

MANITOBA  
OMBUDSMAN



2009

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, Pièce 750  
Winnipeg (MB) R3C 3X1  
Téléphone : (204) 982-9130  
Sans frais au Manitoba :  
1 800 665-0531  
Télécopieur : (204) 942-7803  
Courriel :  
[ombudsma@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsma@ombudsman.mb.ca)

31 mars 2010

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

Monsieur le Président,

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 2009 au 31 décembre 2009.

Veillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Document original signé par

L'Ombudsman du Manitoba

Irene A. Hamilton

## Table des matières

Un message de l'Ombudsman	4
Le Bureau de l'Ombudsman	7
Services d'accueil	7
Division de l'Ombudsman	8
Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée	10
Budget et personnel 2009/2010	13
Organigramme	14
Aperçu statistique 2009	15
Activités d'éducation et vulgarisation	16
Rapport de la Division de l'Ombudsman	20
Survol de 2009	20
Cas d'intérêt public	21
Autres activités et enjeux	30
Survol statistique de la Division de l'Ombudsman	41
Rapport de la Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée	45
Survol de 2009	45
Cas d'intérêt public	47
Survol statistique de la Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée	62



## UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

---

En 2009, les bureaux des ombudsmans, partout dans le monde, ont célébré le 200<sup>e</sup> anniversaire du premier ombudsman gouvernemental indépendant. À titre d'Ombudsman du Manitoba, je me réjouis de faire partie d'une institution qui est née il y a deux cents ans, en Suède. Le mot « ombudsman » est suédois, et est souvent traduit par « protecteur du citoyen » ou « médiateur ».

Le concept d'un ombudsman gouvernemental émerge, au Canada, dans les années 1960. L'Alberta nomme un ombudsman en janvier 1967, suivi du Nouveau-Brunswick, quelques mois plus tard, et du Québec, en 1969. Le Manitoba a été la quatrième province à créer un poste d'ombudsman. Notre bureau a été ouvert en 1970, et nous célébrerons notre 40<sup>e</sup> anniversaire, en avril 2010.

Au cours des 40 dernières années, le mandat du bureau s'est élargi de l'enquête sur les plaintes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, à l'étude d'affaires 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), jusqu'à récemment, la révision de questions en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* (*Protection des divulgateurs d'actes répréhensibles*), la (LDIP). De plus, mon bureau surveille la mise en œuvre des recommandations dans les rapports d'enquête, faites en vertu de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*, et dans les rapports de révision de la mort d'enfant, faites en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*.

Une de nos entreprises les plus importantes, en 2009, a été notre enquête institutionnelle sur le Programme d'aide à l'emploi et au revenu, discuté dans le présent rapport. Cette enquête, menée avec la coopération du ministère des Services à la famille, a été la cible d'une équipe d'enquêteurs, pendant plusieurs mois. Les grandes révisions institutionnelles peuvent avoir des résultats de grande envergure, et j'espère que les modifications futures au PAER, suscitées par notre révision, auront un effet positif pour de nombreux Manitobains.

Un grand nombre des problèmes que nous avons soulevés sont abordés par les agences et les ministères lorsqu'ils travaillent à apporter une amélioration à leur administration. Toutefois, certains semblent prendre un temps anormalement long à être résolus. Une question qui demeure non résolue depuis plus d'une décennie est la détention de jeunes gens en état d'ébriété dans un établissement de correction (le Centre correctionnel pour adolescents) en vertu de la *Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété* (LDPEE). L'an dernier, nous avons été informés que le gouvernement était en discussion avec une agence privée, sur la faisabilité de l'utilisation de leur site, à titre d'établissement pour adolescents en vertu de la *Loi sur les personnes en état d'ébriété*. Le gouvernement ne doutait pas d'une résolution prochaine. Maintenant, un an plus tard, nous avons été informés qu'un site et un prestataire de services pour un nouvel établissement LDPEE pour jeune, basé dans la collectivité, a été identifié. Même si c'est un progrès en regard à l'an dernier, je ne peux faire rapport que la question est réglée. L'établissement doit toujours recevoir l'approbation des bureaux de direction des organismes concernés, les arrangements financiers sont à finaliser, et l'établissement doit être construit.



