Au cours de deux ateliers, nous avons discutés les exigences de justice dans la prise de décision municipale. Nous avons aussi distribué plus de 200 dépliants *Understanding Fairness*, contenant des informations sur l'Ombudsman et aussi des listes de vérification de la justice, créées précisément pour les décideurs municipaux.

## **TRAVAIL AUX SERVICES CORRECTIONNELS**

Nous continuons nos activités de vulgarisation dans les centres correctionnels pour jeunes et le centre correctionnel pour femmes, à Portage la Prairie. Ces activités comprennent des rencontres trimestrielles à l'établissement pour femmes et des présentations semi-annuelles pour les jeunes, sur les services que notre bureau fournit. Ceci donne l'occasion au personnel et aux résidents d'identifier des problèmes. Nous avons aussi eu le privilège d'assister au Pow Wow au centre pour jeunes Agassiz.

## **DROIT DE SAVOIR**

Pour la troisième année consécutive, une gestionnaire de mon bureau a présidé le Comité Droit de savoir du Manitoba, menant la participation manitobaine aux activités marquant la Journée internationale du Droit de savoir (28 septembre) et la Semaine du Droit de savoir (célébrée du 29 septembre au 3 octobre 2008).

Le mouvement Droit de savoir international fait la promotion du droit d'un particulier à l'accès à l'information détenue par le gouvernement et les institutions publiques.

Dans le cadre des célébrations de la Semaine Droit de savoir, nous avons invité Alasdair Roberts, professeur de droit et de politique publique à l'université Suffolk, à Boston, à venir à Winnipeg. D<sup>r</sup> Roberts a fait une présentation fascinante intitulée, « Blacked Out: Government Secrecy in the Information Age » (Occulter : les secrets des gouvernements à l'ère de l'information), à l'université de Winnipeg, aux membres du public. L'adjointe au Commissaire à l'information du Canada, Suzanne Legault, a aussi visité le Manitoba pour la Semaine du Droit de savoir. Madame Legault a présenté « Moderniser l'accès à l'information au Canada : de crier public au village mondial... » au Collège universitaire de Saint-Boniface, le premier événement public local sur le Droit de savoir, en français.

## **SERVICES ÉDUCATIFS**

### **L'information des fonctionnaires**

Au cours des quatre dernières années, mon bureau s'est engagé à offrir des informations aux fonctionnaires sur notre rôle, notre fonction et notre point de vue sur le travail de surveillance que nous exécutons en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP).

Nos séances de sensibilisation sur la justice administrative et l'observation de la législation d'accès à l'information et la protection de la vie privée ont maintenant été ajoutées au calendrier d'éducation corporative de la Ville de Winnipeg.

Nous avons continué notre série mensuelle de réunions casse-croûte à notre bureau de Winnipeg, où nous discutons, avec les coordonnateurs d'accès et de vie privée, des problèmes épineux et de notre interprétation de la LAIPVP et de la LRMP. Nous avons aussi présenté des réunions casse-croûte aux administrateurs et autres professionnels de la santé du Burntwood, à Brandon, et à l'Office régional de la santé du centre du Manitoba.

### **L'information des professionnels de la santé du secteur privé**

Les professionnels de la santé du secteur privé sont définis comme « dépositaires » en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, et ont des obligations imposées par la loi de protéger les renseignements médicaux personnels des clients.

Il y a des milliers de professionnels de la santé autorisés ou diplômés qui travaillent dans la province, et à qui la LRMP s'applique. Pour aider à fournir de l'information sur la Loi à tous les professionnels de la santé, nous avons, encore une fois, formé une équipe avec Santé Manitoba et rencontré les organismes de réglementation qui gouvernent ces professions. Nous avons été invités à présenter des ateliers d'une journée aux membres de deux de ces professions — le Collège des infirmières psychiatriques autorisées (sur la façon dont nos deux divisions peuvent les aider à aider leurs clients) et le Collège des podiatres du Manitoba (sur les questions de la LRMP). Ces ateliers nous ont permis d'adapter nos présentations précisément aux services fournis par ces professionnels en particulier.

### **L'information des leaders municipaux**

À la suite de notre sensibilisation municipale en 2008, nous avons entrepris un projet éducatif important visant précisément le leadership municipal. Après discussion avec les Affaires intergouvernementales du Manitoba et l'Association des municipalités du Manitoba, nous avons commencé la production d'un document intitulé *Understanding Fairness* (Comprendre la justice), un guide complet de la justice conçu précisément pour les décideurs municipaux. *Understanding Fairness* a été complété en 2008 et distribué au début de 2009.

*Understanding Fairness* vise à aider les conseillers et les administrateurs à atteindre la justice dans le travail important et rempli de défis qu'ils accomplissent, et à fournir aux leaders municipaux les outils pour aider à promouvoir la justice et en faire une norme de pratique.

Un exemplaire de *Understanding Fairness* est inclus dans le format cédérom du présent Rapport annuel, sous *Autres publications*, et est aussi disponible sur notre site Web à [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

### **L'information des agents de correction**

Dans notre dernier rapport annuel, j'ai commenté le volume de plaintes que nous recevons de détenus dans les centres correctionnels provinciaux. Notre capacité de répondre rapidement et avec rigueur à ces plaintes est augmenté par l'excellente relation de travail entre mon bureau et Corrections Manitoba.

Mon bureau et Corrections Manitoba croient tous deux qu'il est important que tout le personnel de correction comprenne le rôle et la fonction de l'Ombudsman du Manitoba en relation aux plaintes correctionnelles. Au cours de plusieurs années passées, mon bureau a fourni des sessions de formation à toutes les classes de recrues d'agents de correction. En 2008, mon personnel a fait des présentations à neuf classes de recrues d'agents de correction.

Il y a des centaines de femmes et d'hommes employés par Corrections Manitoba et ce n'est pas possible, pour notre bureau, de fournir des présentations sur place, à tout le personnel. En 2008, notre bureau a développé un outil de formation qui est accessible à tout le personnel de correction, sur le terrain. Nous avons créé une [Présentation pour les agents de correction](#) électronique que Corrections Manitoba peut utiliser en tout temps. Nous croyons que ces informations sont une excellente ressource pour le personnel de correction qui interagit quotidiennement avec les particuliers incarcérés dans les centres correctionnels provinciaux.

## **LE DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL**

Dans le travail que nous effectuons, nous trouvons particulièrement valable de partager les points de vue et de discuter les questions avec des collègues d'autres bureaux de surveillance partout au pays.

En février, les enquêteurs de notre division d'accès à l'information et la protection de la vie privée ont participé à une réunion nationale d'enquêteurs sur la protection de la vie privée, à Ottawa, organisée par le bureau du Commissaire à la vie privée fédéral. Deux collègues de mon bureau ont fait une présentation à ce congrès, parlant des « Enquêtes de communications verbales de renseignements consignés » et les « Approches à l'accueil et à la résolution des plaintes ».

En mai, plusieurs personnes de mon bureau ont assisté à la Conférence 2008 du Manitoba sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, à Winnipeg. Trois de mes collègues ont fait des présentations : « Éviter les pièges de l'accès : conseils de l'Ombudsman » et « Cueillette : où commence la vie privée ». J'ai été heureuse de présenter mon point de vue dans une présentation, « Défis et opportunités pour l'accès à l'information et la protection de la vie privée : le point de vue de l'Ombudsman ».

En septembre, mon bureau et le Forum canadien des Ombudsmans ont été hôtes conjoints du congrès, « L'Ombudsman spécialiste : travailler derrière les murs d'une prison ». Ce congrès a réuni plus de trente membres du personnel des Ombudsmans et de hauts fonctionnaires ministériels de partout au Canada. Le congrès offrait un nombre de sessions interactives, qui comprenait la discussion des questions portant les marginalisés de notre société, la prestation des services de santé mentale dans les établissements de correction et l'utilisation des pistolets Taser. Le conférencier principal, monsieur Serge LeClerc (MAL de la province de la Saskatchewan), a partagé l'histoire de sa vie de mauvais traitement, de pharmacodépendance et de violence, qui a menée à 21 ans dans certaines des prisons les plus dures du Canada.

En octobre, nous avons aussi été les hôtes du congrès Jour de la confidentialité des renseignements médicaux dans les Prairies (*Prairie Health Information Privacy Day*), qui était organisé et commandité conjointement par les Commissaires à la protection de la vie privée de la Saskatchewan et de l'Alberta. Le congrès qui a été précédé par une journée d'ateliers, a attiré plus de 100 administrateurs professionnels et agents de surveillance de l'accès à l'information et la vie privée à Winnipeg, venus de tout l'Ouest canadien, et d'aussi loin que Singapour.

Notre bureau a présenté un groupe plénier d'experts, « Anecdotes des tranchées ». J'ai eu le plaisir de faire le discours d'ouverture et de présider le groupe final plénier d'experts, « Pondérer la responsabilité sociale c. le droit à la vie privée d'un particulier », (*Weighing Social Responsibility v. An Individual's Right to Privacy*), qui présentait des commentaires inspirants de Micheal Vonn, directeur des politiques de l'Association pour la liberté des droits civils, et Paul Thomas, professeur en études gouvernementales Duff Roblin, département des études politiques, à l'Université du Manitoba.

#### **LE SAVOIR-FAIRE CULTUREL**

Notre bureau demeure engagé à atteindre et à fournir des services aux Autochtones du Manitoba. Nos objectifs immédiats sont de fournir des services tenant compte des différences culturelles en recrutant du personnel Autochtone, et de développer des liens avec les collectivités des Premières Nations.

Conforme à notre objectif de recruter du personnel autochtone, nous avons accueilli une interne du Programme d'administration publique pour les Autochtones (APAP-PAPA) commandité par la Commission de la fonction publique et les Affaires autochtones et du Nord du Manitoba. Le programme offre de la formation et des occasions de développement à ses internes afin qu'ils puissent concourir avec succès à des postes professionnels et de gestion au sein de l'administration publique.



L'interne PAPA s'est joint à notre bureau en juin 2007, afin d'aider aux activités de sensibilisation dans la communauté autochtone, le projet scolaire *Joining the Herd*, la révision du système de protection de l'enfance, notre travail avec le système correctionnel, ainsi que de nombreuses autres responsabilités au sein du bureau. L'interne est demeurée avec nous jusqu'en mars 2008, et nous a fourni un aperçu du réseautage dans les communautés autochtones.

Notre engagement au savoir-faire culturel et nos efforts pour mieux servir les résidents du Nord du Manitoba continueront à être dans notre liste de priorité, au cours de l'année à venir.

## LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

---

L'Ombudsman est un agent indépendant de l'Assemblée législative et ne fait partie d'aucune commission, agence ou d'aucun ministère du gouvernement. Parmi les attributions de l'Ombudsman est celle 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 comprend une équipe d'accueil combinée et deux divisions opérationnelles — la Division de l'Ombudsman et la Division d'accès à l'information et la protection de la vie privée.

### L'ÉQUIPE DES SERVICES D'ACCUEIL

Les services d'accueil répondent aux demandes du public et fournissent les informations sur le dépôt d'une plainte 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)*.

Les services d'accueil analysent chaque plainte afin de déterminer la compétence et fournir des renseignements sur les options de renvois et d'appels. Des informations sont offertes sur la façon de régler un différend à l'amiable et sur la façon de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman. Les particuliers peuvent contacter les services d'accueil pour de l'aide supplémentaire si les problèmes ne peuvent être résolus ou si des renseignements supplémentaires sont nécessaires.

Le nombre de cas résolus à l'étape de l'accueil continu à augmenter. Le personnel de l'accueil peut souvent contacter un ministère ou une agence pour clarifier ou développer les raisons de son action ou de sa décision, puis de transmettre ces informations au plaignant. Le personnel de l'accueil peut clarifier l'autorité pour une action ou décision, basé sur son expérience et sa

connaissance des statuts, des règlements et des politiques du gouvernement. Dans d'autres circonstances, le personnel de l'accueil peut réviser les informations qu'un plaignant a déjà reçu, afin de s'assurer qu'il ou elle les comprend. Les informations fournies par les services d'accueil, sur la résolution de problème, peuvent être un outil précieux pour aider les particuliers à résoudre leur propre problème. La capacité de résoudre des problèmes à l'amiable et rapidement 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'étude de la plainte. Ceci peut comprendre la collecte de documents, la recherche de la politique applicable et la préparations des rapports d'information sur l'historique de la plainte ou de la question.

## **LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN**

### ***La Loi sur l'Ombudsman***

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

L'Ombudsman peut faire enquête sur toute question administrative. Même si la *Loi sur l'Ombudsman* ne définit pas ce que veut dire question administrative, la Cour suprême du Canada l'a défini comme suit : ... *tout ce qui fait par les autorités gouvernementales dans la mise en œuvre d'une politique du gouvernement.*

La plus grande partie des interactions quotidiennes du public avec le gouvernement est avec ses agences et ses ministères administratifs, plutôt qu'avec la législature ou la magistrature. L'expérience nous montre que c'est dans l'administration des programmes et avantages gouvernementaux, par l'application de lois, de politiques et de règlements, que le public rencontre le plus de problèmes ou fait face à des décisions qu'il pense être injustes et déraisonnables. Ce sont là des « questions administratives » au sujet desquelles une personne qui se sent lésée peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman.

En plus de faire enquête sur les plaintes du public, l'Ombudsman peut déclencher ses propres enquêtes. Elle peut enquêter sur des questions à l'échelle d'un réseau afin d'identifier les problèmes sous-jacents qui demandent correction de la part du gouvernement, dans l'espoir d'éliminer ou de réduire l'écart entre la politique gouvernementale et les actions et décisions administratives qui visent à mettre en œuvre ces politiques.

La *Loi sur l'Ombudsman* impose des restrictions sur l'acceptation des plaintes lorsqu'il existe un droit de révision ou d'appel, sauf si l'Ombudsman conclue qu'il serait déraisonnable de s'attendre à ce que le plaignant interjette un tel appel. Ceci peut se produire dans des situations où un appel n'est pas disponible dans un délai approprié ou lorsque le coût d'un appel surpasse tout avantage possible.

L'Ombudsman peut refuser de faire enquête sur des plaintes que le plaignant connaissait depuis plus d'un an, des plaintes qui sont frivoles ou vexatoires ou qui ne sont pas déposées de bonne foi, et les plaintes qui ne sont pas d'intérêt public ou qui ne nécessitent pas d'enquête.

Le pouvoir d'enquête de l'Ombudsman comprend l'autorité d'exiger que des gens fournissent des informations ou des documents sur demande, d'exiger que des gens témoignent sous serment et de pénétrer dans tout établissement, après avis, aux fins de mener une enquête. Les lois provinciales qui gouvernent la protection de la vie privée et la divulgation de renseignements ne s'appliquent pas aux enquêtes de l'Ombudsman. C'est une infraction à la loi que d'entraver une enquête de l'Ombudsman.

L'Ombudsman a accès à un large éventail d'options lorsqu'elle fait des recommandations que le gouvernement peut utiliser pour corriger un problème. Après avoir compléter une enquête, l'Ombudsman peut juger que l'action ou la décision visée par la plainte est contraire à la loi, déraisonnable, injuste, oppressive, discriminatoire ou préjudiciable. Elle peut juger qu'une chose a été faite dans un but illégitime ou basée sur des considérations sans pertinence. Si elle prend de telles conclusions, elle peut recommander qu'une décision soit réévaluée, annulée ou changée, qu'une pratique soit modifiée ou révisée, que les raisons de la décisions soient expliquées, ou qu'une erreur ou omission soit corrigée.

Parce que l'Ombudsman est un agent indépendant de l'Assemblée législative et tenue de rendre compte à l'Assemblée, les gens peuvent être assurés que ses enquêtes seront neutres. Ses vastes et imposants pouvoirs d'enquête garantissent que ses enquêtes seront approfondies.

Après une enquête approfondie et impartiale, l'Ombudsman a la charge de rapporter ses conclusions au gouvernement et au plaignant. Les représentants élus ont la responsabilité d'accepter ou de rejeter ces conclusions et sont responsables envers le public.

### ***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)* (LDFIP) a été proclamée, au Manitoba, le 2 avril 2007. Le but de la LDFIP est de donner aux fonctionnaires et autres un processus clair pour la divulgation d'actes répréhensibles importants et sérieux dans la fonction publique du Manitoba, et de fournir une protection de représailles.

La Loi s'applique aux ministères du gouvernement provincial, aux sociétés de la Couronne, aux offices régionaux de la santé, aux agences et offices des services à l'enfant et la famille, et

au bureaux indépendants de l'Assemblée législative. Elle s'applique aussi à des organismes désignés, où au moins 50 % du financement de l'organisme est fourni par le gouvernement. Ceci comprend les universités, les centres de soins pour enfants, les agences qui offrent des services de soutien aux adultes et aux enfants, les services de logement social, les centres d'abri pour victimes de violence familiale, et les établissements résidentiels de soins agréés.

La Loi identifie l'Ombudsman comme une des partie à qui la divulgation peut être faite, et prescrit d'autres obligations précises en réponse à des divulgations, en l'institution d'enquête sur des allégations d'actes répréhensibles, et en rapport sur les activités inhérentes à la Loi.

La Loi définit un acte répréhensible comme :

- les actions ou les omissions constituant une infraction à une loi de l'Assemblée législative, à une loi fédérale ou à un règlement pris sous leur régime ;
- le fait de causer - par action ou omission - 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 ;
- le fait de sciemment ordonner ou conseiller à une personne de commettre l'un des actes répréhensibles décrits plus haut.

L'Ombudsman a la responsabilité de répondre aux demandes de conseils, de répondre et d'enquêter les divulgations d'actes répréhensibles, de renvoyer l'affaire au vérificateur général lorsqu'approprié, et de faire rapport annuellement à l'Assemblée législative.

Les divulgations d'actes répréhensibles allégués sont faites à notre bureau de façon confidentielle. Ceci veut dire que, dans la mesure du possible, nous protégerons l'identité du

particulier qui de bonne foi fait une divulgation d'acte répréhensible. Une personne qui fait une divulgation agit de bonne foi si cette personne croit honnêtement que l'allégation faite constitue un acte répréhensible et si une personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances arriverait à la même conclusion basée sur les faits rapportés.

La réponse aux divulgations exige que le personnel fasse plusieurs entrevues avec le divulgateur et révise les allégations en profondeur, en relation avec la définition « d'acte répréhensible ». Ceci doit être fait avant que l'Ombudsman puisse décider, à première vue, que la divulgation répond aux critères pour enquête en vertu de la Loi.

Étant donné la nature sérieuse d'une allégation d'acte répréhensible, et parce que les réputations personnelles et professionnelles pourraient être en jeu, il est de la plus haute importance que notre bureau traite ces enquêtes avec sensibilité, en profondeur et aussi rapidement que possible. À ces fins, un gestionnaire a été assigné pour superviser toutes les enquêtes en vertu de la Loi.

Informar les fonctionnaires sur les exigences de cette nouvelle législation a été nécessaire et important. Les Manitobains ont été bien servis par la Commission de la fonction publique et le Secrétariat du Conseil du trésor, par leur leadership dans l'éducation de la direction supérieure des ministères et de la fonction publique de ses exigences, avant la proclamation de la législation. Des sessions continues d'information sont à la disposition des gestionnaires et des superviseurs par le biais de l'Organisme chargé du perfectionnement et de la formation.

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

##### ***La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée***

##### ***La Loi sur les renseignements médicaux personnels***

En vertu des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP), l'Ombudsman

étudie les plaintes des personnes qui ont des préoccupations au sujet de toute décision, acte ou défaut d'agir, que portent sur leurs demandes de renseignements d'organismes publics ou de dépositaires, ou une question de protection de la vie privée sur la façon dont leurs renseignements personnels ont été traités. La législation d'accès à l'information et de protection de la vie privée donne aussi à l'Ombudsman le droit de lancer sa propre enquête lorsqu'il y a des motifs valables de le faire.

L'Ombudsman a des attributions et les pouvoirs supplémentaires en ce qui a trait à la législation d'accès à l'information et de protection de la vie privée :

- mener des vérifications pour contrôler et assurer la conformité à la loi ;
- informer le public sur les lois d'accès à l'information et de protection de la vie privée et de recevoir les commentaires du public ;
- faire des commentaires sur les répercussions de régimes ou programmes législatifs proposés ayant un effet sur les droits d'accès et de vie privée ;
- faire 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 personnels et de renseignements médicaux personnels.