Comme dans les rapports annuels précédents, nous soulignons, encore une fois, un nombre de questions de longue date qui portent sur les besoins des détenus à haut risque, dans le besoin, incarcérés dans les établissements de correction provinciaux. Nous continuons de mettre ces problèmes en lumière, non comme suite au manque de progrès dans le règlement de ces questions de la part du gouvernement, mais parce que la vitesse des améliorations administratives peut parfois être lente. Nous voulons souligner les succès et les secteurs où le progrès a été ralenti. Nous soulignons aussi notre inquiétude au sujet de la composition des Comités de discipline des détenus, dans le présent rapport. Comme les comités de disciplines peuvent avoir un effet important sur les détenus et leurs conditions de détention, les comités doivent fonctionner d'une façon administrative équitable. Nous croyons que des améliorations peuvent être apportées à ce chapitre.

Cette année est la deuxième année complète d'expérience en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* pour mon bureau, pour le gouvernement et pour le public. Même s'il n'y a eu que quelques enquêtes, de nombreuses demandes de renseignements, de la part du public, ont permis de repérer les questions et les problèmes inhérents à cette nouvelle législation. Ces questions nous mènent souvent à l'explication du processus qui suit la réception d'une divulgation, et nous offrons plus d'informations sur ce processus dans le présent rapport.

Mon rôle en vertu de la LAIPVP et de la LRMP est celui de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. C'est un double rôle, comprenant notamment l'éducation et la consultation d'une part, afin d'améliorer la compréhension de la législation par les organismes publics, et de surveillance, d'autre part, aux fins d'examen du respect de la législation.

En 2009, nous nous sommes engagés dans un nombre d'exams proactifs de programmes qui ont des répercussions importantes sur la protection des renseignements personnels. Avec la coopération de la Division scolaire de Flin Flon, nous avons étudié la politique proposée de dépistage de drogue et d'alcool, qui toucherait environ 1 300 étudiants. Nous avons aussi continué à travailler avec la Société d'assurance publique du Manitoba sur son Programme de permis de conduire Plus et de carte d'identité Plus. Dans tous les cas, nous avons l'intention d'augmenter la sensibilisation des questions de protection des renseignements personnels, et de fournir une protection améliorée de ces derniers, au public.

En 2008, nous avons fait rapport du lancement d'un programme d'éducation à grande échelle afin d'améliorer l'équité dans la prise de décision municipale. Au début de 2009, nous avons publié *Understanding Fairness*, un guide pour les décideurs municipaux. Nous croyons qu'il est important que tous les employés gouvernementaux et le public comprennent les principes de prise de décision équitable, et nous planifions le développement de matériel supplémentaire et de présentations sur l'équité, en 2010.

Dans le type de travail que nous effectuons, il est important de maintenir des liens positifs avec le public et le gouvernement. Même si la LAIPVP, la LRMP, la LDFIP et la *Loi sur l'Ombudsman*



permettent à mes enquêteurs de mener des enquêtes en profondeur, comprenant l'accès aux personnes, aux renseignements, et aux bureaux, au besoin, nous préférons agir de façon plus amiable. J'aimerais remercier le personnel des gouvernements provincial et municipaux, et les autres organismes et dépositaires du secteur public, de leur coopération continue lorsque mon personnel ou moi-même les contactons pour des renseignements portant sur une enquête ou une révision en cours.

Enfin, je dois remercier mes collègues du Bureau de l'Ombudsman de leur conscience professionnelle dans le travail important que nous accomplissons, de leur engagement à faire une différence, et de leur disponibilité quelle que soit la question qui se présente. Collectivement, le personnel du bureau a répondu à 4 076 plaintes et demandes, en 2009. La population du Manitoba est diverse et son gouvernement est complexe, et la variété des questions traitées par le personnel de mon bureau reflète cet environnement.



## LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

---

L'Ombudsman est une agente indépendante de l'Assemblée législative et ne fait partie d'aucun ministère, d'aucune commission ou agence du gouvernement. L'Ombudsman peut légalement 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 est doté d'une équipe combinée des services d'accueil et de deux divisions opérationnelles : la Division de l'Ombudsman et la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

### L'équipe des services d'accueil

Les services d'accueil répondent aux demandes du public et fournissent des informations sur les dépôts de plaintes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, et de 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 de fournir des informations sur les options d'aiguillage et d'appel. Des renseignements sont fournis sur le règlement des différends de façon non formelle, et sur la déposition d'une plainte auprès de l'Ombudsman. Les particuliers peuvent contacter les services d'accueil pour de l'aide supplémentaire si l'affaire ne peut être résolue ou si des renseignements complémentaires sont requis.