La LAIPVP régit l'accès aux renseignements généraux et aux renseignements personnels gardés par des « organismes publics » et prescrit les exigences auxquelles ils doivent se plier pour protéger la confidentialité des renseignements personnels contenus dans les dossiers qu'ils gardent.

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 les agences, y compris certaines commissions, certains conseils ou autres organismes ;



- les organismes de gouvernement local comme la Ville de Winnipeg, les municipalités, les districts de gouvernement local, les districts d'aménagement et 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, que comprennent :

- les organismes publics (dans la liste plus haut) ;
- les professionnels de la santé comme les médecins, les dentistes, les infirmières et les chiropraticiens ;
- les établissements de santé comme les hôpitaux, les cliniques, les foyers de soins personnels, les centres de santé communautaire et les laboratoires ;
- les agences de services de santé qui fournissent des soins de santé en vertu d'un accord avec un dépositaire.

En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, une personne peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman sur diverses questions, y compris si 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 à des renseignements consignés qui ont été demandés ;
- a demandé des droits déraisonnables ou non autorisés reliés à la demande d'accès ;
- a refusé de corriger les renseignements médicaux personnels tel que demandé ;
- a recueilli, utilisé ou divulgué des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels d'une façon qui semble contraire à la loi.

Si l'Ombudsman croit qu'une infraction a été commise en vertu des Lois, elle peut divulguer ces informations au ministre de la justice, qui a la responsabilité de déterminer si des accusations seront portées devant le tribunal.

Après avoir complété une enquête, si l'Ombudsman juge que l'action ou la décision en question est contraire à la LAIPVP ou la LRMP, elle peut faire des recommandations à l'organisme public ou au dépositaire pour corriger les questions visées par la plainte.

Lorsque l'Ombudsman n'a pas soutenu une plainte de refus d'accès, ou lorsqu'elle l'a soutenue, mais que l'organisme public ou le dépositaire n'a pas agi sur les recommandations de l'Ombudsman, un demandeur peut interjeter appel devant la Cour du Banc de la Reine du Manitoba. L'Ombudsman peut aussi interjeter appel d'un refus d'accès devant le tribunal à la place du demandeur et avec le consentement de ce dernier. Toutefois, lors d'appel en vertu de la LAIPVP, l'Ombudsman doit juger que la décision soulève une question suffisamment importante d'interprétation de la loi ou que l'appel est par ailleurs clairement dans l'intérêt du public.

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

Santé Manitoba fournit les informations sur la LRMP, y compris une section de Questions et réponses éducatives qui aborde la plupart des questions qu'une personne puisse soulever lors d'une première demande d'informations sur ses droits en vertu de la Loi, à [www.gov.mb.ca/health/phia](http://www.gov.mb.ca/health/phia).

De plus amples informations sur le bureau de l’Ombudsman se retrouvent sur notre site Web, à [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca). Un exemplaire des Lois mentionnées plus haut se trouve sur le site Web des publications législatives, à [www.gov.mb.ca/chc/statpub/](http://www.gov.mb.ca/chc/statpub/).

### **BUDGET ET PERSONNEL EN 2008/2009**

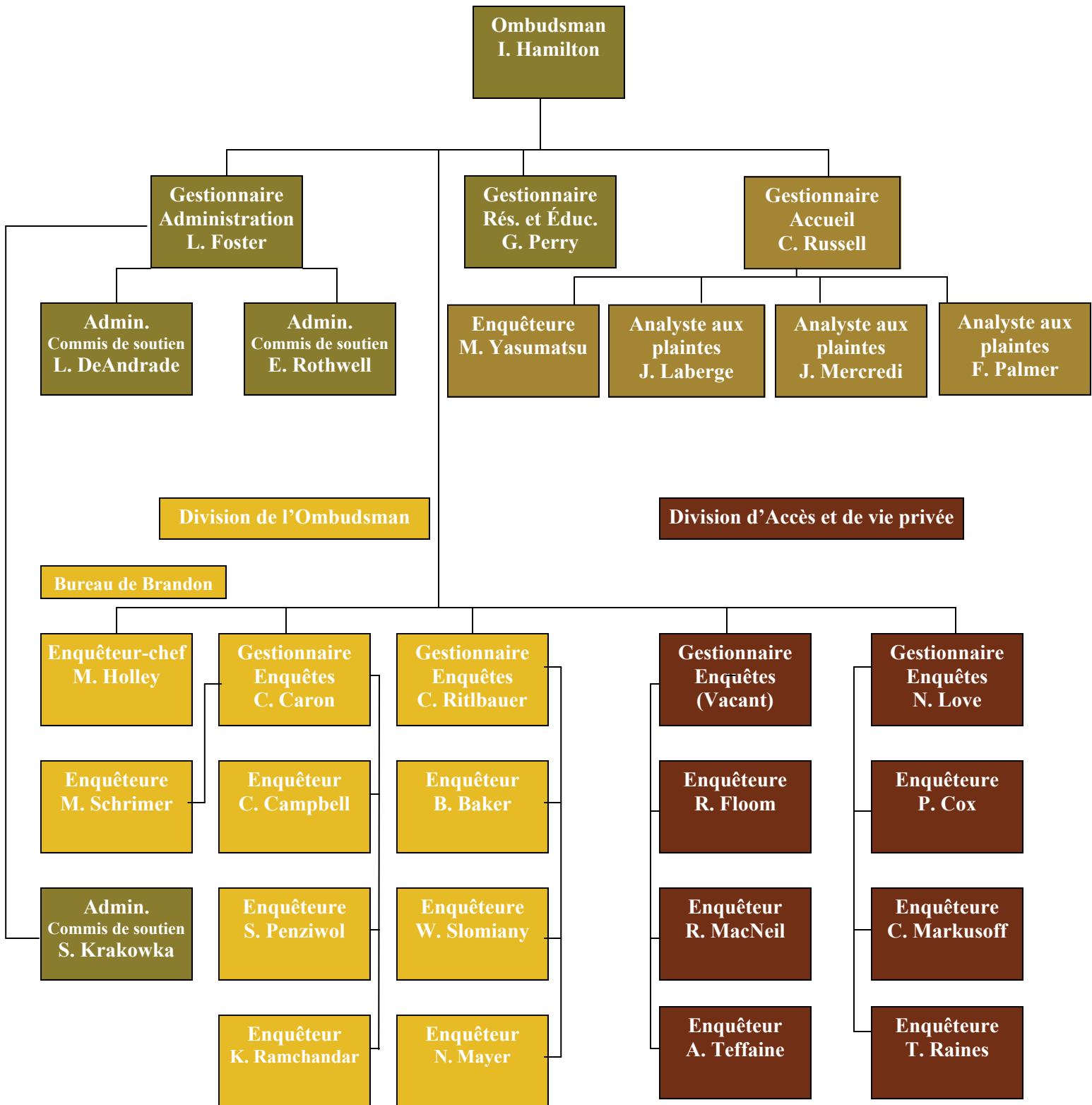
Notre budget de 2 720 000 \$ pour les salaires et autres dépenses est ventilé comme suit :

Total des salaires et avantages sociaux pour 30 postes		2 256 000 \$
Les postes alloués par division sont :		
Division de l’Ombudsman	11	
Division d’Accès et de vie privée	8	
Général	11	
Autres dépenses		464 000 \$

### Personnel

Le tableau suivant illustre les détails de l’organisation des postes et du personnel du bureau :

# ORGANIGRAMME



**RAPPORT DES**

**ACTIVITÉS DE LA**

**D**IVISION DE

**L'O**MBUDSMAN

## LES ACTIVITÉS DE LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN

---

Dans les rapports annuels précédents, nous avons commenté des questions qui exigent une attention continue, souvent parce que la résolution sera à long terme et demande un effort coordonné entre des ministères gouvernementaux ou des organismes d'État. Nous continuons à soulever ces questions afin d'assurer qu'elles demeurent une priorité pour le gouvernement et encourager la coopération interdépartementale nécessaire à leurs résolutions.

L'enquête de plaintes de nature systémique nous permet de réagir à des situations où il peut y avoir un écart entre l'objectif de la politique émise par le gouvernement, et les résultats réellement atteints pour le public dans la mise en œuvre des programmes.

Alors que nous devons traiter de ces questions plus larges, il est important que nous continuions à répondre aux plaintes individuelles alléguant la mauvaise administration ou l'injustice.

Les enquêtes comprises dans le présent rapport comprennent des exemples de notre travail dans chacun des secteurs décrits plus haut.

## SUIVI DES PRÉOCCUPATIONS DE 2007

---

### DÉTENUS À HAUT RISQUE ET DANS LE BESOIN

En 2007, nous avons fait rapport de nos préoccupations au sujet des personnes souffrant de maladies ou d'incapacités mentales qui sont détenues dans les centres correctionnels provinciaux. Nous avons noté qu'il est déraisonnable et irréaliste de s'attendre à ce que Justice Manitoba assume la responsabilité totale du traitement des problèmes auxquels font face les détenus à haut risque et dans le besoin, et que des solutions devaient être trouvées par la planification et la mise en œuvre d'un processus qui comprend Justice Manitoba, Santé et la Vie saine Manitoba, et les Services à la famille et Logement Manitoba. Nous sommes heureux de faire rapport qu'en 2008, il y a eu du progrès.

Les Services correctionnels du Manitoba ont formé un Comité de Leadership de la santé mentale qui est conçu pour fournir le leadership et la direction stratégique dans le développement de politiques, normes ou protocoles qui sont bien étudiés et sensibles aux questions complexes qui entourent la santé mentale et les besoins de leurs clients.

Ce comité de leadership fournira des recommandations aux cadres supérieurs des Services correctionnels, y compris les surintendants et les directeurs régionaux, sur les tendances et les meilleures pratiques en ce qui a trait aux services de santé mentale dans un établissement ou un environnement correctionnel de la collectivité.

Sur un autre ton positif, le sous-ministre de Santé et la Vie saine Manitoba a informé notre bureau qu'une initiative de coordination interdépartementale, un plan de logement et de soutien des Manitobains souffrant de problèmes de santé mentale et de sans-abrisme était planifié :

*Ceci est une initiative conjointe entre le ministère des Services à la famille et Logement et Santé et Vie saine Manitoba. Cette nouvelle initiative est un plan en neuf points qui vise à développer une panoplie d'options de logement et de services de soutien pour les particuliers qui souffrent de problèmes de santé mentale, qui sont sans abri ou à risque de sans-abrisme.*

*Les projets actuellement proposés comprendront le développement d'options de logement transitionnel, soutenu et soutenant qui offrent du logement abordable avec des services de soutien. Les 9 projets dans le plan ajouteront de 70 à 80 nouvelles unités de logement, redéveloppera 200 unités existantes et fournira un meilleur soutien de santé mentale et de logement à plus de 3 000 particuliers, afin de les aider à maintenir une location plus stable et à aider au rétablissement de leur santé mentale. Les projets comprendront l'engagement des Offices régionaux de la santé, des agences de services communautaires et des fournisseurs de logements dans les collectivités urbaines, rurales et du nord. La planification des projets proposés est à ses étapes préliminaires. Quoique ces projets offrent une capacité supplémentaire en ce qui concerne les services de logement et de soutien aux besoins de la santé mentale, il doit être noté que ces projets ne visent pas les particuliers à diagnostic mixte.*

En 2008, nous nous sommes renseignés auprès du sous-ministre des Services à la famille et Logement qui nous a informé que le programme Aide à la vie en société ne fait pas de suivi sur le nombre de leurs clients incarcérés dans les centres correctionnels provinciaux, la longueur de leur incarcération, ou les accusations pour lesquelles leurs clients sont en détention. Nous croyons que ces renseignements statistiques seraient utiles aux Services à la famille et Logement pour identifier tout progrès fait pour réduire les périodes d'incarcération des personnes vulnérables qui vivent avec une incapacité. Notre bureau continuera à discuter de cette affaire avec Services à la famille et Logement, en 2009.



En 2008, nous avons participé à diverses réunions avec les Services correctionnels, les Services à la famille et Logement et la Santé mentale communautaire aux fins de réunir les ministères pour augmenter et améliorer la continuité des soins dans les secteurs de planification de la remise en liberté de détenus et leur réintégration dans la collectivité. Nous espérons qu'en 2009, des protocoles fructueux pourront être développés et mis en œuvre entre les ministères qui servent conjointement cette clientèle, dans un effort pour détruire les silos et améliorer la prestation de services à cette population vulnérable.

Notre bureau a soulevé des questions sur les restrictions des protocoles interdépartementaux actuels pour les adultes à haut risque et dans le besoin, qui existent entre Santé Manitoba et la Vie saine, les Services à la famille et Logement Manitoba, et Justice Manitoba. Les trois ministères ont accepté de revisiter les protocoles actuels à la lumière de nos inquiétudes.

Même si un certain progrès a été fait, notre bureau continue à se poser des questions importantes sur l'incarcération de particuliers à haut risque et dans le besoin, qui sont incapable de réunir les conditions de cautionnement parce que les systèmes dont ils ont besoin pour les soutenir ne peuvent trouver de placements convenables dans la collectivité. Comme résultat de cette situation, nous avons demandé aux Services correctionnels du Manitoba d'identifier ces cas où des particuliers à haut risque et dans le besoin sont gardés incarcérés pendant des périodes prolongées comme suite à ces circonstances.

Dans un cas rapporté sous *Cas d'intérêt public*, une plainte de la mère d'un détenu dans le besoin a eu comme résultat que nous avons été en mesure d'identifier et de suggérer des améliorations en ce qui a trait à la planification de libération.

#### **LES CELLULES DE DÉTENTION PROVISoire DE THOMPSON**

Dans notre rapport 2007, nous avons identifié des inquiétudes de longue date au sujet des conditions d'internement pour les prisonnier provinciaux détenus dans les Cellules de

détention provisoire de Thompson (CDT). Nous étions particulièrement préoccupée par l'incapacité de séparer les prisonniers adultes des jeunes, et les hommes des femmes. Nous notons que même si Justice Manitoba a fait des efforts louables pour réduire les effets négatifs des conditions aux Cellules de détention provisoire de Thompson, ce ne sont pas des substituts pour les solutions à long terme qui sont nécessaires.

Comme solution à court terme, le ministère examine la possibilité de doter le CDT de personnel issu des membres des Shérifs du Manitoba, en supplément de la combinaison de la GRC et du personnel civil actuellement en place.

Nous ne sommes au courant d'aucun progrès fait vers la solution à long terme pour corriger la situation des conditions dans lesquelles les prisonniers continuent à être détenus dans les Cellules de détention provisoire de Thompson.

#### **LE REMBOURSEMENTS DES PRIMES D'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA**

L'an dernier, nous avons fait rapport que l'Ombudsman avait fait une recommandation que la Société d'assurance publique du Manitoba fournisse un remboursement aux propriétaires de véhicules qui avaient surpayé des primes, et cette recommandation n'a pas été acceptée.

Le rôle de l'Ombudsman au sein de la structure d'un gouvernement démocratique est d'étudier les plaintes et de faire rapport des résultats et des recommandations. L'Ombudsman peut faire une recommandation, mais elle ne peut ordonner. Dans les cas où les recommandations de l'Ombudsman ne sont pas acceptées, son pouvoir est issu de sa capacité à publier ses résultats et ses recommandations afin de faciliter la discussion sur une question entre les décideurs et leurs électeurs.

Le rapport public de la recommandation de l'Ombudsman semble avoir suscité de telles discussions. Nous sommes heureux de faire rapport que peu de temps après la publication de notre Rapport annuel 2007, l'Assurance publique du Manitoba a renversé sa position et émis les remboursements appropriés.

#### **LA DÉTENTION INAPPROPRIÉE DE JEUNES**

Depuis plus d'une décennie, notre bureau fait rapport sur la question de jeunes en état d'ébriété détenus dans un établissement de correction (le Centre pour jeunes du Manitoba) en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété*. Le gouvernement discute ce problème depuis encore plus longtemps. C'est une question qui fait consensus : les jeunes en état d'ébriété ne devraient pas être détenus dans des prisons.

Cette question de longue date exige une solution qui engagera plusieurs ministères. L'an dernier, nous avons fait rapport que l'affaire était devant le comité des sous-ministres sur Enfants en santé Manitoba. Nous avons été informé qu'il y aurait étude et analyse continue. Nous avons suggéré que le ministre de qui relève cette responsabilité impose une date butoir pour mettre fin à cette pratique inappropriée.

Nous sommes heureux de faire rapport que le gouvernement discute maintenant avec une agence privée, de la faisabilité d'utiliser leur propriété comme site d'établissement pour les jeunes détenus en vertu de la *Loi sur les personnes en état d'ébriété*. Nous avons été informés que le ministère n'a aucun doute d'une résolution prochaine.

#### **LES RAPPORTS D'ENQUÊTE**

En vertu de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*, le Médecin légiste en chef peut ordonner qu'une enquête soit faite sur la mort d'une personne. Les enquêtes sont présidées par des juges provinciaux. À la suite de l'enquête, le juge dépose un rapport et peut recommander des les

programmes, les politiques et les pratiques du gouvernement qui, à son avis, réduiraient la probabilité de décès dans des circonstances similaires à celles qui présentes lors de la mort du sujet de l'enquête.

Une fois qu'un rapport d'enquête est reçu, l'Ombudsman contacte chaque ministère ou agence du gouvernement ou une municipalité à qui une recommandation est faite afin de déterminer quelles mesures sont prises. Après qu'une réponse satisfaisante à toutes les recommandations a été reçue, une lettre est envoyée au Juge en chef de la Cour provinciale l'informant de ces réponses.

Les rapports d'enquête sont publiés sur le site Web des tribunaux du Manitoba. À ce jour, les rapports de suivi par l'Ombudsman et le Juge en chef n'ont pas été publiés et le public n'a pas été informé des réactions des gouvernements provincial et municipaux aux recommandations.

En 2008, nous avons adopté un nouveau processus pour le rapport sur la mise en œuvre de recommandations faites par les juges provinciaux à la suite d'enquêtes en vertu de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*.

Afin de fournir plus de transparence à ce processus, le Juge en chef a accepté que l'Ombudsman publie les lettres qui lui sont adressées, l'informant des réponses aux recommandations du rapport d'enquête, dans le secteur de compétences de l'Ombudsman.

Afin de fournir un contexte pour le public, un [Tableau de rapports d'enquêtes](#) a été affiché sur notre site Web pour fournir des informations sur le défunt (nom, date, endroit et cause du décès), la date du rapport d'enquête, si le défunt était un adulte ou un enfant, une liste des recommandations, les ministères provinciaux ou les agences ou services municipaux à qui étaient adressées les recommandations, et l'état de la réponse aux recommandations. Le tableau contient des liens vers le texte intégral du Rapport d'enquête et la lettre de clôture de l'Ombudsman au Juge en chef, donnant les détails de la réponse à chaque recommandation.

Ce système de rapport a commencé en janvier 2008, et le site Web contient toutes les enquêtes où la réponse de l'Ombudsman au Juge en chef était en attente, à ce moment. Au fur et à mesure que de nouveaux rapports d'enquête et rapports de clôture deviendront disponibles, ils seront ajoutés au site Web.

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

Cette année est la deuxième où nous avons surveillé la mise en œuvre des recommandations de notre rapport 2006, *Renforcer l'engagement*. Le rapport contenait plus de 100 recommandations conçues pour améliorer l'administration du système de protection de l'enfance au Manitoba. Toutes les recommandations ont été acceptées. Une copie du rapport se trouve sur notre site Web, à [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

Après avoir accepté le rapport, le ministre des Services à la famille et Logement a annoncé que... *l'obligation de rendre des comptes au public pour l'action sur les recommandations sera améliorée par des bulletins de rendement sur les mesures prises qui seront publiés par...l'Ombudsman sur la révision du système de protection de l'enfance pour l'exercice 2007-2008 et 2008-2009.*

Notre rapport de progrès 2007-2008 peut être lu sur notre site Web, à [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca). Notre rapport de progrès 2008-2009 sera déposé séparément de ce rapport annuel, et fera des commentaires sur un nombre de questions urgentes, y compris :

- Le Secrétariat de la protection de l'enfance (maintenant le Bureau du comité permanent) ;
- La révision des décès d'enfants ;
- Le transfert de responsabilité pour les auditions de protection ;
- L'utilisation d'accords de placements volontaires ;
- Les normes, protocoles et directives essentiels ;
- Les évaluations de risques normalisés ;
- Le système d'information des Services à l'enfant et la famille (CFSIS) ;
- Le protocole de détermination d'autorité (ADP) ;

- Les agences d'accueil désignées (DIA) ;
- Le réseau de réponse coordonnée de toutes les Nations.