Le nombre de questions réglées à l'étape de l'accueil continue de croître. Le personnel des services d'accueil peut souvent contacter une agence ou un ministère afin d'éclairer ou d'obtenir plus de détails sur les raisons de ses actions ou de ses décisions, puis acheminer ces informations à un plaignant. Le personnel des services d'accueil peut préciser l'autorité de prise de mesures ou de décision, basé sur leur expérience et leur connaissance des statuts, des politiques et des règlements gouvernementaux. En d'autres circonstances, le personnel des services d'accueil peut réviser les informations qu'un plaignant a déjà reçues afin de s'assurer qu'il ou elle les comprend. Les renseignements fournis par les services d'accueil sur la résolution de problèmes peuvent être un outil précieux pour aider les particuliers à résoudre des problèmes eux-mêmes. La capacité de résoudre des questions de façon non formelle et rapide diminue le besoin d'enquête officielle.

Lorsqu'une plainte ne peut être résolue, les services d'accueil ont la charge de la collecte et de l'analyse des renseignements en préparation du processus d'enquête. Ceci peut comprendre la collecte de documents, la recherche de politique applicable, et la préparation de rapports documentaires sur l'historique de la plainte ou du problème.



## La Division de l'Ombudsman

### *La Loi sur l'Ombudsman*

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

L'Ombudsman peut faire enquête sur toute question administrative. Même si la *Loi sur l'Ombudsman* ne stipule pas la définition de question administrative, la Cour suprême du Canada l'a définie comme suit :... *tout ce qui est 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 par le biais de ses agences et de ses ministères administratifs, plutôt qu'avec la législature ou la magistrature. L'expérience nous démontre 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 conclut qu'il serait déraisonnable de s'attendre à ce que le plaignant interjette un tel appel.* Ceci peut se produire dans des situations où 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 complété 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 arrive à 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 décision 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 le devoir 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.

***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 aux 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 parties 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 sur 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 qu'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 délicatesse, en profondeur et aussi rapidement que possible.

### **Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée**

#### ***La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et 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, qui 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 d'ouvrir sa propre enquête lorsqu'il y a des motifs valables de le faire.



L'Ombudsman a des attributions et des 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, ces derniers 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, ils 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 comme demandé;
- a recueilli, utilisé ou divulgué des renseignements personnels ou des renseignements



médicaux personnels d'une façon qui semble contraire à la loi.

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 soutenu, 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.

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

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.fr.html](http://www.gov.mb.ca/chc/fippa/index.fr.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 peut soulever lors d'une première demande d'informations sur ses droits en vertu de la Loi, à [www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html)

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). Une copie des Lois mentionnées plus haut se retrouve sur le site Web des publications législatives [www.gov.mb.ca/queensprinter/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/queensprinter/index.fr.html).