### **LES RÉVISIONS DE DÉCÈS D'ENFANT**

Notre révision de 2006 du système de protection de l'enfance au Manitoba, *Renforcer l'engagement*, a identifié une faille importante dans le processus utilisé en vertu de la *Loi sur les enquêtes médico-légales* pour réviser les décès d'enfants.

Les révisions menées par le personnel du bureau du Médecin légiste en chef (BMLC) étaient approfondies, impartiales et indépendantes du système de protection de l'enfance. Toutefois, les résultats et les recommandations du BMLC n'étaient fournis qu'au ministère dont relève la responsabilité du système de protection de l'enfance. Il n'y avait pas de révision externe des recommandations afin de déterminer si elles avaient été acceptées ou non et mises en œuvre d'une façon qui puisse prévenir d'autres décès. Le processus manquait de transparence et d'obligation de rendre des comptes au public.

Les recommandations faites dans *Renforcer l'engagement* comprenaient le transfert de la responsabilité des révisions du BMLC au Bureau du Protecteur des enfants (BPE), l'élargissement du champ d'application des révisions, et l'attribution de la responsabilité de la surveillance de la mise en œuvre des recommandations faites, à notre bureau.

Ces recommandations ont été acceptées par le gouvernement et mises en œuvre en 2008, par le biais de modifications à la *Loi sur les services à l'enfant et la famille*. En raison de ces modifications, la responsabilité des révisions a été transférée au BPE. La portée des révisions a été élargie afin de permettre au BPE d'examiner les normes et la qualité de tous les services sociaux, les services de santé mentale et d'assuétude publics qui étaient offerts à l'enfant, ou de l'avis du Protecteur des enfants auraient dû être fourni, et de faire toutes les recommandations qu'elle trouve nécessaire.

L'élargissement du champ d'application des révisions afin d'y inclure les agences collatérales permettra de faire des recommandations à tous les systèmes qui ont, ou devraient avoir, fourni des services à l'enfant, plutôt que d'être seulement ciblées sur l'agence ou l'office de protection de l'enfance.

Les recommandations du BPE continueront à être acheminées au système de protection de l'enfance, mais désormais, seront aussi acheminées à notre bureau, afin de surveiller la mise en œuvre. En attribuant cette responsabilité à notre bureau, la nouvelle structure assure que les parties impliquées dans la protection de l'enfance et le public que la surveillance de la mise en œuvre des recommandations, aux fins de préventions de décès dans l'avenir, est réellement indépendante, impartiale et externe au système de protection de l'enfance.

Parce que nous devons faire rapport publiquement de nos conclusions, les résultats du processus de révision seront transparents et l'obligation de rendre des comptes au public sera renforcée.

## LES ENQUÊTES INSTITUTIONNELLES

---

### **L'EMPLOI ET L'AIDE AU REVENU**

Vers la fin de 2008, nous avons commencé l'étude d'une plainte d'un nombre de groupes communautaires sur la justice et l'efficacité du programme d'Emploi et d'aide au revenu. Nous avons demandé aux Services à la famille Manitoba et Logement de participer à l'enquête, dès le départ, afin d'assurer un effort coopératif. Nous sommes heureux que le ministère ait accepté cette approche, qui devrait engendrer un processus d'enquête plus efficace et produire des recommandations basées sur une analyse complète des questions soulevées par le plaignant.

### **LA GESTION DES RESSOURCES HYDRIQUES**

En avril 2008, notre bureau a publié son *Rapport sur l'émission de permis et le pratiques d'exécution de la gestion des ressources hydriques* (en anglais). Ce rapport était particulièrement pertinent pour les résidents ruraux, mais touchait aussi sur une question importante pour tous les Manitobains, l'impact environnemental du drainage agricole.

Même si l'étude qui sous-tend ce rapport a été complétée en 2007, nous n'avons pas publié le rapport publiquement avant que le ministère ait eu l'occasion de réviser le rapport et de répondre à son contenu. De décembre 2007 à avril 2008, nous avons discuté de nos conclusions avec le ministère.

La réponse du ministère a identifié des améliorations qu'il avait déjà entrepris et fournis des détails des ses efforts continus pour régler les questions administratives particulières que nous avons identifiées et les exigences de l'évolution des politiques hydriques provinciales. En plus de cela, le ministère nous a fourni un document énonçant les principes et les procédés directeurs de son plan de travail et les objectifs qui peuvent être utilisés pour mesurer le succès.

Le ministère a accepté les 15 recommandations faites dans le rapport. Un grand nombre de ces recommandations exigeront de la planification et des mesures à long terme de la part du



ministère et nous sommes engagés à surveiller le progrès du ministère vers les améliorations administratives identifiées dans le rapport et les recommandations.

Pendant de nombreuses années, la Gestion des ressources hydriques Manitoba a subi un manque des ressources nécessaires à faire face aux obligations légales que lui impose la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau* (1987), en ce qui a trait à l'émission de licences de drainage et à leur exécution.

En plus de la carence de ressources de longue durée, l'étude a révélé :

- qu'un processus encombrant de demande de licence avait contribué à une accumulation et à une pratique de construction de travaux de drainage sans licence ;
- qu'historiquement, les pouvoirs de contrainte étaient faibles et que les pénalités étaient trop faibles pour agir à titre de moyen de dissuasion pour ceux qui enfreignaient la loi ;
- que le ministère avait eu des difficultés dans l'attribution des licences et dans la contrainte dû à un défaut de capacité technique ;
- que le processus d'évaluation et d'approbation peut être amélioré par l'implication des districts de conservation (là, où ils acceptent de participer), qui donnent accès aux connaissances locales ;
- que les utilisateurs du système de drainage par licence devraient être informés du besoin d'évaluer l'impact environnemental du drainage et de la façon de réduire cet impact ;
- que des problèmes de vieille date dans les systèmes de tenue de dossiers et de gestion de dossiers du ministère rendaient le suivi et la quantification des charges de travail dans toute la province, par les gestionnaires, difficiles, ainsi que la communication des demandeurs et des plaignants avec le ministère, sur ces dossiers ;
- que les exigences et les dispositions de la Loi et de ses règlements se rapportant à l'émission de licences et à la contrainte au règlement, devaient être clairement communiquées au public, tout comme le rôle du personnel ministériel et autres impliqués dans les décisions d'émission de licences ;

- que le ministère devait informer les intéressés de son plan de résoudre les arriérés actuels d'émission de licences et de contrainte, et de son plan à long terme pour le traitement des demandes de licences et les réponses aux plaintes.

Au moment de la parution du rapport au public, en avril 2008, nous avons la certitude que le ministère avait commencé à prendre des mesures visant à régler les problèmes identifiés.

Pendant toute la durée de l'enquête, nous avons reçu la pleine coopération de la Gestion des ressources hydriques Manitoba. Nous avons aussi reçu la coopération et une aide importante des Districts de conservation. Des informations générales valables sur cette question complexe ont aussi été obtenues de l'Association des municipalités du Manitoba.

Afin d'assurer que les mesures du ministère et sa mise en œuvre des recommandations faites dans le rapport produisent la résolution des problèmes identifiés, nous avons demandé au ministère de nous fournir des mises à jour annuelles sur ses progrès.

Le texte intégral du rapport est disponible sur notre site Web [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

## LE PROJET DE JUSTICE MUNICIPALE

---

Aujourd'hui, les municipalités évoluent dans une ère d'obligation de rendre compte. Gouverner devient de plus en plus complexe, et le gouvernement est soumis à un examen minutieux grandissant. Les citoyens ont le droit de s'attendre que leurs gouvernements - fédéral, provincial et municipal - agiront d'une manière juste, ouverte et transparente.

Les conseillers municipaux agissent principalement à titre d'organisme législatif ou d'organisme de décision. Toutefois, parce qu'ils jouent différents rôles dans l'exécution de leurs attributions qui tombent sous la compétence du Conseil, certaines des actions qu'ils posent et des décisions qu'ils prennent sont soumises aux exigences de justice administrative. Il est important que les conseillers municipaux comprennent lesquelles de leurs actions et de leurs décisions sont assorties d'exigences de justice, quelles sont ces exigences, et la façon par laquelle ils peuvent le mieux y répondre, tout en assurant que les affaires municipales se déroulent selon leur cours normal. Les conseillers municipaux ont la responsabilité d'assurer que toutes les politiques et les procédures municipales sont justes et appliquées équitablement par le personnel. La justice commence au sommet.

Chaque fois qu'un conseil municipal prend une décision, une personne ou un groupe de personnes sont visés par cette décision. Certains peuvent être en désaccord avec la décision, et s'en plaindre. Il existe une panoplie d'options à la disposition des citoyens insatisfaits des actions ou décisions de leur gouvernement municipal, y compris les mécanismes internes de plaintes, l'appel prévue par la loi ou les processus de révision, les contestations judiciaires, et les mécanismes de révision externes comme le Bureau du vérificateur général en ce qui a trait à certaines affaires financières, et l'Ombudsman pour ce qui porte sur les affaires d'administration.

Le Bureau de l'Ombudsman étudie les plaintes des membres du public qui croient ne pas avoir été traités équitablement par le gouvernement, y compris le gouvernement municipal. Lorsque

nous enquêtons sur une plainte, c'est notre travail d'évaluer la justice des actions et des décisions du gouvernement. Nous croyons donc qu'il est important d'expliquer notre compréhension de la justice, et de nos procédés d'enquête, pour que chacun agisse d'une compréhension commune lorsque des plaintes sont déposées.

Après consultation avec les Affaires intergouvernementales Manitoba et l'Association des municipalités du Manitoba, nous nous sommes engagés à produire un guide de la justice intitulé *Understanding Fairness*, un guide complet de la justice conçu précisément pour les décideurs municipaux. (N.T. en anglais seulement)

*Understanding Fairness* vise à aider les conseillers et les administrateurs municipaux à atteindre la justice dans l'exécution du travail important et exigeant qu'ils accomplissent, et de fournir aux leaders municipaux les outils pour aider à promouvoir la justice et en faire une norme de pratique.

Les outils dans *Understanding Fairness* comprennent :

- un cadre de justice qui reconnaît trois aspects de la justice : procédurale, fondamentale et relationnelle ;
- des définitions normalisées de certains termes de justice communément usités ;
- un guide de réponse aux exigences de justice dans la prise de décision municipale ;
- des conseils utiles pour la tenue d'auditions et d'assemblées publiques.
- des conseils pour l'analyse des processus de prises de décisions ;
- des « listes de vérification » pour les conseillers et les municipalités ;
- des exemples de cas d'actions et de décisions qui sont considérées injustes ;
- une liste de vérification de prise de décision ;
- des informations sur la façon d'étudier et d'analyser des plaintes contre les municipalités de la part des membres du public.

*Understanding Fairness* a été produit avec le soutien et la coopération des Affaires intergouvernementales Manitoba, de l'Association des municipalités du Manitoba, et de l'Association des administrateurs municipaux du Manitoba.

À la fin de 2008, *Understanding Fairness* a été complété et a été distribué au début de 2009. Le document *Understanding Fairness* peut être vu sur notre site Web [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca), et aussi sur les sites Web des Affaires intergouvernementales Manitoba [www.gov.mb.ca/ia/](http://www.gov.mb.ca/ia/), de l'Association des municipalités du Manitoba [www.amm.mb.ca](http://www.amm.mb.ca), et celui de l'Association des administrateurs municipaux [www.mmaa.mb.ca](http://www.mmaa.mb.ca).

## LES CAS D'INTÉRÊT PUBLIC - GOUVERNEMENT PROVINCIAL

---

### *La Loi sur l'Ombudsman*

#### **BUREAU DE LA PROTECTION DES PERSONNES RECEVANT DES SOINS**

Le mandat du Bureau de la protection des personnes recevant des soins (BPPRS) - de protéger les personnes vivant dans des établissements de soins contre les mauvais traitements - est essentiel. En même temps que le BPPRS offre de la protection, il doit aussi agir équitablement. Les processus d'enquête du BPPRS doivent être complets, impartiaux et transparents. Toutes les parties impliquées (la victime présumée, la famille, le personnel, l'administration et le présumé coupable) doivent avoir confiance dans le système et dans la justice de ses résultats.

Une enquête conclue en 2008, par notre bureau, a conclu qu'un particulier faisant l'objet d'une enquête par le BPPRS n'avait pas été traité équitablement, et que d'autres mesures de protection étaient nécessaires pour s'assurer que ses processus d'enquête soient justes.

Une infirmière auxiliaire a informé notre bureau qu'à la suite d'une enquête du BPPRS, elle avait été congédiée de son poste de soins infirmiers. Elle nous a informés qu'elle n'avait pas été mise au courant qu'elle faisait l'objet d'une enquête jusqu'à ce que l'enquête soit complétée et que le BPPRS ne lui avait pas donné l'occasion de répondre ou de réfuter les allégations contre elle.

Le BPPRS avait déterminé que les allégations de mauvais traitement contre notre plaignante étaient fondées et avait informé l'Office régional de la santé (l'employeur de l'infirmière auxiliaire) de ses conclusions. Peu après, cette dernière a été congédiée de son emploi.

En réponse à la plainte de l'infirmière auxiliaire, le BPPRS a pris la position qu'il n'était pas responsable de son congédiement, puisque c'était une décision prise par son employeur.

Toutefois, les conséquences pratiques sont que les établissements, dont les employés font l'objet d'enquête, accepteront probablement les conclusions du BPPRS sur la foi des renseignements reçus et prendront les mesures nécessaires. L'effet potentiel sur l'établissement s'il n'acceptait pas les conclusions, comme le dommage à sa réputation et la responsabilité potentielle pour défaut de prendre des mesures, sont des considérations sérieuses pour l'Office de la santé visée.

Au cours de notre enquête, nous avons examiné la *Loi sur la protection des personnes recevant des soins*, les politiques, les procédés et les pratiques du BPPRS, et la documentation au dossier portant sur l'enquête qui avait soulevé la plainte. Nous avons rencontré les représentants du BPPRS à plusieurs occasions et offert à l'organisme une possibilité de répondre à toutes les questions soulevées. Basé sur notre révision, nous avons conclu que l'enquête du BPPRS était sérieusement défectueuse. Nous avons conclu :

- qu'il n'y avait pas de documentation pour indiquer que les allégations de mauvais traitement avaient été confirmées par la présumée victime, cette dernière n'a pas, non plus été interviewée au cours de l'enquête. Il n'y avait pas de détermination d'effet, potentiel ou réel, sur la présumée victime ;
- que le seul fondement pour la conclusion qu'il y avait eu mauvais traitement était les déclarations inédites d'un témoin alléguant les mauvais traitements ;
- que la présumée auteure des mauvais traitements n'avait pas été interviewée ou n'avait pas eu l'occasion de répondre aux allégations contre elle ou de les réfuter ;
- qu'il n'y avait pas d'analyse ou d'explication documentée pour le fondement sur lequel il avait été conclu qu'il y avait eu « préjudice grave » dans le présent cas ;
- que l'enquêteur du BPPRS avait omis de fournir les raisons de ses conclusions, tel qu'exigé par la *Loi sur la protection des personnes recevant des soins*.

À partir de ces résultats, nous avons conclu que l'infirmière auxiliaire n'avait pas été traitée équitablement, et que la détermination du BPPRS qu'elle était une « auteure de mauvais traitement prouvée » était déraisonnable puisqu'elle n'était pas étayée par les faits de la cause. Nous avons fait les recommandations suivantes :

- Que les politiques et les procédures du BPPRS soient révisées pour qu'il soit obligatoire que le BPPRS avise les présumés coupables qu'ils font l'objet d'une enquête, et qu'ils soient conseillés et aient l'occasion de répondre aux allégations avancées contre eux ;
- Que toutes les déclarations recueillies par les enquêteurs du BPPRS soient enregistrées et transcrites afin de confirmer la nature des questions posées par l'enquêteur et d'assurer le contexte des déclarations, diminuant la possibilité de parti pris ;
- Qu'une lettre d'excuses soit envoyée à l'infirmière auxiliaire, comprenant une explication que, basée sur la révision, les conclusions de l'enquêteur du BPPRS ne sont pas fiables parce qu'il y a défaut d'éléments et de documentation de corroboration et que l'infirmière auxiliaire n'a pas eu l'occasion de répondre aux allégations.

En réponse, le BPPRS nous a informé que plusieurs améliorations avaient déjà été mises en œuvre et qu'il continue de revoir ses politiques et ses procédures. Ils nous ont souligné qu'ils considéreraient la recommandation d'enregistrer les entrevues d'enquêteur, au cours de la révision. Le BPPRS a aussi accepté nos observations portant sur la justice de procédures et a l'intention de promouvoir ce concept, et consent à envoyer une lettre d'excuses à l'infirmière auxiliaire.

Notre bureau s'implique rarement dans les affaires de relations de travail, en particulier lorsqu'un plaignant a accès à une représentation syndicale et à une procédure de règlement des griefs existante. Dans le cas présent, l'infirmière auxiliaire avait accès à un tel processus, donc notre implication a été restreinte à nous pencher sur les préoccupations au sujet du processus du BPPRS qui a précédé et mené au renvoi.

Nous continuerons à surveiller les politiques et les procédures du BPPRS, afin d'assurer que nos recommandations sont mises en œuvre.



## LES RÉGIES DES SERVICES PUBLICS

Quelques fois, atteindre la justice exige de prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que tous les aspects d'un processus de prise de décision sont communiqués de façon efficace aux parties concernées, y compris tous droits de révision ou d'appel.

Un particulier s'est plaint à notre bureau au sujet de certains aspects du processus d'approbation des taux de la Régie des services publics (la Régie). Parce que la Régie est un tribunal quasi judiciaire, l'Ombudsman n'a pas l'autorité de substituer son opinion à celle de la Régie. En vue de faire une recommandation en ce qui a trait à la plainte, il faudrait qu'elle soit convaincue que le processus d'approbation des taux de la Régie est clairement erroné et déraisonnable.

Dans le présent cas, notre enquête a déterminé que le processus n'était pas clairement erroné ou déraisonnable, puisque la Régie avait agi dans le cadre de son autorisation législative et que les règles de procédure avaient contribué à une audience équitable des questions en cause. Toutefois, une partie des inquiétudes du particulier était l'apparente incertitude de sa capacité, à titre de partie intéressée, à demander à la Régie de reconsidérer son Ordonnance.

Les *Règles de procédures* de la Régie définissent un processus et des délais pour la révision par la Régie de ses ordonnances et décisions. Nous avons informé le plaignant de ce fait et indiqué que les *Règles de procédures* étaient disponibles sur le site Web de la Régie. En même temps, nous avons suggéré à la Régie que même si ses règles étaient affichées sur son site Web, l'information des parties concernées, du processus pour demander une révision d'une décision de la Régie démontrerait mieux l'engagement de la Régie envers une administration ouverte et transparente.

En réponse, la Régie a apporté des modifications précises afin de répondre à nos commentaires. La Régie nous a informés qu'à l'avenir, tous les avis publics mentionneront que la procédure de

la Régie sera menée en vertu de ses *Règles de procédures*, qui décrivent clairement le processus pour la demande de reconsidération par la Régie. Aussi, les Ordonnances de la Régie contiendront une clause normalisée à la fin de la section « Conclusions de la Régie », indiquant que les décisions de la Régie peuvent être portées en appel en vertu des dispositions de l'article 36 des *Règles de procédures* de la Régie.

Nous croyons que ces changements aideront le public à comprendre le processus de la Régie et serviront à améliorer la perception de justice dans le processus, par le public. La promptitude de la Régie à porter son attention sur cette affaire et les mesures prises démontrent un engagement exemplaire à la justice.

#### **LA COMMISSION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL**

La justice exige que lorsque le gouvernement planifie de prendre une décision qui a un effet sur les droits ou les avantages d'un particulier, ce dernier devrait être informé des circonstances, et devrait avoir l'occasion de répondre avant que la décision soit prise.

Un homme qui recevait des indemnités de la Commission des accidents du travail (CAT) s'est plaint que ses indemnités avaient été discontinuées après que la Commission ait considéré une preuve par vidéosurveillance présentée à la Commission par son employeur. Il a déclaré qu'il n'avait pas eu l'occasion de répondre à la preuve par surveillance avant que ses indemnités soient discontinuées. Il remet en question la raison pour laquelle il n'y a pas eu de processus où cette nouvelle preuve aurait pu être présentée à une audience où il aurait pu y répondre.

La CAT nous a informé que les mesures prises étaient en vertu d'une politique, qui indique qu'un préavis ne sera pas fourni lorsque la décision de discontinuer les indemnités est basée sur le fait que d'importants renseignements ont été déguisés par le travailleur.

Nous avons écrit à la CAT, indiquant que même si nous comprenions que la décision avait été prise conformément à la politique existante, il semblait que la CAT devrait permettre au travailleur d'avoir l'occasion de réviser et de réfuter les informations fournies, avant de discontinuer ses indemnités.

En réponse, la CAT nous a informé que la question soulevée par la plainte avait été étudiée par le Conseil de direction, et que la politique serait changée. À l'avenir, lorsque la CAT obtient une preuve suggérant qu'un travailleur a déguisé ses troubles médicaux ou son niveau d'incapacité, le Commission avisera immédiatement le travailleur de l'existence d'une telle preuve et donnera au travailleur une période de jusqu'à cinq jours ouvrables suivant la date de l'avis pour y répondre.

La ligne directrice de la politique est conforme aux exigences de justice et la Commission des accidents de travail mérite des félicitations pour sa réponse à cette plainte.

## **L'AIDE À L'EMPLOI ET AU REVENU**

### **Attribution des prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada**

En 2008, nous avons terminé deux longues enquêtes impliquant des gens qui étaient inscrits au programme d'Aide à l'emploi et au revenu (AER), mais qui étaient aussi admissibles aux prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (IRPC).

L'AER est un programme de dernier recours et les participants sont tenus par la loi de rechercher toutes sources de rechange de revenus qui peuvent leur être accessibles. Depuis 2002, l'AER a un programme pour aider les participants à faire la demande de toutes les prestations d'IRPC auxquelles ils peuvent être admissibles. Toutes prestations reçues du programme IRPC réduiraient les prestations payables par le programme AER.

Des inquiétudes ont été soulevées au sujet du processus par lequel les participants à l'AER étaient tenus de faire la demande de prestations d'IRPC ; et au sujet de l'équité de la méthode utilisée pour calculer l'attribution des prestations rétroactives à la date de la demande d'IRPC, une période au cours de laquelle ils continuaient de recevoir des prestations AER.

### **Le processus de demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada**

Les plaignants alléguaient que des informations insuffisantes étaient partagées avec les prestataires d'AER pendant le processus de demande, que l'attribution des prestations et le formulaire de demande n'étaient pas clairs, et que les prestataires se sentaient forcés de signer des formulaires qu'ils ne comprenaient pas.

Basé sur ces inquiétudes, notre bureau a révisé le processus de demande pour tous les prestataires et noté certains secteurs du processus qui, nous pensons, pouvaient être améliorés. Le programme AER a révisé nos commentaires et révisé le *Manuel administratif du projet de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada* afin de s'assurer que le personnel mène le processus de demande de façon sensible et partage toutes les informations avec les participants en ce qui a trait au formulaire de demande et les raisons de le remplir. Le manuel révisé comprend une directive d'informer les participants de leurs droits d'avoir un ami ou un accompagnateur pour les aider et assister aux réunions avec le travailleur d'AER tout le long du processus.

De plus, AER a révisé son feuillet de documentation *Revenu emploi — Demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada*. Ce feuillet de documentation comprend des précisions sur la façon dont un participant devrait remettre de l'argent à l'AER en vertu de l'attribution du processus de prestations. AER confirme que le feuillet de documentation sera désormais distribué aux participants avant qu'une entrevue ne soit au calendrier plutôt que pendant l'entrevue.

Ces révisions administratives du processus de demande de prestations d'IRPC ont clairement

apportées une améliorations au processus de demande, qui devrait mieux servir les participants AER qui peuvent être admissibles à des prestations IRPC.

### **Attribution des paiements rétroactifs de prestations d'invalidité**

Lorsque les participants au programme AER sont admissibles aux prestations IRPC, il peut y avoir des prestations payées de façon rétroactive qui chevauchent les prestations qu'ils ont reçus d'AER. Afin d'assurer qu'ils ne reçoivent pas de prestations des deux programmes pour la même période, les prestataires sont tenus de signer un formulaire de consentement autorisant AER à récupérer les prestations qu'il a payé aux prestataires, des paiements rétroactifs de IRPC aux prestataires. En calculant le montant à récupérer, AER inclus tous les paiements à un participant au programme, ou en son nom, y compris le coût des médicaments.

Les bénéficiaires de prestations d'IRPC paient leurs propres médicaments, mais sont admissibles aux prestations de Pharmacare. L'admissibilité aux prestations Pharmacare est basée sur le revenu. Lorsque les personnes atteignent leur montant de « franchise », elles n'ont plus à payer pour leurs médicaments. Les participants AER ne paient pas directement leurs médicaments et de ce fait ne sont pas admissibles aux avantages de Pharmacare.

Toutefois, lorsque les participants AER recevaient le paiement rétroactif de leurs prestations d'invalidité RPC, ils ne pouvaient retenir de montants payés, pour des médicaments, supérieurs à la franchise Pharmacare. Au lieu, tous ces fonds ont été payés à AER, parce que AER a en effet payé le coût des médicaments. Même si ceci n'est pas déraisonnable, cela signifiait que les prestations d'invalidité des participants étaient réduits en-deçà de ce qu'ils auraient dû être.

Nous avons pensé qu'une résolution équitable résulterait si AER retenait les montants récupérés pour les médicaments pour lesquels il avait payé ; et que les nouveaux prestataires inscrits à l'IRPC recevaient un remboursement de Pharmacare pour les montants supérieurs à leur franchise.

Notre bureau a pris des renseignements auprès de Pharmacare et nous avons été informés qu'une personne ne peut faire de réclamation de remboursement du programme Pharmacare de façon rétroactive. Par conséquent, les participants AER ont été tenus de payer leurs prestations AER de leurs prestations IRPC, mais ils n'étaient pas admissibles à recevoir des remboursements rétroactifs de Pharmacare.

Cette pratique résulte en un traitement différencié des personnes avec invalidités, étant donné qu'il ne s'applique qu'à ceux qui sont admissibles à des prestations d'invalidité. Nous avons suggéré aux Services à la famille et Logement Manitoba et à Santé et la Vie saine Manitoba que cette pratique provoquait un traitement injuste de différencié, et procédait de leur approche conflictuelle aux prestations rétroactives.

Les ministères ont révisé nos préoccupations et déterminé que soixante-cinq demandeurs AER/IRPC devraient recevoir un remboursement. Ces remboursements représentent la différence entre les coûts de médicaments sur ordonnance que AER a récupérés et le montant que les participants auraient payé jusqu'à ce qu'ils soient admissibles aux avantages de Pharmacare.

L'AER a aussi changé sa politique sur les récupérations, afin de ne réclamer que le montant du coût des médicaments jusqu'à parité avec le montant de franchise de Pharmacare, des paiements rétroactifs du programme IRPC »

### **LA SOCIÉTÉ DES SERVICES AGRICOLES DU MANITOBA**

Lors de la prise de mesures qui affecteront directement le gagne-pain d'une personne, le gouvernement doit agir de façon équitable et sur un sain fondement juridique et factuel. Une plainte de 2008 au sujet de la Société des services agricoles du Manitoba (SSAM) a démontré les pièges liés à l'action sans fondement sain.

La mission de la SSAM est de fournir des produits et des services financiers qui aident la gestion du risque agricole et aident au développement durable du Manitoba rural. Elle offre de l'assurance et des produits de prêt spécialisés aux secteurs d'affaires agricoles et rurales du Manitoba.

Un producteur agricole s'est plaint à notre bureau que la SSAM avait saisi le produit d'une vente aux enchères de bétail dont elle et son mari étaient propriétaires, sans l'autorité de le faire. Basé sur notre enquête sur la plainte, nous avons conclu que la décision de la SSAM de saisir le produit de la vente du bétail des plaignants était injuste et erronée.

En janvier 2008, la plaignante a fait livrer du bétail au site de vente aux enchères et les a consignés à son nom. Elle a téléphoné au centre de mise aux enchères quelques jours après la vente pour s'informer du moment auquel elle pourrait attendre le paiement et a été informée par le personnel du centre de mise aux enchères que la SSAM avait saisi le produit de la vente.

En réponse à nos demandes d'informations, la SSAM nous a informé qu'elle détenait une décision juridique contre les beaux-parents de la plaignante et qu'elle avait des droits de sûreté dans leur propriété personnelle en vertu de la *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*. La SSAM a fait valoir que le bétail appartenait aux beaux-parents, basé sur les informations que le bétail avait été chargé sur leur propriété.

La plaignante a contacté la SSAM et expliqué que comme leur propriété est adjacente à celle de ses beaux-parents, ils avaient amené leur bétail à travers un champ jusqu'à la propriété de ses beaux-parents pour utiliser leur rampe de chargement. Elle a aussi informé la SSAM que les étiquettes d'oreille de l'Agence canadienne de l'identification du bétail vendu étaient enregistrées à son nom et celui de son mari et a télécopié des exemplaires des reçus de l'achat du bétail, à la SSAM. La SSAM a refusé de retourner les fonds aux plaignants.

La SSAM a conclu un accord d'arrangement avec les beaux-parents de la plaignante, et deux semaines plus tard, a envoyé un chèque à la plaignante, ainsi que l'état de la vente original du centre de mise aux enchères.

Après avoir étudié tous les renseignements fournis par la SSAM et le couple, nous avons avisé la SSAM qu'à notre avis elle n'avait pas :

- établi la propriété du bétail avant de saisir les fonds ;
- établi son autorité à saisir le produit de la vente ;
- avisé le couple de son intention de saisir le produit de la vente du bétail ;
- fourni au couple l'occasion de répondre ou de réfuter sa réclamation du produit de la vente du bétail livré pour la vente au nom de la plaignante.

Nous avons aussi avisé la SSAM que nous ne contestions pas le droit d'action de la SSAM en ce qui a trait aux beaux-parents, toutefois, nous étions d'avis que la SSAM n'avait pas prouvé que son droit d'action s'étendait aux plaignants.

La position de la SSAM était que le bétail à la vente aux enchères appartenait aux beaux-parents, mais elle ne pouvait nous offrir aucune preuve pour soutenir cette assertion.

Comme la SSAM n'a pas montré à ce bureau de la documentation qui prouve qu'elle avait l'autorité de saisir les fonds du couple, l'Ombudsman a fait les recommandations suivantes :

- Que la SSAM envoie une lettre d'excuse à la plaignante pour avoir saisi le produit de la vente du bétail vendu, puisqu'elle n'avait pas l'autorité de le faire ;
- Que la SSAM modifie ses pratiques et établisse une politique qui exigera qu'avant toute action de saisie soit prise de sa part, qu'il soit clairement établi que les fonds ou les biens donnés en garantie saisis sont, en fait, le bien du débiteur.



La SSAM a accepté les recommandations de l'Ombudsman et nous a informé qu'elle modifiait ses pratiques et sa politique de collecte et de recouvrement en ce qui a trait à la saisie de paiement ou de bien en garantie, et qu'elle expédiait une lettre d'excuses à la plaignante.

## **LES SERVICES CORRECTIONNELS MANITOBA**

### **La planification de remise en liberté**

Dans notre Rapport annuel 2007, nous avons identifié une préoccupation continue pour le bien-être des détenus qui vivent avec des problèmes de santé mentale ou des incapacités mentales. En plus des défis rencontrés par les centres correctionnels dans la prestation de soin et l'obtention de traitement pour de tels détenus, la planification d'une remise en liberté réussie dans la collectivité peut aussi être difficile.

En 2008, nous avons reçu une plainte de la mère d'un détenu qui souffre de maladie mentale. Le détenu a été admis au Centre de détention provisoire de Winnipeg en octobre 2007 et identifié par les Services correctionnels à titre de « personne souffrant de troubles mentaux ». Les Services correctionnels confirment qu'il était un client du curateur public. Huit jours plus tard, l'homme a été transféré au Centre correctionnel de Headingley (CCH), où il est demeuré jusqu'à sa remise en liberté en février 2008.

Une évaluation rendue sur ordonnance judiciaire en janvier 2008 énonce, en partie :

*... M. [le détenu] bénéficierait aussi de soutiens et de surveillance communautaires accrus. À cette fin, je suggérerais que pour toute peine en milieu ouvert que M. [le détenu] puisse recevoir, qu'il soit transmis à [renvoi particulier] pour que la planification appropriée pour le soutien et la surveillance soit mise en place.*

Il n'y a aucune preuve qui confirme que les plans appropriés pour le soutien et la surveillance aient été mis en place, et le plan de remise en liberté de l'homme indique qu'il habiterait au

projet de la rue Main après sa remise en liberté. Aucune référence n'est faite à des discussions impliquant le Curateur public, le programme de santé mentale ou la famille de l'homme lorsque les décisions ont été prises en ce qui a trait à sa réintégration dans la collectivité.

En février 2008, le CCH a contacté la mère du détenu. Elle dit qu'on l'a informé que son fils serait remis en liberté ou à la résidence de la mère ou au projet de la rue Main. Elle a choisi de lui fournir le logement, reconnaissant que son fils vit avec une maladie mentale et a besoin d'aide pour gérer ses affaires personnelles.

Au cours des deux mois suivant il a été de passage, vivant avec sa mère ou d'autres membres de la famille qui se préoccupaient de son bien-être. En avril 2008, il a été admis dans un programme personnalisé de soutien à la vie autonome qui offrait jusqu'à 12 heures de soutien quotidien. Ce type de programme reflète le type de soutien qui était nécessaire et qui aurait dû être en place au moment de sa remise en liberté.

Dans le cadre de notre révision, nous avons eu des discussions avec le personnel du Bureau du Curateur public, de la Santé mentale communautaire et du CCH et étudié toute la preuve documentaire fournie. Nous avons offert les observations suivantes, basées sur notre révision du processus de planification de la remise en liberté :

- la communication entre le Centre correctionnel de Headingley et les parties concernées dans la collectivité comme la Santé mentale communautaire, le Bureau du Curateur public, l'Aide à l'emploi et au revenu et la famille pourrait être améliorée ;
- la planification de remise en liberté devrait commencer en temps opportun en vue d'identifier, de documenter et de régler tous besoins particuliers que le détenu peut avoir avant la date de sa remise en liberté ;
- Il semble qu'il y aurait avantage à l'établissement de normes volontaires ou des lignes directrices pour aider les travailleurs en service social individualisé lors de la préparation

des plans de remise en liberté détaillés des détenus qui souffrent de maladies mentales ou d'incapacités mentales.

Nous sommes heureux de faire rapport qu'à la suite de notre révision de ce cas, il y a eu des améliorations au processus de planification de remise en liberté. Le CCH a mené une vérification interne de ses pratiques de planification et s'est engagé aux améliorations suivantes :

- le développement de politique ou normes concernant la préparation de plans de remise en liberté pour les détenus vivant avec des maladies mentales graves ou des incapacités mentales ;
- l'amélioration de la communication externe avec les intéressés comme la Santé mentale communautaire, le Bureau du Curateur public, l'Aide à l'emploi et au revenu et famille au cours du processus de planification de la remise en liberté ;
- la prise en considération d'un processus par lequel les détenus, qui sont des clients du Curateur public ou de la Santé mentale communautaire, peuvent être rapidement identifiés à leurs travailleurs sociaux respectifs tout en adhérant à la législation existante de protection de la vie privée.

Nous félicitons le CCH de ses efforts. Notre bureau continuera de surveiller cette question à titre de partie de notre enquête continue liée aux personnes à haut risque et dans le besoin, en détention.

### **Le calcul de peines**

Comme dans la plupart des territoires de compétence, les détenus des établissements correctionnels du Manitoba ont le droit selon la loi de gagner une « réduction de peine », un moyen par lequel leurs peines de garde sont réduites. Le gain de la réduction de peine exige un comportement approprié et les détenus peuvent perdre leur réduction de peine pour l'infraction aux règlements institutionnels. Par conséquent, la date de remise en liberté peut changer, et la détermination de la date exacte exige un calcul précis.

Assurer qu'un détenu ne demeure pas sous garde plus longtemps qu'il est juridiquement permis est essentiel pour le détenu comme pour le centre correctionnel qui a la responsabilité du soin et de la garde du détenu.

Notre bureau a reçu une lettre d'un détenu qui croyait qu'un centre correctionnel n'avait pas calculé correctement la réduction de peine qu'il avait gagné pendant sa peine sous garde. Il a indiqué qu'il passerait plus de temps sous garde par suite de cette erreur administrative, et qu'il était incapable de résoudre cette question en traitant directement avec le Centre.

Le Centre a informé notre bureau que le calcul de la peine du détenu avait été recalculée en utilisant un processus automatisé et un manuel. Il ne doutait pas que la peine avait été calculée de façon appropriée, basée sur les informations disponibles.

Avec l'entière coopération du Centre, notre bureau a révisé le processus administratif et les dossiers qui avaient été pris en considération par le Centre lors du calcul de la peine du détenu. Deux questions à examiner ont été identifiées, y compris une erreur dans l'application d'un article de la *Loi sur les services correctionnels*.

Comme suite à notre révision, le Centre a recalculé la peine du détenu, et le résultat a été une remise en liberté à une date antérieure pour le détenu.

Ceci était une erreur administrative et nous notons que le centre a pris les mesures appropriées pour arriver à une résolution satisfaisante. Un enquêteur de notre bureau a rencontré le détenu et le personnel de correction ensemble, pour discuter ce processus compliqué et expliquer l'erreur qui s'était produit à l'étape du calcul.

## **Les conditions de détention**

Chaque année, des membres du personnel de notre bureau visitent de nombreux établissements de santé et de correction, afin d'examiner les conditions de vie des personnes qui peuvent être confinées à ces établissements.

En décembre 2008, un enquêteur a conclu que les conditions de détention dans un centre correctionnel pour adulte étaient tombées sous les normes acceptables. Nous avons avisé le centre que :

*Il semble qu'un certain nombre d'unités ont besoin de réparation à grande échelle. La condition de certaines salle de bain comprenait : des douches hors de fonctionnement ; de l'éclairage hors de fonctionnement dans certaines douches non privées ; des dégâts d'eau importants ; et ce qui semble être un état général d'un ensemble de conditions douteuses et de malpropreté.*

*Une des douches communes... avait un éclairage non fonctionnel et du dommage au mur qui avait été réparé par une pièce de vinyle et du ruban à conduit exposé. De plus, les matériaux vieillissants dans les douches sont tachés par des années d'utilisation ce qui semble malpropre.*

Nous avons demandé au Centre de nous fournir des copies de toutes les commandes de travail pendantes et des éclaircissements sur la façon dont les commandes de travail sont classées par ordre de priorité afin de répondre aux risques potentiels de sécurité. Le personnel du Centre a collaboré pleinement avec notre bureau, nous donnant une explication des circonstances uniques et compliquées qui ont provoquées les conditions que nous avons observées et des efforts continus pour améliorer ces conditions.

À la fin de 2008, nous avons été informés que le travail de toutes les commandes, sauf trois, avait été complété. Aussi, nous avons reçu une explication pour le retard des trois commandes de travail restantes et une description des procédures adoptées pour assurer que les commandes de travail soient complétées de façon plus opportune.

Nous sommes assurés que le centre correctionnel a réagi promptement et avons confirmé que les mesures nécessaires pour rétablir les conditions de vie à des normes acceptables seront prises

Nous continuerons les visites des établissements pour s'assurer que ceux qui y sont détenus ont des conditions de vie raisonnables.

## LES CAS D'INTÉRÊT PUBLIC - GOUVERNEMENT MUNICIPAL

---

### LA MUNICIPALITÉ RURALE DE LAC DU BONNET

La justice exige que tout particulier qui sera affecté par une décision soit avisé que la décision sera prise, et qu'il ait l'occasion de voir sa position sur le sujet examinée avant que la décision qui l'affecte soit prise. Un cas concernant une municipalité démontre l'importance d'avis clair en temps opportun.

En vertu de la *Loi sur les municipalités*, les élus municipaux qui manquent trois réunions consécutives deviennent inhabilités à continuer à titre de membres du conseil, sauf si le conseil approuve les absences prolongées, par résolution, permettant ainsi à l' élu absent d'éviter l'incapacité établie par un texte de loi. Cette disposition semble éliminer la nécessité d'avis à un conseiller qui a abandonné ses responsabilités. Dans le cas présent, toutefois, le conseil était au courant des raisons de l'absence du plaignant du conseil.