**Budget et personnel 2009/2010****Budget**

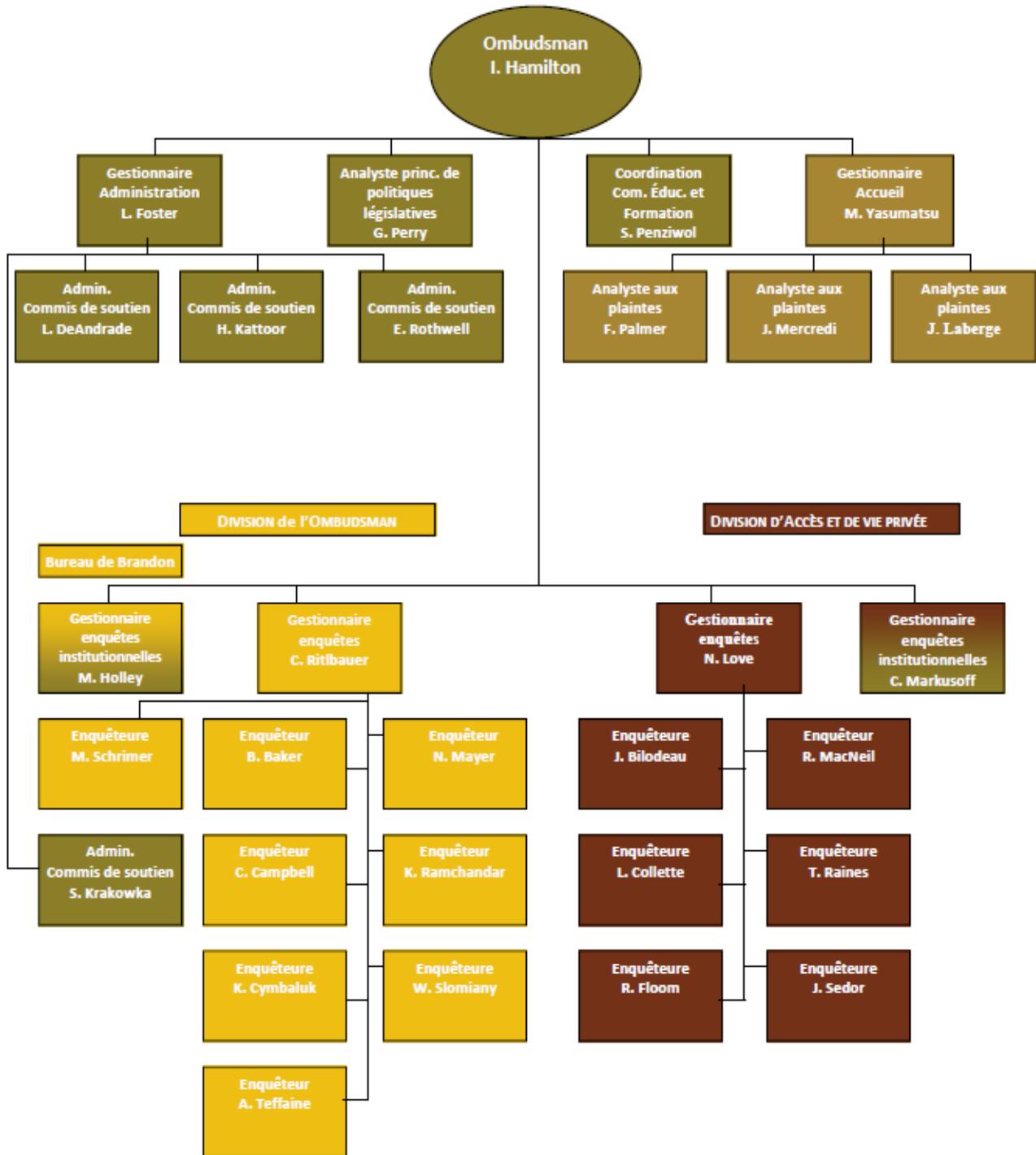
Total des salaires et avantages sociaux pour 30 postes		2 439 300 \$
Les postes alloués par division sont :		
Division de l'Ombudsman	11	
Division d'Accès et de la vie privée	8	
Général	11	
Autres dépenses		461 900 \$
<b>Budget total</b>		<b>2 901 200 \$</b>

**Personnel**

Le tableau suivant illustre les détails de l'organisation des postes et du personnel du bureau.



Organigramme



## Survol statistique 2009

En 2009, notre bureau a répondu à des demandes et ouvert des dossiers pour enquêtes comme suit :

Renseignements généraux donnés par les agents d'administration (le demandeur a reçu assistance sans avoir recours aux services d'accueil)	1 430
Demandes reçues par les services d'accueil (apport d'informations ou d'aide)	1 861
Questions réglées 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>	164
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la <i>Loi sur l'Ombudsman</i>	210
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)</i>	0
Dossiers ouverts en réponse à des recommandations faites en vertu de la <i>Loi sur les enquêtes médico-légales</i> et la <i>Loi sur les services à l'enfant et à la famille</i>	61
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</i> (LAIPVP)	309
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Partie 5 de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i> (LRMP)	21
Dossiers ouverts en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP	20
<b>Total des contacts</b>	<b>4 076</b>



## ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET VULGARISATION

---

La sensibilisation du public au Bureau de l'Ombudsman, à son rôle et ses attributions, et une compréhension claire à tous les paliers des gouvernements provincial et municipaux, et d'autres agences, commissions et conseils, de la compétence et du mandat du Bureau est essentielle. En 2009, un poste au sein du bureau a été dévolu à la coordination de toutes les activités de communication et d'éducation, et à la création d'un programme de formation à l'intention du personnel du bureau, afin d'appuyer les équipes d'enquête hautement spécialisées et renseignées.