En 2008, l'ancien préfet s'est plaint à notre bureau après avoir été mis en cas d'incapacité après avoir manqué trois réunions. Il était absent des réunions pour raisons de santé. Il nous a dit qu'il n'avait pas été informé d'avance que le conseil voterait sur une résolution pour accorder son absence continue et ne savait pas que si la résolution était rejetée, il perdrait sa place au conseil.

Notre enquête a compris des discussions avec le directeur général et les membres du conseil, ainsi que des discussions avec le plaignant et avec les Affaires intergouvernementales Manitoba.

La preuve de l'enquête suggère que le conseil était au courant que le préfet était absent pour des raisons de santé. Avant la réunion en question, en juin 2008, il avait envoyé un courriel indiquant qu'il ne retournerait probablement pas au conseil avant juillet. La réunion au cours de laquelle il a été incapable contenait le point à l'ordre du jour suivant :

*[Préfet] - Résolution d'absence pour plus de trois réunions.*

Notre révision a indiqué que même si la procédure adéquate pour inclure ce point à l'ordre du jour avait été suivie, et qu'il n'y avait pas eu d'infraction à une procédure exigée par la *Loi sur les municipalités*, l'ancien préfet n'avait pas été traité avec équité.

À la fin de notre enquête, nous avons avisé le conseil de notre conclusion que le conseil... *n'avait pas pris les mesures raisonnables pour aviser [le préfet] de son intention de voter la résolution qui, si rejetée, avait le potentiel de l'incapacité à exercer ses fonctions. En fait, c'est exactement ce qui s'est passé.*

Il est important que le public ait foi en ce que les institutions publiques prennent des décisions justes et démontrent une ouverture et une transparence dans les affaires d'administration gouvernementale. Dans le présent cas, l'ancien préfet n'a pas été traité avec justice. Nous avons avisé le conseil que :

*Basé sur notre révision des renseignements présentés à notre bureau, nous sommes d'avis que la décision du conseil de voter sur une résolution pour prolonger l'absence autorisée [du préfet] sans l'informer d'avance du vote était déraisonnable. Le conseil savait que la maladie était la raison de l'absence [du préfet] et savait aussi qu'il ne prévoyait pas revenir avant quelque temps en juillet 2008. Les actions du conseil ont nui [au préfet] d'une façon importante en ce qu'il a été inhabilité à occuper son poste élu à titre de préfet et de se présenter à une récente élection partielle.*

L'Ombudsman a recommandé que la Municipalité :

*... mette en œuvre une politique pour guider les actions futures dans des situations similaires qui distinguent clairement une situation dans laquelle un membre du conseil est*



*absent avec connaissance du conseil ; contre être absent sans avis au conseil. Dans les cas où le conseil a connaissance de la raison de l'absence d'un membre aux réunions du conseil, comme des troubles médicaux, le conseil devrait prendre des mesures pour donner un avis adéquat au membre absent que l'absence continue sera un point à l'ordre du jour à une réunion prochaine du conseil et qu'il sera soumis à un vote. Cet avis devrait clairement indiquer que si le vote est défait, le membre sera inhabilité à siéger au conseil.*

L'Ombudsman a aussi recommandé que la Municipalité s'excuse auprès de l'ancien préfet pour la manière dont cette situation a été traitée.

La Municipalité a accepté la recommandation de l'Ombudsman et renforcer sa politique sur l'avis en de telles situations, mais a refusé la recommandation de présenter des excuses à l'ancien préfet.

#### **LA MUNICIPALITÉ RURALE DE PARK**

Dans une autre plainte alléguant un processus inéquitable, un plaignant a fait valoir qu'un règlement municipal était *...structuré de façon à efficacement prévenir la participation du public sous forme de délégations aux réunions du conseil comme suite aux exigences d'avis.*

Le règlement en question était un règlement de procédures municipales qui exigeait que tous les particuliers qui souhaitait assister une réunion du conseil à titre de délégation s'inscrivent comme présentateur auprès de la Municipalité au moins 168 heures (7 jours) avant les réunions du conseil et avise la Municipalité du sujet de la présentation.

En même temps, le règlement de procédures exigeait qu'un ordre du jour provisoire soit mis à la disposition du public au moins 96 heures (4 jours) avant la réunion du conseil et que tous les points mis à l'ordre du jour soient fournis à la Municipalité au moins 120 heures (5 jours) avant la réunion du conseil.

La *Loi sur les municipalités* exige que les conseils municipaux établissent des règlements de procédures créant des règles de procédure, et de réviser de tels règlements au moins une fois au cours de leur mandat. Le plaignant, dans le présent cas, a indiqué que la question avait été soulevée à la Municipalité, par écrit, avant de contacter notre bureau, mais n'avait pas été traitée.

Bien que les municipalités soient tenues de réviser leur règlement de procédures une fois au cours de leur mandat, il ne semblait pas y avoir quoi que ce soit qui empêchait la Municipalité de réviser et de traiter de cette question évidente, plus tôt. Nous avons contacté la Municipalité et avons été informés que le règlement en question serait révisé à la prochaine réunion.

Peu de temps après, nous avons été informés que la Municipalité avait modifié son règlement de procédures, et que le règlement modifié n'exigeait que :

*... les personnes qui souhaitent se présenter comme délégation concernant un point mis à l'ordre du jour fourni au public 4 jours avant la réunion régulière, s'inscriront auprès de l'APA un minimum de deux (2) heures avant la réunion du conseil et aviseront l'APA du sujet de la présentation. Dans tous les cas, l'inscription d'une délégation doit se faire avant le commencement d'une réunion du conseil.*

La modification que la Municipalité a apporté à son règlement de procédures traite de la question soulevée et nous avons avisé le plaignant que basé sur notre révision de l'affaire, nous étions d'avis que les mesures prises par la Municipalité était juste et raisonnable.

## **LA MUNICIPALITÉ RURALE DE DALY**

### **La Commission de la protection de l'environnement**

Un troisième cas municipal en 2008, traitait d'une plainte sur une question sur laquelle une recommandation avait déjà été faite par la Commission de la protection de l'environnement (CPE).

La M. R. de Daly nous a contacté après que la Cour du Banc de la Reine ait annulé une décision municipale en vertu de la *Loi sur l'aménagement du territoire* d'approuver une exploitation d'élevage intensif comme usage conditionnel en vertu des disposition de zonage. La base sur laquelle la décision municipale avait été annulé était que la Municipalité avait omis de prendre en compte les critères statutaires prescrit dans la *Loi sur l'aménagement du territoire*.

La difficulté du point de vue de la Municipalité était que les critères statutaires qu'ils avaient omis de prendre en compte étaient liés à des informations qu'ils étaient supposés avoir reçu du Comité provincial des réviseurs techniques (CRT). Parce que le rapport du CRT ne traitait pas des questions précisément identifiées dans les critères statutaires à être pris en compte par une Municipalité, la Municipalité ne n'en a pas tenu compte à ses audiences et conséquemment sa décision a été annulée.

Après que la Municipalité nous ait contacté, nous avons noté que le rôle et les attributions des Comités provinciaux des réviseurs techniques, et les moyens par lesquels ils fournissent des informations aux municipalité pour aider à prendre des décisions en vertu de la *Loi sur l'aménagement du territoire*, étaient une affaire qui avait déjà été traitée dans un rapport émis par le CCE, en décembre 2007.

Le rapport du CCE, *Environmental Sustainability and Hog Production in Manitoba*, (La durabilité de l'environnement et l'élevage de porcs au Manitoba), contient une analyse en profondeur et détaillée sur les questions associées à l'utilisation des rapports du CRT pris en compte par les décideurs municipaux en vertu de la *Loi sur l'aménagement du territoire*. Si mises en œuvre, les recommandations du CCE traiteraient des questions soulevées par la Municipalité dont la décision avait été annulée. Ces recommandations avaient été acceptées, en principe, par Conservation Manitoba au moment où nous avons reçu la plainte de la M. R. de Daly.

Après consultation avec le président de la CCE, nous avons décidé que ce serait un chevauchement des efforts si notre bureau entreprenait une enquête dans le processus du CRT. La CCE a tenu des audiences publiques, fourni une analyse détaillée et une révision historique exhaustives du processus, et a créé des recommandations pour traiter des questions identifiées.

Nous avons avisé la Municipalité et Conservation Manitoba que notre bureau surveillerait activement la mise en œuvre des recommandations de la CCE par le ministère, ce qui n'est pas une attribution du CCE dans son rôle de tribunal administratif. Ceci nous permettra aussi de répondre à la plainte de la municipalité et sera une utilisation efficace de nos ressources.

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

---

En 2008, nous avons complété une enquête sur une divulgation d'acte répréhensible reçue en 2007. La divulgation portait sur une institution d'éducation postsecondaire.

Notre enquête de la divulgation n'a pas prouvé qu'il y avait eu *un cas grave de mauvaise gestion* tel qu'allégué ; toutefois, nous avons conclu que l'institution avait pris des décisions qui équivalaient à de la mauvaise gestion. L'Ombudsman a fait des recommandations pour des mesures correctives, que l'institution d'éducation postsecondaire a acceptées et complètement mises en œuvre.

Dans le présent cas, nous avons décidé qu'il était nécessaire de consulter des experts comptables. Nous avons été privilégiés de travailler avec le personnel expérimenté et compétent du vérificateur général du Manitoba, dont l'expertise a assuré que la révision des transactions financières était crédible et approfondie. Nous prévoyons que l'implication de divers spécialistes en enquête en vertu de cette Loi, sera une venue fréquente.

En 2008, notre bureau a ouvert trois dossiers en réponse à des divulgations d'actes répréhensibles ; deux portant sur des établissements de la santé et une portant sur une corporation de la Couronne. Ces enquêtes se poursuivent.

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

## SURVOL DE 2008

---

En 2008, notre bureau a ouvert 239 nouveaux dossiers en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LAIPVP et LRMP). De ce nombre, 198 étaient des plaintes d'accès et de vie privée du public, et 23 étaient des dossiers ouverts par notre bureau pour réviser, surveiller ou faire des commentaires sur la conformité aux Lois. La plus grande partie de notre travail continue d'être au sujet de décisions, d'actes ou de défauts d'agir liés à des demandes d'accès faites en vertu de la LAIPVP, principalement au sujet de refus d'accès. Des informations sur notre travail relié à des cas en vertu des Lois sont contenus dans les sections *Cas d'intérêt public* et *La revue statistique de 2008*.

Au cours de l'année écoulée, notre bureau a révisé le format de nos rapports d'enquête en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, afin d'améliorer la façon dont nous communiquons les résultats de nos enquêtes aux plaignants, aux organismes publics et aux dépositaires. Nous avons apporté certains changements pour énoncer clairement les questions des plaignants, la position de l'organisme public ou du dépositaire sur la plainte, notre analyse, nos résultats et toutes recommandations faites au sujet de la plainte.

Ces changements au format de nos rapports aideront à mettre en lumière les questions-clés et nos constatations sur le sujet. Lorsque des recommandations sont contenues dans un rapport, le nouveau format assurera que le fondement de nos recommandations et des mesures recommandées sont clairement exposés afin d'aider les organismes publics et les dépositaires à répondre à l'Ombudsman.

L'Ombudsman est tenue de faire rapport sur toutes recommandations formelles faites, et en 2008, il y a eu des recommandations faites dans quatre cas. Ces cas portaient sur des plaintes d'accès au sujet du défaut d'organismes publics de répondre dans les délais exigés en vertu de

la LAIPVP. Des résumés de ces cas sont inclus dans la section *Cas d'intérêt public*. Il n'y a pas eu de recommandations en vertu de la LRMP en 2008.

La LAIPVP et la LRMP prévoit un droit d'appel devant la Cour du Banc de la Reine du Manitoba pour les particuliers qui se sont vu refusé l'accès à des informations demandées en vertu de l'une ou l'autre des Lois. Des appels peuvent être interjetés si l'Ombudsman n'a pas soutenu la plainte et de ce fait les documents ne sont pas communiqués, ou si un organisme public ou un dépositaire n'a pas agi sur la recommandation de l'Ombudsman de communiquer les documents.

En 2008, deux particuliers ont interjeté des appels en vertu de la LAIPVP devant la Cour du Banc de la Reine parce qu'ils s'étaient vu refusé l'accès et que l'Ombudsman n'avait pas soutenu leurs plaintes. Un appel (Dossier du tribunal CI08-01-58184) est contre la Ville de Winnipeg et l'autre appel est contre Travail et Immigration Manitoba (Dossier du tribunal CI08-01-59380). Les deux appels sont en instance.

#### **AMENDEMENTS À LA LAIPVP ET LA LRMP**

Au cours de 2008, des amendements à la LAIPVP et la LRMP ont été apportés. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* ont reçu la sanction royale le 9 octobre 2008. Au moment d'écrire le présent Rapport annuel, ces amendements n'ont pas été proclamés en vigueur.

Une modification importante dans l'amendement des Lois est la création d'un Arbitre des griefs d'information et d'accès. Cet Arbitre sera un agent indépendant de la législature. Le rôle de l'Arbitre sera de révisé, à la demande de l'Ombudsman, toute affaire d'accès ou de vie privée reliée aux recommandations de l'Ombudsman faites dans un rapport, portant sur l'enquête d'une plainte en vertu de la Partie 5 de la LAIPVP ou de la LRMP. L'arbitre aura le pouvoir d'ordonner la conformité à la législation.



Les amendements prévoient que dans des circonstances où l'Ombudsman a fait des recommandations dans un rapport, cette dernière peut demander une révision par l'Arbitre si l'organisme public ou le dépositaire :

- omet de répondre à l'Ombudsman dans les délais prescrits après avoir reçu le rapport ;
- refuse d'agir pour mettre en œuvre les recommandations ; ou
- accepte les recommandations mais néglige de se conformer aux recommandation dans le délai précisé ou dans une période supplémentaire que l'Ombudsman juge raisonnable.

Le délai dans lequel l'Ombudsman peut exiger une révision est de 15 jours après la réception de la réponse, dans les circonstances où l'organisme public ou le dépositaire refuse de prendre des mesures pour mettre en œuvre les recommandations, ou accepte les recommandations mais omet de s'y conformer dans le délai précisé si l'organisme public ou le dépositaire ne répond pas au rapport de l'Ombudsman, cette dernière peut aussi demander une révision dans les 15 jours après que la date butoir de réponse soit passée.

Il sera essentiel que les organismes publics et les dépositaires fournissent des réponses en temps voulu, aux recommandations de l'Ombudsman et, si les recommandations sont acceptées, de prendre des mesures pour les mettre en œuvre dans le délai précisé et de fournir la preuve pour démontrer la conformité aux recommandations.

La conséquence des amendements est que le défaut de se conformer aux délais prescrits par la loi peuvent avoir comme résultat que l'Ombudsman demande une révision de l'affaire par l'Arbitre.

## **LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET DES RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS**

*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) exigent que les organismes publics et les dépositaires mettent en place des systèmes de protection raisonnables afin d'assurer la confidentialité et de protéger les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels. Le développement de politiques qui prescrivent des procédures pour assurer la sécurité des informations est une des exigences en vertu de la LRMP et une meilleure pratique en vertu de la LAIPVP.

Plusieurs infractions à la protection de la vie privée rapportées à notre bureau avaient comme origine des situations dans lesquelles des employés avaient apporté des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels à l'extérieur de leurs milieux de travail. Dans certains cas, des dossiers qui étaient transportés d'un endroit à un autre contenaient des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels et ont été accidentellement perdus ou volés dans les véhicules de l'employé. Dans d'autres cas, des télécopies contenant des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels ont été envoyés, par inadvertance, par les employés des organismes publics et dépositaires à des destinataires non visés.

Les organismes et les dépositaires publics devraient fournir de la formation continue à leurs employés sur leurs responsabilités en vertu de la LAIPVP et de la LRMP et devraient les conscientiser aux politiques du milieu de travail qui ont été mises en œuvre pour éviter les violations de la protection de la vie privée.

Nos Avis de pratique : *La protection des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels lors du travail hors du bureau, Considérations de protection de la vie privée lors de la transmission de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels par télécopieur et Considérations de protection de la vie privée lors de la transmission de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels par courriels*, peuvent aider les organismes et dépositaires publics à développer des politiques pour

leurs employés et à mitiger les risques de violation de la vie privée. Ils offrent aussi des conseils utiles à prendre en considération lors de la transmission de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels par télécopieur ou par courrier électronique, ou lors du transport de ces renseignements à l'extérieur du bureau.

### **LE TRAITEMENT D'UNE VIOLATION DE LA VIE PRIVÉE**

En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, notre bureau peut tenir des enquêtes et faire des recommandations de surveillance afin d'assurer la conformité à la législation. En 2008, le nombre de violations de la vie privée rapporté à notre bureau par les organismes et dépositaires publics a augmenté. Aussi, nous avons été informés de violations de la vie privée par des rapports dans les médias. Ces violations de la vie privée avaient pour origine des mesures inadéquates de protection des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels conformément à 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). Les violations de la vie privée se produisent lorsque, par exemple, des renseignements personnels de clients, de patients ou d'employés sont volés, perdus ou communiqués par erreur. Ceci peut se produire lorsqu'un ordinateur contenant des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels est volé ou lorsque les renseignements sont télécopiés ou envoyés par courriel, par inadvertance, à un destinataire non visé.

Même si le rapport d'une violation à la vie privée à notre bureau n'est pas obligatoire en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, informez notre bureau d'une violation peut nous aider à répondre à toutes plaintes sur la vie privée que nous pouvons recevoir des particuliers concernés. De plus, lorsqu'une violation à la vie privée nous est rapportée, nous pouvons aider les organismes et les dépositaires publics à développer un plan pour réagir à la violation. Nous pouvons offrir des suggestions pour aider à assurer que les mesures appropriées sont prises afin de mitiger la violation et prévenir que de telles violations se produisent à l'avenir.

Répondre immédiatement à une violation de vie privée est essentiel. Les mesures clés de réponse comprennent : contenir la violation en arrêtant toute pratique non autorisée et, lorsque possible, recouvrer les dossiers ; évaluer les risques associés à la violation considérant la nature délicate des informations visées, la cause et l'étendue de la violation, les particuliers concernés et le tort prévisible qui pourrait découler de la violation ; et l'avis dans les circonstances appropriées. Une fois que ces mesures pour mitiger le risque sont prises et qu'une enquête des la cause de la violation est complétée, des modifications aux mesures de sécurité devraient être apportées afin de prévenir d'autres violations.

Notre Avis de pratique *Étapes clés aux violations du respect de la vie privée en vertu 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)* offre des lignes directrices aux organismes et dépositaires publics lorsqu'une violation de la vie privée se produit.

Nous avons créé un Formulaire de rapport de violation de la vie privée pour utilisation par les organismes et les dépositaires publics, qui peut les aider à compléter une analyse de la violation. Ce formulaire se retrouve aussi dans notre Avis de pratique *Rapport d'une violation de la vie privée à l'Ombudsman du Manitoba*.

Tous nos Avis de pratique sont compris dans le format cédérom du présent Rapport annuel, sous *Autres publications* et sont aussi publiés sur notre site Web au [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

### **L'EXPLICATION DES DÉCISIONS DE REFUS D'ACCÈS AUX INFORMATIONS**

Lorsque les organismes et dépositaires publics prennent des décisions de refuser l'accès à des dossiers demandés, ils devraient être capables d'expliquer les principes de ces décisions. La LAIPVP et la LRMP exigent que les demandeurs reçoivent les raisons du refus et les dispositions précises de la Loi sur laquelle le refus est basé.

Les plaintes portant sur le refus d'accès forment la plus grande partie de notre volume d'enquêtes en vertu de la LAIPVP. Pour faire enquête sur ces plaintes, nous demandons tous les dossiers auxquels l'accès a été refusé, et des observations écrites pour expliquer la décision de ne pas communiquer les dossiers.

Dans un grand nombre de nos enquêtes, nous avons observé que certains organismes publics étaient incapables de fournir des explications adéquates de leurs décisions. Ceci soulève une questions sur le bien-fondé des décisions, ainsi qu'une inquiétude sur la capacité de l'organisme public à répondre adéquatement au public et à notre bureau.

La plupart des exceptions en vertu de la LAIPVP sont discrétionnaires. L'exercice de la discrétion exige que l'organisme public prenne en considération s'il accordera l'accès dans ces circonstances ; et s'il décide de ne pas le faire, qu'il fasse état des raisons sous-tendant sa décision. À ces causes, ses observations devraient comprendre les facteurs qui ont été pris en considération lors de l'exercice de son pouvoir discrétionnaire.

Souvent les réponses à notre bureau sont trop générale et ne font pas les liens nécessaires entre l'exception et les informations retenues, ou n'abordent pas les questions que nous avons soulevées pour prises en considération. Ceci entraîne des délais injustifiés pendant que nous cherchons des précisions supplémentaires. Aussi, nous recevons parfois des informations conflictuelles de l'organisme public, compliquant et prolongeant encore plus notre processus d'enquête.

Des réponses exactes et complètes à notre bureau sont essentielles de la part d'un organisme public lors de l'exposition de sa cause pour s'appuyer sur les exceptions citées pour la retenue des informations.

Les observations devraient démontrer la façon dont tous les éléments essentiels de chaque exception invoquée s'appliquent aux informations retenues. La simple répétition ou manipulation du langage de l'exception, sans expliquer le lien entre le libellé de l'exception et les informations retenues, n'est pas adéquat.

La réception d'observations efficaces nous permet d'aller de l'avant dans l'enquête, afin d'analyser la position de l'organisme public et de déterminer si la décision de refus d'accès était conforme à la LAIPVP ou si le demandeur a le droit d'accès en vertu de la Loi.

Le fondement de bonnes explications au public, et observations à notre bureau, est mis en place longtemps avant qu'une plainte soit déposée. Il commence par une documentation complète au cours de processus décisionnel en vertu de la LAIPVP. Les décisions bien documentées permettent aux organismes publics de fournir des réponses détaillées au cours d'une enquête sur une plainte, qui se produit bien plus tard que les décisions de la demande originale d'accès aient été discutées et prises.

La documentation complète comprend les détails enregistrés dans le dossier d'accès du demandeur sur :

- Comment, pourquoi et par qui les décisions précises ont été prises ;
- Les mesures précises prises pour localiser les dossiers recevables ;
- La façon dont les droits ont été calculés ;
- Comment les éléments d'une exception s'appliquent aux informations retenues ;
- Les circonstances qui ont été prises en considération pour l'exercice du pouvoir discrétionnaire de retenir plutôt que de communiquer lors de la citation d'une exception discrétionnaire ;
- Les conseils donnés des secteurs du programme ou des consultations avec d'autres parties ;
- Les raisons en vertu de la LAIPVP de l'application d'une disposition précise lorsqu'une prorogation est choisie.

Dans un effort pour répondre à cette question continue, notre bureau a publié des *Avis de pratique* qui offre des lignes de conduite pour les organismes et les dépositaires publics lors de l'explication des décisions d'accès.

Dans notre Avis de pratique, *La documentation des décisions d'accès en vertu de la LAIPVP et de la LRMP*, nous indiquons les meilleures pratiques à suivre par les organismes et les dépositaires publics. Cet Avis de pratique fournit un contexte pour l'importance et les avantages d'une documentation complète.

Dans notre Avis de pratique, *Réponse à une plainte portant sur le refus d'accès à l'information en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, nous offrons de lignes de conduite et des conseils aux organismes publics, lors des observations écrites (ainsi qu'un ensemble de dossiers) à l'Ombudsman.

Tous nos Avis de pratique sont inclus 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).

## CAS D'INTÉRÊT PUBLIC

---

En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, l'Ombudsman possède des attributions de pouvoir de révision et des devoirs de réponse liés à l'enquête des plaintes reçues du public ou ouverte par mon bureau. Pour 2008, nous rapportons les enquêtes de trois revues proactives et de quatre plaintes.

Trois révisions proactives ont été menées en vertu des dispositions de la LAIPVP ou de la LRMP qui nous ont permis de faire des commentaires sur :

- les conséquences des régimes ou des programmes législatifs proposés portant atteinte aux droits d'accès et de vie privée ;
- l'utilisation de la technologie d'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou le transfert de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels.

Les quatre enquêtes sur des plaintes que nous soulignons sont toutes des questions d'accès à l'information et ont engendré des recommandations. La LAIPVP et la LRMP exigent toutes deux que l'Ombudsman fasse un rapport annuel sur les recommandations faites en vertu de ces Lois.

### **LES REVUES PROACTIVES**

Des questions de vie privée peuvent survenir dans des projets présentés par les gouvernements pour répondre à leurs engagements internationaux, afin d'atteindre une efficacité améliorée par l'utilisation de la technologie, et pour répondre aux inquiétudes, perçues ou et réelles, du public.

Les défis des décideurs comprennent le fait que les questions de vie privée ne sont pas toujours identifiées au stade de planification d'un projet, que régler les questions de vie privée peut être perçu comme un coût additionnel ou produire un retard de projet, et le fait que les questions de



vie privée peuvent être complexes. L'identification et la considération proactives des questions de vie privée ne sont pas encore un composant normalisé du processus de prise de décision. Basé sur notre expérience en 2008, toutefois, nous sommes heureux de faire rapport que cette situation peut être en changement.

Les défis de notre bureau comprennent l'explication et le maintien de notre indépendance tout en jouant le double rôle d'éducateur sur la vie privée, d'une part, et de surveillant de la vie privée, d'autre part. En effectuant notre rôle d'éducation, notre participation ne devrait pas être perçue comme soutien ou approbation d'une initiative particulière. Notre bureau doit demeurer neutre et être perçue comme demeurant neutre, en vue de maintenir la confiance du public. Notre expérience en 2008 a été positive dans ce que nous avons été capables de travailler en collaboration avec différents paliers de gouvernement pour étudier les questions de vie privée, et faire que le gouvernement se penche sur ces dernières, sans compromettre notre indépendance ou notre neutralité.

Nous sommes heureux de noter que nous avons été invités par les services impliqués, tôt dans le développement de leurs projets, afin de commenter sur les questions de vie privée soulevées par leurs projets.

Lorsque nous participons à de telles revues, le rôle de notre bureau est consultatif et ne peut entraver ou porter atteinte aux pouvoirs et attributions de l'Ombudsman liés à tous commentaires dans l'avenir ou à toutes enquêtes sur ces mêmes projets ou questions. Les trois revues sont continues, avec l'intention que notre bureau continuera à fournir des commentaires.

### **LES CARTES D'IDENTITÉ PLUS/LES PERMIS DE CONDUIRE PLUS**

Le 2 février 2009, le Manitoba est devenu une des premières régions de compétence au Canada à offrir à ses citoyens l'occasion de faire une demande d'une « carte d'identité Plus » (CIP). Un « permis de conduire Plus » du Manitoba (PCP) sera offert plus tard en 2009.

Le but du programme CIP/PCP, lancé par l'Assurance publique du Manitoba et le gouvernement, est de fournir une forme d'identification volontaire pour les Manitobains admissibles qui répondent aux exigences de l'Initiative relative aux voyages dans l'hémisphère occidental des États-Unis et servir de solution de rechange au passeport canadien lors de l'entrée aux É.-U. par terre ou par mer, à partir du 1<sup>er</sup> juin 2009.

Tout au long de l'année 2008, il y a eu des consultations considérables entre mon bureau et les agents de l'APM et le gouvernement sur les questions de vie privée que soulève le programme CIP/PCP. Notre révision à ce jour, sur les conséquences du programme sur la vie privée, a fait qu'il y a moins de renseignements personnels recueillis et que les communications promotionnelles ont été élargies et précisées afin d'aider le public à comprendre ce programme complexe.

### **Les questions de vie privée soulevées par notre revue**

*Y a-t-il ou non besoin d'une CIP ou d'un PCP*

La cueillette, l'utilisation, la communication et la rétention de renseignements personnels par le programme de Carte d'identité Plus/Permis de conduire Plus sont autorisés par la *Loi sur les conducteurs et les véhicules* et divers accords pluri-gouvernementaux. Il demeure important, toutefois, d'un point de vue de la vie privée, de prendre en considération si la collecte et le traitement des renseignements personnels qui en résulte sont nécessaires, efficaces et proportionnels aux risques à la vie privée.

Le programme CIP/PCP exige la collecte de renseignements personnels qui n'étaient pas recueillis auparavant par l'APM ou autres entités. Parce que chaque collecte de renseignements personnels comporte des risques inhérents à la vie privée, une telle collecte doit être convenablement administrée. Les Canadiens possèdent déjà un document d'identification bien établi et sécuritaire, soit un passeport. Le passeport canadien permet de voyager dans d'autres pays en plus des É.-U. et l'entrée aux É.-U. par air, en plus de l'entrée par voie maritime et par

voie terrestre. Le gouvernement a dit que les Manitobains voudraient peut-être une solution de rechange au passeport canadien et a fait la promotion de la CIP comme étant plus économique, plus pratique (format de poche) et sécuritaire.

Même si la CIP/PCP est une solution moins chère que le passeport pour le particulier qui en achète une, il y a un coût au public du Manitoba pour l'établissement et le maintien du programme CIP/PCP. Le programme du Manitoba dédouble les services déjà offerts par le processus du passeport canadien.

*La technologie d'identification par radiofréquence utilisée dans le programme du Manitoba*  
Afin d'accélérer la traversée de la frontière des É.-U., le gouvernement états-unien exige que les Cartes d'identité Plus et les Permis de conduire Plus aient des puces d'identification par radiofréquence (IRF) intégrées aux cartes.

Cette technologie utilise des ondes radioélectriques aux fins d'identification automatique en transmettant les informations contenues dans une puce dans la carte, lorsque la carte est exposée à un lecteur de carte. Les informations sur la puce seront limitées à un numéro d'identification (une forme d'information personnelle) unique au détenteur de carte. L'IRF, utilisée conjointement à un logiciel sécuritaire de la frontière, lira le numéro de la puce et permettra aux autorités frontalières états-uniennes de demander et de recevoir des autorités frontalières canadiennes, des renseignements personnels supplémentaires sur le détenteur de carte. Ces renseignements seront utilisés par les autorités frontalières états-uniennes pour déterminer si le détenteur est admissible à l'entrée aux É.-U.

Le programme CIP/PCP du Manitoba a l'intention d'utiliser l'IRF « passive ». Ceci veut dire que les réglages de transmission de la puce intégrée à la carte seront toujours « activés ». Un lecteur de carte non autorisé ou un réseau de lecteurs de carte pourrait potentiellement lire la puce. Parce que le numéro d'identification sur la puce est exclusif à une personne et

potentiellement accessible à un lecteur de carte non autorisé, l'identification du particulier pourrait être déterminée et sa localisation pourrait être tracée.

Ce risque à la vie privée personnelle a été reconnu par le programme CIP/PCP du Manitoba. Afin de prévenir le traçage de localisation subreptice, les détenteurs de CIP/PCP recevront un étui protecteur de la carte, qui bloque la capacité de tout lecteurs IRF de balayer la puce dans une Carte d'identité Plus ou un Permis de conduire Plus sans la connaissance du détenteur.

Toutefois, l'étui ne servira de protection de la vie privée que s'il est utilisé adéquatement par le détenteur de CIP/PCP. Il est possible que le particulier n'apprécie pas l'objectif ou l'importance de l'étui ou oublie de l'utiliser. Même si l'étui est utilisé adéquatement, la confidentialité de la vie privée du particulier sera à risque lorsque la carte est sortie de son étui pour utilisation.

De plus, l'étui n'est seulement efficace comme protection de la vie privée que s'il est physiquement intact. Nous avons été informé par l'APM que si l'étui est déchiré ou endommagé, la puce IRF pourrait être lue par un lecteur non autorisé. L'APM nous a assuré que si un détenteur de CIP ou de PCP veut un nouvel étui, de nouveaux étuis sont disponibles, gratuits, à tous les bureaux de courtier ou de services de l'APM.

Nous sommes préoccupées par le fait que comme suite à la technologie IRF passive utilisées dans le programme CIP/PCP du Manitoba, les cartes sont toujours « actives », ayant comme résultat une position par défaut que est intrusive à la vie privée. La solution de l'étui place un fardeau constant de protection de la vie privée sur le particulier. Il y a une solution de rechange à la technologie IRF qui émerge et qui permettrait au détenteur de carte « d'allumer » ou de « fermer » le réglage de transmission de la carte, au besoin. Cette technologie de rechange n'est pas prise en considération pour le programme de CIP/PCP, à ce moment. Nous avons demandé à l'APM de faire plus de recherche et de faire rapport à mon bureau sur la faisabilité de l'utilisation d'autre technologie IRF.

*L'information des Manitobains sur les questions de vie privée liées au processus de CIP/PCP*

La collecte, l'utilisation et la communication de renseignements personnels nécessaires pour obtenir une CIP ou un PCP est compliquée. Néanmoins, le processus doit être clairement communiqué au public afin d'assurer que les risques à la vie privée sont compris. De cette façon, si une personne décide de participer au programme, il ou elle fournit son consentement sur une base informée au partage de ses renseignements personnels. Au cours du processus de demande, le particulier devrait savoir qu'il ou elle peut soulever toutes questions ou inquiétudes au sujet du programme, avec l'APM ou le courtier Autopac, et recevoir des réponses avant de continuer et de décider de signer tout document.

Il y a plus de 300 points de vente indépendants d'Autopac au Manitoba, et plus de 100 intervieweurs de l'APM. Les Manitobains ont le droit à un service constant, de haute qualité, sans égard avec qui ils font affaire. Notre bureau travaille avec l'APM et le gouvernement du Manitoba afin d'assurer que les Manitobains soient informés des renseignements pertinents clairement et de façon constante, au début et tout au long du processus de demande.

L'APM a préparé des brochures sur le programme de CIP et la technologie de reconnaissance faciale (une autre technologie nouvelle qui est utilisée dans le programme) et préparera une brochure sur l'IRF. Aussi, les brochures existantes concernant la protection de la vie privée et l'établissement de l'identité par l'APM, ont été révisées.

Et plus important encore, un *Guide du demandeur* de la CIP complet a été préparé et est disponible à [www.mpi.mb.ca](http://www.mpi.mb.ca). Le *Guide du demandeur* explique le programme en détails. Il est important que les particuliers qui considèrent participer au programme de la CIP lisent d'abord le *Guide* afin de déterminer s'ils sont à l'aise avec le processus de demande, les questions qui leur seront posées et la façon dont leurs renseignements personnels seront utilisés et partagés entre les autorités canadiennes et états-uniennes.

Si une personne poursuit sa demande, des documents contenant des renseignements personnels détaillés doivent être fournis par le demandeur et des copies balayées électroniquement seront gardées par l'APM. Aussi, divers formulaires seront signés, y compris des consentements permettant que les renseignements personnels de certains particuliers soient partagés avec des entités du Manitoba, entre le Manitoba et le Canada, et aussi entre le Canada et les É.-U.

Une fois que les renseignements ont été partagés avec les autorités des É.-U., il y a le potentiel qu'ils soient utilisés à d'autres fins que celle de traverser la frontière. La période de rétention des informations aux É.-U. est de 75 ans. Les lois manitobaines et canadiennes sur la protection des renseignements de vie privée ne couvrent pas ces renseignements une fois qu'ils sont dans les banques de données états-uniennes.

### **La CIP et le PCP devraient demeurer facultatifs**

Actuellement, le programme de CIP/PCP est volontaire et à la seule fin de traverser la frontière des É.-U. par voie terrestre ou maritime (le PCP aura un double usage, servant aussi à titre de permis de conduire).

L'Ombudsman a demandé avec insistance que le programme de CIP/PCP demeure uniquement aux fins de passage sécuritaire de la frontière. En vue des conséquences de vie privée personnelle du programme de CIP/PCP, l'Ombudsman a aussi demandé qu'il demeure facultatif.

### **Les commentaires de l'Ombudsman sur les CIP/PCP**

Avec le lancement en février 2009 du programme de CIP/PCP, l'Ombudsman a publié un communiqué de presse et un feuillet de documentation pour souligner les questions de vie privée et compléter les informations de vie privée pour le public. Le communiqué de presse et feuillet de documentation, *CIP du Manitoba : 10 points pour la sensibilisation à la protection des renseignements personnels*, est inclus dans le format cédérom du présent Rapport annuel, sous *Autres publications* et est aussi disponible sur notre site Web, [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

En plus de nos efforts communs pour travailler avec le gouvernement et l'APM afin d'améliorer la protection des renseignements personnels dans le développement de cette initiative, nous continuerons à surveiller et faire enquête sur les attributions prescrites par la législation.

### **LA VIDÉOSURVEILLANCE DANS LES RUES DU CENTRE-VILLE PAR LES SERVICES POLICIERS DE WINNIPEG**

En janvier 2008, le Conseil de ville de la Ville de Winnipeg a demandé aux Services policiers de Winnipeg (SPW) *...d'étudier la faisabilité de développer un projet pilote qui utiliserait des caméras contrôlées dans les secteurs de la Ville qui ont un haut taux de criminalité.* En avril 2008, basé sur un rapport du chef de police, le Conseil de Ville a demandé aux SPW de procéder à la mise en œuvre de la Phase 1 du projet pilote, qui comprenait des tâches comme l'établissement de la justification et les objectifs du projet pilote de la télévision en circuit fermé (CCTV), l'identification de l'ampleur du projet et l'exploration des droits à la vie privée des particuliers. C'est à ce point que notre bureau a été invité par la Ville de Winnipeg à faire partie du groupe de travail des SPW pour le projet, précisément pour offrir des informations et des conseils sur la protection de la vie privée. La LAIPVP doit être prise en compte dans un tel projet parce la technologie CCTV crée un registre des images capturées de particuliers identifiables.

Ceci a été une excellente occasion, pour notre bureau, d'augmenter la sensibilisation à la protection de la vie privée et d'aider à influencer la prise de décision en matière de vie privée. Nous notons que dès le début de projet les SPW avaient entrepris une recherche détaillée de la protection de la vie privée et que pendant tout le projet, ils étaient engagés à se conformer à la LAIPVP. Nous sommes d'avis qu'à la conclusion de la Phase 1 du projet pilote, en octobre 2008, la vie privée avait été prise en considération à un degré plus haut que contemplé initialement.

Une des raisons dans la LAIPVP de recueillir des renseignements personnels est « à des fins d'exécution de la loi et de la prévention du crime. » Une des justifications de la Ville de Winnipeg de recueillir des renseignements personnels de cette façon était que le CCTV est un outil supplémentaire pour assister les policiers après qu'un incident se soit produit. Toutefois, le CCTV capte et retient des renseignements personnels à tout vent, que les allants et venants dont l'image est captée aient fait ou non quoi que ce soit pour soulever les soupçons.

Là où le CCTV est utilisé dans les rues, le particulier n'a pas un choix raisonnable d'éviter la collecte de leurs renseignements personnels. La répercussion sur la vie privée, du CCTV, est particulièrement intrusive lorsque les caméras sont situées sur les rues du centre-ville fréquentées par un grand nombre de personnes qui vaquent à leurs affaires quotidiennes.

La vie privée a été reconnue à titre de droit humain fondamental par la Cour suprême du Canada. Les particuliers ont le droit d'être en sécurité dans leurs activités quotidiennes, mais ont aussi le droit d'être libres d'intrusion injustifiée dans leurs vies. Puisque le CCTV rétrécit ce droit fondamental des Canadiens, il ne devrait être utilisé que si la justification de cette collecte peut être démontrée.

En établissant quand et où il peut être approprié de rétrécir un droit à la vie privée, notre bureau a reconnu que le problème à régler devrait être réel, pressant et important et que la collecte qui porte atteinte à la vie privée ne devrait être étudiée qu'à titre de mesure exceptionnelle à prendre en l'absence d'autres solutions de rechange qui portent moins atteinte à la vie privée.

Nous sommes heureux de l'ouverture des SPW à discuter les questions avec nous et de leur réceptivité à nos questions et suggestions reliées au projet. Les parties du projet qui ont été discutées en Phase 1 et qui, à notre avis, l'ont améliorées, sont :



- le besoin d'être transparent avec le public au sujet de la collecte de leurs renseignements personnels et de la façon dont les renseignements personnels des particuliers seront traités par la Ville de Winnipeg ;
- l'exigence de fournir des informations précises comme avis de collecte des renseignements personnels d'un particulier (dans la présente situation dans ou autour des endroits où le CCTV sera utilisé ;
- le besoin d'une grande consultation public avec les Winnipegois ;
- la préparation de politiques et de procédures claires visant le projet.