### Présentations

Publié en 2007, *Joining the Herd: A Handbook on Participating in Manitoba's Government*, est notre guide éducatif pour les élèves de 6<sup>e</sup>, 9<sup>e</sup> et 11<sup>e</sup> années. En 2009, nous avons fait des présentations de « *Joining the Herd* » dans sept écoles, y compris des écoles de Brandon, Carman, Gimli, et Winnipeg. Nous avons aussi fait des présentations aux étudiants de centres d'éducation des adultes à Brandon, Swan River, et Winnipeg, et aux étudiants de l'Université de Winnipeg, de l'Université du Manitoba, et du Collège universitaire du Nord (UCN).

Des présentations générales du rôle et de la fonction de l'Ombudsman ont été offertes à plusieurs organismes, y compris *Welcome Place*, le *Manitoba Interfaith Immigration Council*, le Club Rotary, et à *Partners for Careers*. Dans le cadre de nos efforts pour atteindre et offrir des services au peuple autochtone du Manitoba, nous avons rencontré un nombre d'organismes, y compris *Lord Selkirk Park Aboriginal Women's Group*, le regroupement *Manitoba Association of Friendship Centres*, *Ka Ni Kanichihk*, *Blue Sky Youth Alliance*, et le *Native Addiction Council of Manitoba*.

Comme nous l'avons souligné dans les rapports annuels précédents, notre bureau offre des sessions de formation à tous les cours d'agents de correction, afin de s'assurer que les agents comprennent le rôle et la fonction de l'Ombudsman du Manitoba lorsque des plaintes au sujet du système correctionnel sont reçues. En 2009, nous avons présenté onze sessions de formation pour les agents de correction.

La sensibilisation accrue au type de travail que nous faisons aide à favoriser de meilleures relations de travail lorsque nous contactons les ministères ou les agences du gouvernement, après avoir reçu une plainte. En 2009, nous avons été invités à faire des présentations au personnel du Centre manitobain de développement, à Portage-la-Prairie, et à la Commission de la fonction publique du Manitoba. Nous avons aussi présenté deux sessions d'une demi-journée aux employés de la Ville de Winnipeg : une session au sujet du rôle de l'Ombudsman en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, et l'autre au sujet de la collaboration avec l'Ombudsman en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*.



Pour la troisième année, notre bureau s'est joint à des collègues de Santé Manitoba pour une session sur les questions de pratique actuelle et la LRMP, pour les organismes de réglementation qui régissent les professionnels de la santé (il existe 22 organismes de ce type au Manitoba, y compris le Collège des médecins et chirurgiens, l'Association pharmaceutique et l'Association des optométristes). Même si ces organismes ne sont pas assujettis à la LRMP, leurs membres le sont. Les organismes de réglementation de la santé jouent un rôle important en gardant les professionnels informés des questions et des ressources reliées à la LRMP. Le personnel a aussi fait une présentation aux membres du Collège des ergothérapeutes sur le rôle et le mandat de l'Ombudsman en vertu de la LRMP.

En 2009, nous avons tenu dix « Rencontres casse-croûte » à notre bureau de Winnipeg, pour les coordonnateurs et les agents d'accès et de protection de la vie privée. La discussion à ces rencontres était centrée sur des questions d'intérêt en vertu de la LAIPVP et de la LRMP. Nous avons aussi fait une présentation casse-croûte personnalisée aux journalistes du *Winnipeg Free Press*, portant sur les ressources disponibles qui sont utiles lors des demandes d'accès à l'information.

L'Ombudsman est fréquemment invitée à prendre la parole à des congrès et autres événements. L'Ombudsman Irene Hamilton a participé à un groupe d'experts, avec d'autres Commissaires à l'information et à la protection de la vie privée, lors d'un congrès national, à Ottawa, tenu pour les enquêteurs d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Pour célébrer le 30<sup>e</sup> anniversaire de l'Ombudsman en Colombie-Britannique, Irene a été invitée à représenter le modèle de l'Ombudsman parlementaire provincial dans un groupe d'experts qui examinait les différents types d'ombudsmans. Elle a aussi fait une présentation sur « Travailler avec l'Ombudsman » à un atelier sur la LAIPVP, tenu par l'Association des administrateurs municipaux du Manitoba, sur la méthode de l'analyse positive à l'assemblée générale annuelle de la Régie générale des services à l'enfant et à la famille, sur le rôle de l'Ombudsman à des stagiaires parlementaires, et sur son expérience à titre de chef de file des participants dans le programme de leadership des femmes de la Commission de la fonction publique.

Les membres du personnel de l'Ombudsman sont aussi invités à faire des conférences. Au congrès d'Ottawa, mentionné plus haut, le personnel a présenté des informations sur l'obligation de prêter assistance à l'auteur d'une demande d'accès à l'information. Le personnel a aussi présenté une session sur la prise de décision équitable au congrès de l'Association des conseils communautaires, à Winnipeg.

En plus des présentations mentionnées plus haut, nous avons tenu des kiosques lors de la journée porte ouverte de la Journée du droit 2009, à la 16<sup>e</sup> réunion annuelle de la Journée des soins de santé ruraux et du Nord, du Centre manitobain de politique sur la santé, à une foire de carrières et ressources à l'école *Children of the Earth*, et au congrès des groupes de secteurs particuliers des enseignants des programmes d'études sociales, à l'école Kildonan East, à Winnipeg.



## Évènements

La quatrième semaine Droit de savoir a été célébrée au Canada du 29 septembre au 2 octobre 2009, coïncidant avec la Journée du Droit de savoir, le 28 septembre. Les célébrations du Droit de savoir font valoir les droits d'un particulier d'avoir accès à l'information détenue par le gouvernement ou d'autres institutions publiques, et offrent des occasions précieuses d'apprécier et d'évaluer ce droit de façon critique.

La chef de file des célébrations du Droit de savoir du Manitoba était la conférencière Janet Keeping, présidente de la Fondation pour l'éthique et le leadership de Sheldon Chumir, basée à Calgary. Madame Keeping a fait une présentation sur la lutte à la corruption, « *The Struggle against Corruption: The Rule of Law and 'Right to Know -- an international perspective* ». Entre autres activités, l'Ombudsman Irene Hamilton a aussi présenté sur le droit de savoir et l'Ombudsman : « *Your Right to Know and the Manitoba Ombudsman* », à la suite de la réunion annuelle de l'Association des consommateurs du Canada (Manitoba).

Le 20 novembre 2009 a marqué le 20<sup>e</sup> anniversaire de la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant (CDE). En collaboration avec la Commission des droits de la personne du Manitoba, le bureau du Protecteur des enfants, de l'UNICEF, et le regroupement d'enfants sous garde *Voices: Youth in Care*, nous avons produit une collection de matériel sur disque compact pour célébrer la CDE.

## Publications

Quatre nouveaux « Avis de pratique » sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée ont été publiés pour venir en aide aux personnes qui utilisent la législation, y compris *L'exercice du pouvoir discrétionnaire lors de l'application d'exceptions discrétionnaires pour refuser l'accès en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)*, *L'obligation de prêter assistance au particulier en vertu de la LAIPVP et la LRMP*, *Faire des observations écrites efficaces lors de réponses à des plaintes portant sur un refus d'accès en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)*, et *Considérations pour l'application d'exceptions lors du refus d'accès en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et de protection de la vie privée (LAIPVP)*,

*Understanding Fairness: A Handbook on Fairness for Manitoba Municipal Leaders* a été publié en mars 2009 afin d'aider les décideurs municipaux et le personnel administratif à atteindre et à promouvoir l'équité.

La série de brochures Les droits des jeunes publiées conjointement par notre bureau et le bureau du Défenseur des enfants et la Commission des droits de la personne du Manitoba, demeure une des séries d'information les plus populaires. En 2009, six brochures de la série ont été mises à jour, y compris *Les droits de la personne*, *Au travail*, *L'adoption*, *Affaires de famille*, *Négligence et maltraitance*, et *Jeunes sous garde*. Les deux autres – *Justice criminelle*, et *Toi et l'école* – sont actuellement à être révisées.



Travaillant avec notre bureau, une étudiante de troisième cycle en travail social a complété la méthode de l'analyse positive des organismes de la protection de la jeunesse. Le rapport final de ce projet : *In Their Own Words: An Appreciative Inquiry into the Experiences of Youth in Foster Care*, a été publié.

Dans un même temps que le lancement par l'Assurance publique du Manitoba du programme de carte d'identité Plus (CIP), en février 2009, nous avons publié *CIP du Manitoba : 10 points pour la sensibilisation à la protection des renseignements personnels*, un feuillet d'information pour les particuliers qui considéraient faire la demande de la carte volontaire. Le feuillet d'information a depuis été modifié pour inclure le nouveau permis de conduire Plus (PCP) volontaire.