D'autres améliorations ont été les décisions des SPW de ne pas surveiller en direct les images au cours de la phase de déploiement de caméra du projet pilote, de réduire la période de rétention des images (sauf lorsque nécessaire pour une enquête de police, pour le tribunal et pour les demandes d'accès à l'information) et d'acquérir un logiciel afin de permettre le retranchement des images d'autres personnes lorsque ces images ne sont pas nécessaires.

La phase de déploiement de caméra du projet pilote doit se terminer en janvier 2010. À ce moment, une évaluation indépendante des résultats et de l'efficacité sera entreprise afin de déterminer si les objectifs du système ont été atteints. Une telle évaluation est une étape importante. Elle devrait prendre en compte les points de vue des différents groupes de la collectivité touchée par le CCTV et les résultats de l'évaluation devraient être mis à la disposition du public. Il est important que cette évaluation comprenne l'étude de l'efficacité du CCTV en relation à ses effets sur la vie privée personnelle.

### **LES DOSSIERS DE SANTÉ ÉLECTRONIQUES**

Le Canada se dirige vers un système de « dossiers de santé électroniques ». Quoique le système de dossiers de santé électroniques a largement été conçu, de nombreuses questions de protection de la vie privée n'ont pas été résolues. Le rôle de l'accélération de l'utilisation des dossiers de santé électroniques au Canada a été dévolu à Inforoute Santé du Canada, un

organisme dont le conseil est formé des 14 sous-ministres à la Santé du Canada. Inforoute fournit une grande partie du financement et a conçu le cadre des systèmes d'information pour des projets qui forment les composantes de base des DSE dans une provinces ou un territoire.

Le document *Une évaluation conceptuelle des facteurs relatifs à la vie privée concernant la version 2 de l'architecture de solutions du dossier de santé électronique du Canada* contient une explication du dossier de santé électronique qui est développé partout au Canada. Le document se trouve sur le site Web de Inforoute Santé du Canada à [www.infoway-inforoute.ca](http://www.infoway-inforoute.ca). Une description du dossier de santé électronique se trouve à la page 15 :

*Un **dossier de santé électronique** (DSE) est une compilation, en format numérique, de renseignements personnels sur la santé concernant un seul patient. Il procure des renseignements sécurisés, en temps réel et centrés sur le patient et contribue à la prise de décision clinique en permettant aux prestataires de soins de santé autorisés d'accéder aux renseignements sur la santé du patient, lorsque cela est nécessaire, au point de service. On accède généralement au DSE depuis un ordinateur connecté par un réseau à un ou plusieurs serveurs dans lesquels les données sont stockées.*

*En fonction de la mise en œuvre, un DSE peut également contenir des renseignements administratifs et démographiques non cliniques, ainsi que des données sur : les demandes de consultation médicales, les traitements actuels et passés, les résultats de tests diagnostiques, les images diagnostiques (les rayons X), les ordonnances en cours, les antécédents pharmaceutiques et les vaccinations.*

*Un DSE n'est pas nécessairement un dossier patient unique et concis. Il s'agit plutôt d'un ensemble de dossiers qui peuvent être organisés et stockés dans des dépôts distincts...*

Dans le traditionnel système de soins de santé « basé sur les documents », les renseignements médicaux personnels du client est recueilli et utilisé par un fournisseur de soins de santé et peuvent être communiqués par ce fournisseur de soins de santé à quelqu'un d'autre. Dans un environnement de dossier de santé électronique, les fournisseurs de soins de santé pourront tirer les renseignements d'une variété de dépôts, par exemple, une collection de données concernant les ordonnances, les résultats de tests de laboratoires et les dossiers d'immunisation. Idéalement, seuls les fournisseurs de soins de santé qui ont besoin de savoir ces renseignements précis au sujet d'un client précis, à un moment précis seront capables d'accéder à ces renseignements.

Les règles énoncées dans la législation de protection de la vie privée, y compris la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) pourront peut-être contrôler la circulation de l'information dans le nouvel environnement électronique réseauté. Toutefois, la circulation de l'information devient plus complexe et soulève des questions de vie privée sans précédent lorsque de multiples fournisseurs de soins de santé peuvent retirer des renseignements de multiples dépôts d'une région à l'autre et au-delà des frontières provinciales ou territoriales. Différentes lois sur la vie privée s'appliqueront potentiellement si les informations circulent au-delà des limites de juridiction.

Il est important que le public comprenne clairement les enjeux de protection de la vie privée de tels systèmes réseautés. À titre d'exemple, les particuliers doivent savoir de quelle façon les informations dans le système DSE peuvent être utilisées et par qui ; quel contrôle ils auront sur quels renseignements médicaux sont compris dans leur dossier de santé ; qui aura accès à leurs renseignements médicaux personnels ; avec qui ces renseignements peuvent être partagés ; comment prévenir les partages non souhaités ; et à qui se plaindre si ils ont des préoccupations.

## **Le Programme de cybersanté du Manitoba**

Au Manitoba, cybersanté Manitoba a la responsabilité de planifier, de concevoir et de développer le système de dossier de santé électronique provincial au sein du cadre des systèmes d'informations d'Inforoute. Le but est d'avoir, pour chaque particulier dans le système de soins de santé du Manitoba, un dossier électronique privé et sécuritaire des antécédents clés de santé et de soins pour ce particulier. Cybersanté Manitoba est un programme formé et financé par Santé Manitoba et administré et logé par l'Office régional de la Santé de Winnipeg (ORSW). Elle est tenue de rendre compte à la Commission de Cybersanté du Manitoba, composée du sous-ministre de la Santé, du sous-ministre de l'Énergie, Sciences et Technologie, des premiers dirigeants de l'ORSW et ORS d'Entre-les-Lacs et du directeur financier de Santé Manitoba.

À ce jour, les projets approuvés par le Manitoba financés par Inforoute comprennent le registre des clients, télésanté et l'imagerie diagnostique. Des informations sur Cybersanté Manitoba, y compris les projets qui formeront une partie de DSE du Manitoba qui sont en cours ou qui ont été complétés, sont disponibles sur le site Web [www.manitoba-ehealth.ca/index\\_fr.html](http://www.manitoba-ehealth.ca/index_fr.html)

## **Revue du développement du dossier de santé électronique**

Notre bureau continue de participer à deux groupes reliés au développement des dossiers de santé électroniques.

### *Groupe de discussion pancanadien sur la vie privée, sur la gouvernance des informations DSE*

Notre bureau a participé au Groupe de discussion pancanadien sur la gouvernance des informations DSE. Ce forum a été créé par Inforoute afin d'aider le partage des informations et d'explorer la gouvernance ou les questions de politique. Le groupe est composé d'un représentant du bureau de contrôle et des ministères de la santé de chaque province et territoire. Il vise à permettre le partage du savoir et des points de vue sur les questions de politique liées au développement du DSE. Comme première étape, les membres du forum ont identifié et se

sont concentré sur les questions prioritaires de devoir de rendre compte, de consentement, d'utilisations secondaires et de communication, et du flux des données entre les régions de compétences dans l'environnement DSE.

#### *Le Conseil provincial de vie privée et de sécurité*

Notre bureau participe aussi au Conseil de vie privée et de sécurité, animé par l'ORSW et Cybersanté Manitoba. Cet organisme, qui comprend des représentants de divers organismes et disciplines de la santé du Manitoba, a la responsabilité d'identifier les exigences de vie privée et de sécurité auxquelles les DSE doivent répondre pour protéger la vie privée d'un particulier. Afin de maintenir l'indépendance de notre bureau, l'Ombudsman est un membre sans voix délibérative de ce groupe.

De nombreuses discussions du Conseil, au cours de l'année, ont ciblé la sécurité, qui est un élément de la protection de la vie privée. La vie privée, plus largement, porte sur le type de contrôle qu'un particulier peut exercer sur ses renseignements médicaux personnels. Il est important que la protection de la vie privée soit traitée avant que les décisions de conception du système aient été prises.

Nous avons exprimé notre point de vue que le système DSE devrait définir le rôle de toute personne dans le système de soins de la santé capable d'accéder au DSE d'un patient, dans les termes les plus précis. Le système doit aussi posséder de robustes et actives fonctionnalités de vérification qui avertiront les administrateurs du système si une personne non autorisée a tenté de ou a réussi à gagner accès à des informations sans autorisation. Les représentants provinciaux devraient aussi explorer les technologies qui permettent à un particulier d'avoir accès directement à ses dossiers médicaux personnels et de voir qui a eu accès à ses renseignements.

## **L'information du public sur les dossiers de santé électroniques**

Il doit y avoir la mise en place d'un processus d'éducation du public complet afin d'assurer que le public comprend les répercussions de vie privée du DSE. Puisque les décisions de politique sont encore en cours de réalisation, le public devrait être engagé de façon absolue dans le processus qui mène à ces décisions. Ces décisions de politique relèvent des gouvernements qui ont lancé les projets DSE et qui doivent rendre compte aux populations de leurs régions de compétence.

Les questions posées dans l'évaluation conceptuelle des facteurs relatifs à la vie privée d'Inforoute, retrouvé sur le site Web [www.infoway-inforoute.ca](http://www.infoway-inforoute.ca), doivent trouver réponses. Certaines de ces question sont :

- Est-ce que le système DSE fournit des mécanismes pour délimiter la responsabilité des renseignements médicaux personnels lorsqu'ils sont transmis... entre les systèmes DSE régionaux dans un territoire de compétence ; entre les territoires de compétences ; et entre les systèmes DSE et les tiers fournisseurs de services ?
- Est-ce que les particuliers seront avisés des fins auxquelles leurs renseignements seront transmis au système DSE ?
- Les patients peuvent-ils refuser que leurs renseignements médicaux personnels soient ajoutés au système DSE ?
- Les utilisateurs autorisés du système DSE peuvent-ils déroger aux directives de consentement des patients ?
- Le système DSE permet-il des alertes aux fournisseurs de soins de santé les avisant de corrections ou de contestations de l'exactitude des données ?
- Est-ce que des mécanismes existent pour gérer, au palier institutionnel et de secteur de compétence, les études de plaintes portant sur la vie privée ou la sécurité les enquêtes de violation de la vie privée ?

Les réponses à ces questions promouvoir la compréhension du public du système DSE.

## LES CAS DE RECOMMANDATIONS

La plupart des plaintes d'accès et de vie privée sont résolues de façon non formelle. Lorsqu'une résolution non formelle ne peut être trouvée, des recommandations formelles peuvent être faites dans un rapport de l'Ombudsman à l'organisme ou le dépositaire public. La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* énoncent les exigences de réponses des organismes et dépositaires publics, aux recommandations de l'Ombudsman.

En vertu de la LAIPVP, la direction d'un organisme public doit, dans les 15 jours (14 jours pour la LRMP) de la réception d'un rapport, expédier une réponse écrite à l'Ombudsman indiquant que la direction accepte les recommandations et qui fournit une description de toute mesure que la direction a prise ou propose de prendre pour les mettre en œuvre ; ou les raisons pour lesquelles la direction refuse de prendre des mesures pour mettre en œuvre les recommandations. Notre bureau a préparé un Avis de pratique afin d'aider les organismes et dépositaires publics à répondre à des recommandations.

Tous nos Avis de pratique sont compris dans le format cédérom du présent Rapport annuel, sous *Autres publications*, et sont aussi disponibles sur notre site Web à [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca). La LAIPVP et la LRMP ont des délais précis pour la conformité aux recommandations lorsque la direction d'un organisme ou un dépositaire public accepte les recommandations. Le délai en vertu de la LAIPVP exige que la direction se conforme aux recommandations dans les 15 jours de l'acceptation, si la plainte porte sur l'accès et dans les 45 jours dans tout autre cas, ou dans le délai supplémentaire que l'Ombudsman considère raisonnable. Le délai pour se conformer aux recommandations faites en vertu de la LRMP est aussi dans les 15 jours de l'acceptation de la recommandation ou dans le délai supplémentaire que l'Ombudsman considère raisonnable.

En 2008, il y a eu quatre cas où des recommandations ont été faites. Ces cas portaient tous sur

des plaintes que l'organisme public avait omis de répondre aux demandeurs dans le délai de 30 jours exigé en vertu de la LAIPVP.

Deux cas concernant Conservation Manitoba ont entraîné des recommandations parce que les demandeurs avaient été avisés par le ministère que les informations qu'ils demandaient seraient postées sur le site Web qu'il développait. Le ministère a informé notre bureau que le site Web serait fonctionnel avant le 30 novembre 2007. Lorsque cette échéance n'a pas été respectée, nous avons avisé le ministère de fournir les documents sur papier aux demandeurs concernés avant le 31 janvier 2008. Deux demandeurs n'ont pas reçu de réponse avant le 31 janvier 2008 et ont déposé une plainte à notre bureau le 20 février 2008 au sujet du défaut de réponse du ministère. En conséquence de quoi, le 26 février 2008, nous avons fait des recommandations pour que le ministère réponde aux demandeurs avant le 17 mars 2008. Dans les deux cas, le ministère a accepté nos recommandations.

Dans deux cas additionnels, un demandeur a fait une demande d'accès à Conservation et une à la Gestion des ressources hydriques, les deux le 25 septembre 2007. Le 21 novembre 2007, nous avons reçu des plaintes au sujet du défaut des deux ministères de répondre aux demandes. Le 18 mars 2008, nous avons fait des recommandations aux deux ministères de répondre aux demandeurs avant le 2 avril 2008. Conservation a informé l'Ombudsman qu'il acceptait la recommandation. Toutefois, il ne s'est pas conformé à la recommandation et n'a pas répondu au demandeur avant le 30 avril 2008.

#### **SUIVI DE LA CONFORMITÉ AUX RECOMMANDATIONS FAITES EN 2007**

La LAIPVP exige que lorsque la direction d'un organisme public accepte une recommandation sur une affaire d'accès, l'organisme doit se conformer à la recommandation ou la mettre en œuvre dans les 15 jours de son acceptation. En 2008, nous avons fait le suivi de dix cas où des recommandations ont été faites en 2007, mais auxquelles les ministères ne se sont pas conformés avant la fin de l'année. Tous ces cas impliquent Conservation et dans



chaque cas les recommandations ont été acceptées mais n'ont pas été respectées à la date précisée dans la recommandation.

La Loi fournit un pouvoir discrétionnaire à l'Ombudsman de permettre un délai plus long pour se conformer à mes recommandations lorsque les circonstances le justifient. Dans les cas mentionnés, le ministère n'a pas fait de demande de considération de délai plus long.

Huit des dix cas étaient des plaintes d'un demandeur qui avait soumis des demandes d'accès au ministère en 2003. L'Ombudsman a fait des recommandations à Conservation de répondre au demandeur dans un délai précisé. Bien que le ministère ait accepté ces recommandations, il n'a pas répondu au demandeur dans le délai qu'il avait accepté.

Dans deux cas de Conservation qui portaient sur des plaintes de refus d'accès, nos recommandations ont aussi été acceptées et auraient dû être mises en œuvre en janvier 2008, mais cela ne s'est pas produit.

Au cours de 2008, nous avons continué à faire le suivi avec Conservation sur son progrès dans la mise en œuvre de nos recommandations. À la fin de 2008, neuf des dix dossiers étaient fermés. Un cas, où des recommandations ont été faites au ministère de faire des recherches plus poussées pour des dossiers, demeure ouvert, en attendant l'aboutissement de notre enquête sur le refus d'accès.

C'est une préoccupation de notre bureau qu'en dépit des délais obligatoires prescrits par la LAIPVP pour se conformer à des recommandations, que le ministère a acceptées, ce dernier n'a pas pris de mesures pour mettre en œuvre ces recommandations, en temps opportun. Le défaut de se conformer à une recommandation qui a été acceptée est un affront aux droits d'un demandeur qui sont une règle établie.

**APERÇU**

**STATISTIQUE**

En 2008, notre bureau a répondu à des demandes et ouvert des dossiers de cas pour enquête, comme suit :

Demandes générales répondues par le personnel administratif (le demandeur a été aidé, sans besoin d'aiguillage aux services d'accueil)	1264
Demandes répondues par les Services d'accueil (informations fournies ou apport d'aide )	1805
Cas résolus par les Services d'accueil en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i> , la <i>Loi sur l'Ombudsman</i> , la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i> , et la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)</i>	215
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la <i>Loi sur l'Ombudsman</i>	164
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection de divulgateurs d'actes répréhensibles)</i>	3
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Partie 5 de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)</i>	208
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Partie 5 de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)</i>	8
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et la LRMP	23
<b>Total des contacts</b>	<b>3 690</b>

**REVUE STATISTIQUE  
DE 2008 POUR LA  
DIVISION DE  
L'OMBUDSMAN**

## CAS EN 2008 PAR LOI, PAR MINISTÈRE ET PAR DÉCISION

Ce tableau affiche les décisions de 284 cas étudié par la Division de l'Ombudsman en 2008 en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* et de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*.

Ministère ou Catégorie	Reportés en 2008	Nouveaux cas en 2008	Total des cas en 2008	En attente le 31 déc. 2008	Apport d'aide	Refus	Abandon	Apport d'informations	Non appuyés	Résolus en partie	Résolus	Recommandation	Complétés
<i>THE OMBUDSMAN ACT</i>													
<b>MINISTÈRES DU GOUVERNEMENTS PROVINCIAL</b>													
<b>Affaires autochtones et du Nord</b>													
Général	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Enseignement postsecondaire et Alphabétisation</b>													
Général	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales</b>													
Général	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'Assurance-récolte Manitoba	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
<b>Conservation</b>													
Général	2	3	5	2	-	1	-	-	-	1	-	-	1
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Gestion des ressources hydriques	1	2	3	-	-	-	1	-	2	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
<b>Services à la famille et Logement</b>													
Général	2	2	4	3	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Services à l'enfant et la famille	1	7	8	1	-	1	-	-	3	1	2	-	-
Aide financière et à l'emploi	3	2	5	2	-	-	1	-	1	1	-	-	-
Emploi, Revenu et Logement	2	-	2	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-
Société d'habitation et de rénovation	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Office du logement Manitoba	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Conseil consultatif des Services sociaux	1	1	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	8	2	10	8	-	-	-	-	-	-	1	-	1
<b>Finances</b>													
Général	-	3	3	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Commission d'appel des accidents de la route	1	2	3	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Commission des valeurs mobilières	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-

CAS PAR LOI, PAR MINISTÈRE ET PAR DÉCISION

Ministère ou Catégorie	Reportés en 2008	Nouveaux cas en 2008	Total des cas en 2008	En attente au 31 déc. 2008	Apport d'aide	Refus	Abandon	Apport d'informations	Non appuyés	Résolus en partie	Résolus	Recommandation	Complètes
Direction de la location à usage d'habitation	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
<b>Santé</b>													
Général	4	1	5	1	-	-	-	-	1	1	1	-	1
Santé mentale	-	7	7	1	-	-	-	1	4	-	1	-	-
Office régional de la santé	2	3	5	1	-	-	1	1	-	1	-	-	1
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	10	6	16	12	-	-	1	-	-	-	2	-	1
<b>Infrastructure et Transport</b>													
Général	2	7	9	3	-	-	-	3	1	-	1	1	-
<b>Affaires intergouvernementales et Commerce</b>													
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Justice</b>													
Général	3	1	4	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-
Centre correctionnel de Brandon	4	2	6	-	-	-	1	-	-	2	3	-	-
Centre correctionnel de Headingley	-	8	8	-	-	-	-	-	4	-	4	-	-
Centre correctionnel de Le Pas	1	1	2	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
Centre correctionnel de Portage	1	1	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Cellules de détention provisoire de Thompson	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Établissement de détention provisoire de Winnipeg	2	4	6	1	-	-	-	-	3	1	1	-	-
Centre des jeunes du Manitoba	-	4	4	-	-	-	-	-	-	1	3	-	-
Exécution des ordonnances alimentaires	1	1	2	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Commission des droits de la personne	3	5	8	1	-	-	-	-	6	1	-	-	-
Agence des enquêtes relatives à l'application de la loi	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Curateur public	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	19	7	26	18	-	-	-	-	-	1	2	-	5

CAS PAR LOI, PAR MINISTÈRE ET PAR DÉCISION

Ministère ou Catégorie	Reportés en 2008	Nouveaux cas en 2008	Total des cas en 2008	En attente au 31 déc. 2008	Apport d'aide	Refus	Abandon	Apport d'informations	Non appuyés	Résolus en partie	Résolus	Recommandation	Complétés
<b>Travail et Immigration</b>													
Général	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Normes d'emploi	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Commission du travail du Manitoba	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission manitobaine des pensions	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Conseillers aux travailleurs	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Transport et Services gouvernementaux</b>													
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Sociétés et Hors ministère</b>													
Société des alcool Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Corporation manitobaine des loteries	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Société des services agricoles du Manitoba	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Hydro Manitoba	2	1	3	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	3	3	6	1	-	-	2	1	1	1	-	-	-
Commission d'appel de la CAT	1	3	4	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-
<b>Assurance publique du Manitoba</b>													
Général	10	25	35	11	-	3	1	1	14	-	3	1	1
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>MUNICIPALITÉS</b>													
Général	4	11	15	7	-	-	1	-	4	-	2	1	-
Ville de Brandon	2	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Ville de Dauphin	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	3	4	7	3	-	-	1	-	2	-	-	-	1
District de conservation	1	1	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-
District d'aménagement local	3	3	6	-	-	-	-	1	2	1	2	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	16	16	13	-	-	-	-	-	-	-	-	3

**CAS PAR LOI, PAR MINISTÈRE ET PAR DÉCISION**

Ministère ou Catégorie	Reportés en 2008	Nouveaux cas en 2008	Total des cas en 2008	En attente au 31 déc. 2008	Apport d'aide	Refus	Abandon	Apport d'informations	Non appuyés	Résolus en partie	Résolus	Recommandation	Complétés
<i>LA LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)</i>													
Organisme d'éducation	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Organisme du gouvernement	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL DES CAS</b>	<b>117</b>	<b>167</b>	<b>284</b>	<b>107</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>70</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>19</b>



## CAS EN 2008 PAR LOI, PAR MINISTÈRE ET PAR DÉCISION

Des 177 cas fermés en 2008 :

30 % ont été résolus en tout ou en partie (l'Ombudsman a fait des recommandations dans 3 % de ces cas) ;

40 % n'ont pas été appuyés ;

10,5 % ont été complétés en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* ;

9,5 % ont été conclus après un apport d'information ;

10 % ont été abandonnés par l'Ombudsman ou par le plaignant ou ont été refusés.