Notre bulletin, *Manitoba OmbudsNouvelles*, a été publié sur une base trimestrielle pour souligner les évènements et les initiatives du bureau.



## RAPPORT DES ACTIVITÉS DE LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN

---

### Survol de 2009

Les enquêteurs de la Division de l'Ombudsman ont étudié des plaintes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, liées à des « affaires d'administration », une locution qui fait référence à tout ce qui est fait par les autorités gouvernementales dans la mise en œuvre de la politique gouvernementale, y compris les questions liées à l'équité. Comme nous en avons fait rapport dans notre Rapport annuel 2008, nous avons développé un guide de l'équité afin d'aider le personnel du gouvernement à comprendre et à appliquer les concepts d'équité administrative. *Understanding Fairness: A Handbook on Fairness for Manitoba Municipal Leaders* a été publié en 2009. Même si le guide vise les municipalités, les principes d'équité s'appliquent d'une façon générale.

C'est par le biais des plaintes individuelles au sujet des actions ou des décisions du gouvernement que nous obtenons une analyse sélective du fonctionnement d'une agence ou d'un ministère gouvernemental. Résoudre une plainte individuelle peut faire la différence pour une personne, et si l'agence ou le ministère gouvernemental est proactif, le résultat peut être une amélioration administrative qui touchera de nombreuses personnes. C'est par l'étude de ces plaintes individuelles que les secteurs qui exigent des améliorations administratives sont identifiés. Le suivi de ces questions peut se faire dans nos enquêtes « Initiative personnelle de l'Ombudsman ».

Comme nous en avons fait rapport dans notre Rapport annuel 2008, nous avons aussi fait des efforts conscients par le biais de notre processus d'enquête pour identifier et étudier les plaintes institutionnelles généralisées, ainsi que les questions des particuliers. Par conséquent, nous continuons de souligner les situations où il semble y avoir des écarts entre l'intention de la législation et la politique subséquente établie par le gouvernement, et les résultats réels qui se produisent lorsque les politiques et les programmes sont mis en œuvre. Ces types d'écarts portent souvent atteintes à un grand nombre de personnes. Des améliorations administratives dans ces types de situations peuvent avoir des résultats d'une grande portée.

En 2009, deux grandes révisions institutionnelles ont été faites par le biais d'un modèle d'enquête par équipe. Nous avons complété notre deuxième révision de suivi de la mise en œuvre des recommandations de notre rapport 2006 *Strengthen the Commitment* et aussi lancé et complété une révision du Programme d'aide à l'emploi et au revenu.

Le travail d'enquête que nous exécutons, les problèmes que nous identifions, et les améliorations que nous suggérons ne sont seulement avantageux que si le gouvernement est réceptif à nos conclusions et nos suggestions. L'amélioration administrative est un processus continu et les efforts et l'engagement sincère des employés et des administrateurs gouvernementaux sont essentiels pour que des changements réels et positifs se produisent.



Lorsqu'il y a volonté et désir d'amélioration, les changements se produisent effectivement, en dépit de l'occasionnelle lenteur des modifications.

Le présent rapport comprend des exemples de divers types d'enquêtes et de révisions menées par le personnel de la Division de l'Ombudsman.

## Cas d'intérêt public

### Enquêtes sur les plaintes de particuliers

Répondre aux plaintes des particuliers est une des fonctions clés de la Division de l'Ombudsman. Une fois une plainte reçue, nous travaillons avec le particulier auteur de la plainte et avec le gouvernement afin d'obtenir une compréhension approfondie de la situation. Quelle que soit la plainte, nous enquêtons indépendamment et impartialement sans prendre parti pour le particulier ou pour le gouvernement.

La nature des plaintes que nous recevons varie grandement. Elles peuvent porter sur toute agence ou tout ministère, commission, conseil gouvernementaux, toute société de la Couronne ou tout gouvernement municipal. La plupart des plaintes, toutefois, possèdent une caractéristique en commun. Elles portent habituellement sur une action ou une décision du gouvernement que la personne croit injuste.