En plus des 284 cas étudiés par la Division de l'Ombudsman en 2008, les Services d'accueil ont résolu de façon non formelle 176 cas en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* et 3 cas en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*.

Le tableau suivant fournit un résumé des activités de 2008 en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*.

Demandes reçues	12
Divulgations reçues et non enquêtées	4
Divulgations reçues et ouverture d'enquête	3
Demandes d'exemption approuvées	8
Demandes d'exemption refusées	2

Le bureau a reçu 12 demandes d'information au sujet de la Loi qui ont entraîné l'offre de formation. Sept divulgations d'actes répréhensibles ont été reçues. Sur trois d'entre elles, un enquête a été ouverte en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*. Deux autres ont été étudiées en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* et deux ont été renvoyées à la Commission de la fonction publique.

## **DÉFINITION DES DÉCISIONS**

### **Non appuyé**

La plainte n'a pas été appuyée du tout.

### **Appuyé**

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

### **Recommandation faite**

La plainte a été soutenue en tout ou en partie et une recommandation a été faite après que les procédures informelles se soient avérées vaines.

### **Résolu**

La plainte a été résolue à l'amiable.

### **Résolu en partie**

La plainte a été résolue en partie à l'amiable.

### **Abandon**

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

### **Refus**

La plainte n'a pas été acceptée pour enquête par l'Ombudsman, habituellement pour une raison d'hors compétence ou de prématurité.

### **Complété**

Le cas ou l'enquête où la tâche était de vérifier, d'informer ou de commenter a été conclu.

### **En attente**

La plainte était toujours à l'étude le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

**REVUE STATISTIQUE  
DE 2008 POUR LA  
D**IVISION  
**D'ACCÈS ET DE  
V**IE PRIVÉE

## SURVOL DES DOSSIERS DE PLAINTES D'ACCÈS OUVERTS EN 2008

En 2008, 198 nouveaux dossiers de plaintes 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 plainte d'accès	Total	LAIPVP	LRMP
Aucune réponse	50	50	-
Prorogation	1	1	SO*
Droits	10	10	-
Correction	1	-	1
Refus d'accès	134	133	1
Autres	2	2	-
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>196</b>	<b>2</b>

\*SO : Sans objet parce que les prorogations ne peuvent être accordées en vertu de la LRMP

## SURVOL DES DOSSIERS DE PLAINTES D'ACCÈS FERMÉS EN 2008

Au cours de 2008, 162 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* sur des affaires d'accès ont été fermés. Le tableau suivant fournit la ventilation des décisions sur ces plaintes d'accès.

Type de plainte d'accès	LAIPVP	LRMP	Total	Refus ou abandon	Appui en tout ou en partie	Non appuyée	Résolues
Refus d'accès	89	3	92	3	38	46	5
Aucune réponse	58	1	59	12	37	5	5
Droits	3	-	3	1	-	2	-
Correction	1	-	1	-	-	1	-
Prorogation	2	-	2	-	-	2	-
Autres	5	-	5	-	-	5	-
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>4</b>	<b>162</b>	<b>16</b>	<b>75</b>	<b>61</b>	<b>10</b>

### **SURVOL DES DOSSIERS DE PLAINTES SUR LA VIE PRIVÉE OUVERTS EN 2008**

En 2008, 18 nouveaux dossiers de plaintes ont été ouverts sur des affaires de vie privée 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.

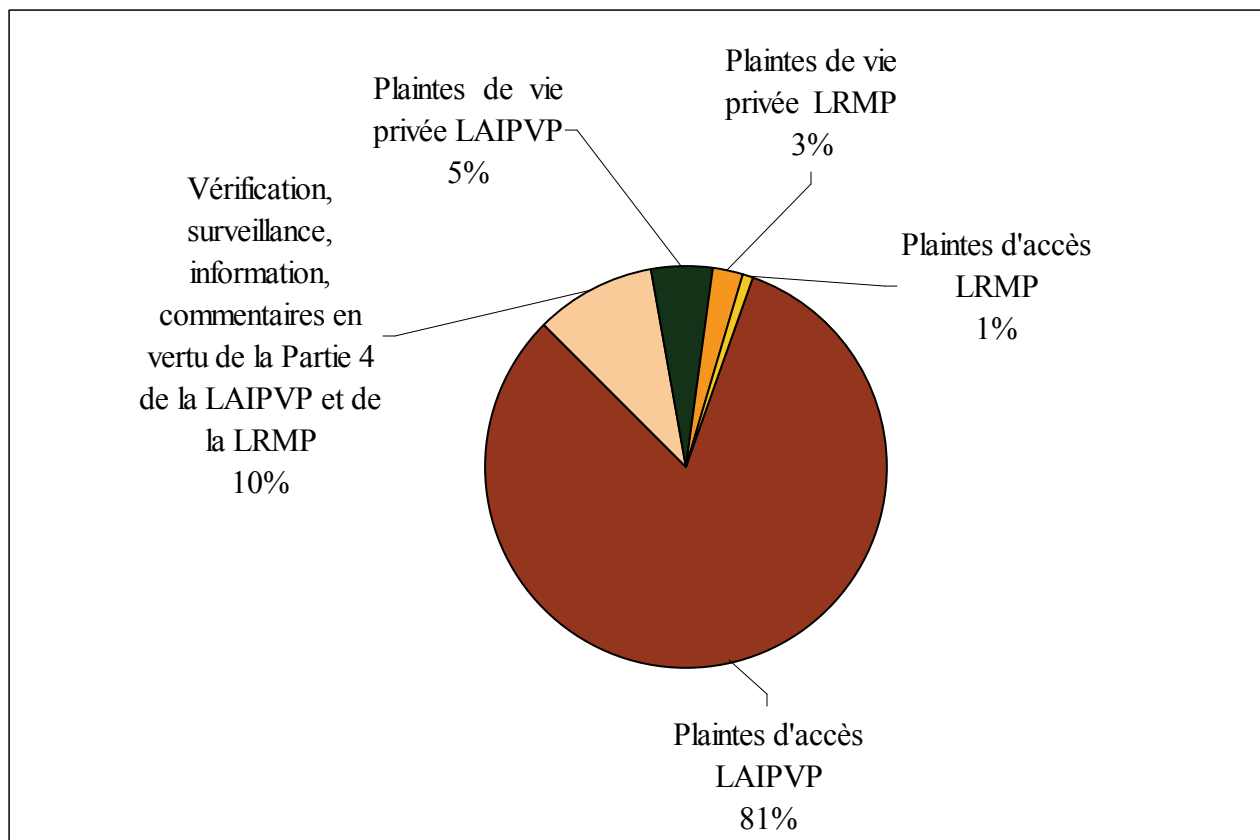
Type de plaintes de la vie privée	Total	LAIPVP	LRMP
Collecte	4	3	1
Utilisation	5	3	2
Communication	9	6	3
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>6</b>

### **SURVOL DES DOSSIERS DE PLAINTES SUR LA VIE PRIVÉE FERMÉS EN 2008**

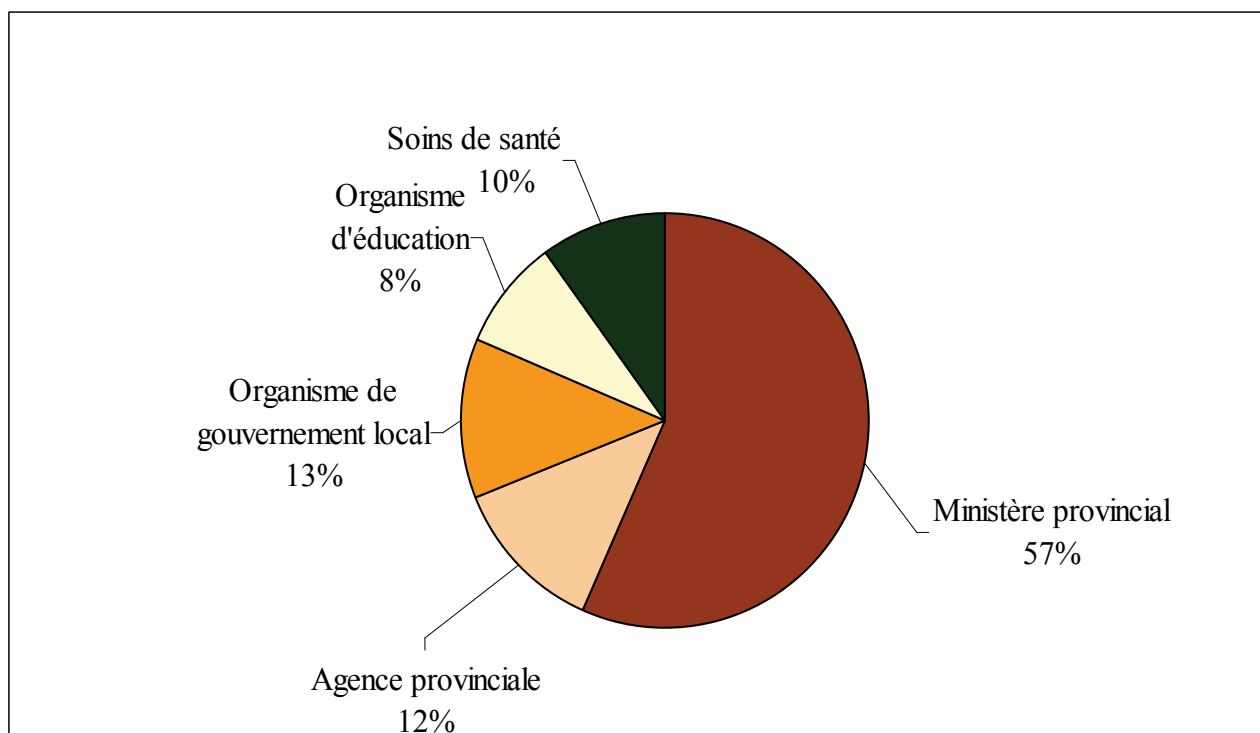
Au cours de 2008, 10 dossiers de plaintes sur la vie privée en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* ont été fermés. Le tableau suivant fournit la ventilation des décisions de ces plaintes de vie privée.

Type de plainte sur la vie privée	LAIPVP	LRMP	Total	Refus ou abandon	Appui en tout ou en partie	Non appuyés	Résolus
Collecte	3	-	3	-	1	2	-
Utilisation	1	3	4	2	-	2	-
Communication	7	3	10	1	3	6	-
Sécurité	-	1	1	-	-	1	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>-</b>

## TYPES DE DOSSIERS OUVERTS EN 2008



## DISTRIBUTION DES DOSSIERS OUVERTS EN 2008



## CAS EN 2008, PAR LOI, ORGANISME/DÉPOSITAIRE PUBLIC ET DÉCISION

Ce tableau affiche la décision de 351 cas d'accès et de vie privée étudiés en 2008 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 2008	Nouveaux cas en 2008	Total des cas en 2008	En attente le 31 déc. 2008	Refus	Abandon	Non appuyé	Appui 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>												
Affaires autochtones et du Nord	2	1	3	1	-	-	-	-	2	-	-	-
Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Compétitivité, Formation professionnelle et Commerce	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Conservation	29	39	68	13	-	7	16	12	7	1	12	-
Éducation, Citoyenneté et Jeunesse	-	3	3	2	-	-	1	-	-	-	-	-
Conseil exécutif	-	2	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	-	12	12	3	-	1	1	-	7	-	-	-
Finances	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Santé	1	9	10	5	-	-	3	-	2	-	-	-
Infrastructure et Transport	2	7	9	1	-	2	6	-	-	-	-	-
Affaires intergouvernementales et Commerce	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Justice	3	4	7	3	1	-	2	1	-	-	-	-
Travail et Immigration	-	3	3	1	-	-	2	-	-	-	-	-
Sciences, Technologie, Énergie et Mines	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Direction des ressources hydriques	17	43	60	45	-	1	5	-	6	2	1	-
<b>Corporation de la couronne et Agence gouvernementale</b>												
Corporation de dépôt des Credit Union .	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Diagnostic Services of Manitoba Inc.	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Bureau du logement du Manitoba	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Commission des droits de la personne	-	2	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Hydro	2	6	8	5	-	-	2	-	1	-	-	-

## CAS EN 2008, PAR LOI, ORGANISME/DÉPOSITAIRE PUBLIC ET DÉCISION

Ce tableau affiche la décision de 351 cas d'accès et de vie privée étudiés en 2008 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 2008	Nouveaux cas en 2008	Total des cas en 2008	En attente le 31 déc. 2008	Refus	Abandon	Non appuyé	Appui en partie	Appuyés	Résolus	Recommandation	Complétés
Assurance publique du Manitoba		11	11	4	-	1	4	2	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	-	3	3	1	-	-	2	-	-	-	-	-
Services à l'enfant et la famille de Wpg	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Services à l'enfant et la famille rég. Ouest	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>ORGANISME PUBLIC LOCAL</b>												
<b>Organisme de gouvernement local</b>												
Ville de Winnipeg	8	9	17	3	2	1	6	4	1	-	-	-
M.R. de Daly	-	4	4	-	-	-	-	-	4	-	-	-
M.R. De Salaberry	-	2	2	-	-	-	1	-	-	1	-	-
M.R. de East St. Paul	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
M.R. de Kelsey	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
M.R. de Lac du Bonnet	3	-	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-
M.R. de Rockwood	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
M.R. de Springfield	-	5	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-
M.R. de Victoria Beach	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
M.R. de Wallace	-	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-
M.R. de West St. Paul	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Organisme d'éducation</b>												
Division scolaire Hanover	-	3	3	-	-	-	-	-	-	3	-	-
Division scolaire Interlake	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Division scolaire Louis Riel	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Division scolaire Southwest Horizon	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Université du Manitoba	5	6	11	10	-	-	-	1	-	-	-	-
Université de Winnipeg	1	2	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-



**CAS EN 2008 PAR LOI, ORGANISME/DÉPOSITAIRE PUBLIC ET DÉCISION**

Loi/Ministère ou Catégorie	Reportés en 2008	Nouveaux cas en 2008	Total des cas en 2008	En attente le 31 déc. 2008	Refus	Abandon	Non appuyés	Appui en partie	Appuyés	Résolus	Recommandation	Complétés
<b>Organisme de soins de santé</b>												
Office régional de la santé Burntwood	1	14	15	7	-	-	5	-	3	-	-	-
Office régional de la santé Norman	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
South Eastman Health/Santé Sud-Est	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Office régional de la santé Winnipeg	1	1	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-
<i>Partie 5 de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)</i>												
<b>ORGANISME PUBLIC</b>												
<b>Ministère du gouvernement</b>												
Justice	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Corporation de la couronne et agence gouvernementale</b>												
Hydro	1	1	2	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Assurance publique du Manitoba	1	1	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>												
Office régional de la santé de Winnipeg	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Professionnel de la santé</b>												
Médecin	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>ORGANISME PUBLIC LOCAL</b>												
<b>Organisme d'éducation</b>												
Université du Manitoba	2	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>												
Office régional de la santé Brandon	2	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Association de la santé North Eastman	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Office régional de la santé Winnipeg	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Foyer de soins personnels</b>												
Foyer de soins Middlechurch	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<i>Partie 4 en vertu de la LAIPVP et la LRMP</i>												
<b>ORGANISME PUBLIC</b>												
<b>Ministère provincial</b>												
Enseignement postsecondaire et Formation	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1

## CAS EN 2008 PAR LOI, ORGANISME/DÉPOSITAIRE PUBLIC ET DÉCISION

Loi/Ministère ou Catégorie	Reportés en 2008	Nouveaux cas en 2008	Total des cas en 2008	En attente le 31 déc. 2008	Refus	Abandon	Non appuyés	Appuyés en partie	Appuyés	Résolus	Recommandation	Complétés
Compétitivité, Formation et Commerce	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	-	7	7	2	-	-	-	-	-	-	-	5
Conservation	2	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Santé	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Justice	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Corporation de la couronne et agence gouvernementale</b>												
Logement Manitoba	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Assurance publique du Manitoba	2	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-
<b>ORGANISME PUBLIC LOCAL</b>												
<b>Organisme de gouvernement local</b>												
Ville de Brandon	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Ville de Winnipeg	2	3	5	4	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Organisme d'éducation</b>												
Division scolaire Prairie Spirit	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Université du Manitoba	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Université de Winnipeg	-	7	7	-	-	-	-	-	-	-	-	7
<b>Clinique</b>												
Clinique Wong	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Organisme de soins de santé</b>												
Hôpital général de Saint-Boniface	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Laboratoire	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Professionnel de la santé</b>												
Chiropraticien	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Orthodontiste	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Pharmacien	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
<b>Autre</b>												
Autre	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>239</b>	<b>351</b>	<b>144</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>72</b>	<b>26</b>	<b>40</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>2</b>

## **CAS EN 2008 PAR LOI, ORGANISME/DÉPOSITAIRE PUBLIC ET DÉCISION**

\* Ce nombre comprend 9 cas où des recommandations ont été faites en 2007 et les dossiers ont été fermés en 2008.

Des 207 dossiers fermés en 2008 :

38 % étaient appuyés en tout ou en partie (l'Ombudsman a fait des recommandations dans 6 % de ces cas) ;

35 % n'étaient pas appuyés ;

5 % ont été résolus avant qu'une décision soit prise ;

12 % ont été complétés en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP ou de la LRMP ;

10 % ont été abandonnés par l'Ombudsman ou le plaignant, ou refusés.

En plus des 351 cas étudiés par la Division d'accès et de vie privée en 2008, les Services d'accueil ont résolu 22 cas en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et 14 cas en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

## **DÉFINITION DES DÉCISIONS**

### **Appuyé**

La plainte a été complètement soutenue 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 supportée du tout.

### **Recommandation faite**

Une plainte a été appuyée en tout ou en partie et une recommandation a été faite après que des procédures informelles se soient avérées vaines.

### **Résolu**

La plainte a été résolue de façon informelle avant qu'une décision soit prise.

### **Abandon**

L'étude d'une plainte a été arrêtée par l'Ombudsman ou le client.

### **Refus**

Après informations, la plainte n'a pas été acceptée pour enquête par l'Ombudsman, habituellement pour des raisons de non compétence ou de prématurité.

### **Complété**

Les cas étudiés 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* ou les tâches de vérification, de surveillance, d'information et de commentaire sont conclues.

### **En attente**

La plainte était toujours à l'étude le 1<sup>er</sup> janvier 2009.