Dans le présent rapport, nous soulignons les plaintes portant sur les soins médicaux au Centre correctionnel Headingley et à l'hôpital Grace, l'enlèvement non autorisé de meubles par le Bureau du logement du Manitoba, le refus d'Infrastructure et Transport Manitoba de compenser un propriétaire foncier pour l'enlèvement d'arbres sur sa propriété, et sur l'évaluation, par la Société d'assurance publique du Manitoba, de la responsabilité d'un participant à son Programme de formation à la conduite automobile pour les écoles secondaires.

### Soins médicaux d'urgence

Un particulier a soulevé une inquiétude auprès de notre bureau au sujet du processus nécessaire pour obtenir un traitement médical, d'abord au Centre correctionnel de Headingley (CCH), puis à l'hôpital Grace. Le particulier souffrait de douleur à l'estomac, de vertige et de nausées, et sa condition s'est rapidement détériorée comme suite à une infection sévère qui affectait son pancréas et ses reins. Il nous a informés que le CCH ne lui a pas fourni promptement une escorte à l'hôpital et que, de ce fait, il a souffert de complications médicales de longue durée. Le particulier a aussi exprimé de l'inquiétude au sujet du processus de triage après son arrivée à l'hôpital Grace. Même si notre bureau était sans motif pour formuler une recommandation officielle de sa part au CCH et à l'hôpital Grace, au cours de notre étude de sa plainte, nous avons identifié des secteurs précis exigeant une amélioration administrative.



Le CCH a environ 700 détenus sous ses soins, à tout moment, et les détenus ont généralement la permission de sortir de leur cellule entre 7 heures et 23 heures, quotidiennement. Lorsque la condition médicale du particulier a commencé à se détériorer, il n'y avait aucune infirmière de service au CCH pour faire une évaluation, afin de déterminer le type d'intervention qui était nécessaire, puisque les infirmières prennent leur service de 8 heures à 20 heures quotidiennement. Nous avons été informés que le CCH a l'intention de prolonger les heures où les infirmières sont disponibles, au centre, jusqu'à 23 heures, quotidiennement, une fois que l'unité médicale aura son contingent complet de personnel.

Le CCH a aussi transporté le particulier à l'hôpital Grace dans une fourgonnette. Nous avons suggéré qu'il aurait peut-être été préférable que le CCH utilise un service ambulancier, puisqu'il était évident que le particulier exigeait une hospitalisation, et que sa condition s'était aggravée au point qu'il n'était plus capable de marcher.

Ce cas particulier souligne l'importance de faire des rapports d'incidents précis et détaillés, de la part du personnel de correction. Les rapports que nous avons examinés au cours de notre révision semblent être dénués des détails nécessaires pour éclairer suffisamment la chaîne des événements qui se sont produits. De plus, des détails importants, qui avaient été communiqués à notre bureau au cours des rencontres avec le personnel, n'étaient pas compris dans les rapports de la base de données d'information du CCH. Les incidents de cette nature devraient être documentés de façon appropriée.

Comme suite à cette plainte, l'hôpital Grace a mené une révision interne de l'incident portant sur les soins que le particulier avait reçus. Nous avons été informés que le Gestionnaire médical des services d'urgence avait déterminé qu'alors que le particulier avait été affecté un niveau 4 au triage (moins urgent), il aurait été plus approprié qu'il soit affecté un niveau 3 (urgent). Nous comprenons que les responsables à l'hôpital Grace ont interviewé le personnel impliqué et continuent de faire des efforts pour améliorer la communication avec les malades, les familles et autres intéressés.

### **Fauteuil manquant**

Un particulier, qui vit dans un logement du Bureau du logement du Manitoba (BLM) a reçu, en cadeau, un nouveau fauteuil en cuir, acheté par sa fille. Il a autorisé le personnel du BLM à entrer dans son logement pour retirer l'ancienne chaise afin de faire de la place pour le nouveau fauteuil. L'ancienne chaise a été enlevée, et le nouveau fauteuil mis en place. Peu de temps après, toutefois, le particulier est revenu à la maison pour découvrir que son nouveau fauteuil n'était plus là. Il a contacté le gestionnaire immobilier du BLM qui l'a informé que le fauteuil avait été enlevé, comme autorisé. Le particulier a expliqué que deux fauteuils avaient été enlevés : l'ancien, comme prévu, et le nouveau alors qu'il n'était pas à la maison. Le gestionnaire immobilier ne voulait pas reconnaître sa faute dans l'enlèvement du nouveau fauteuil. Le particulier a contacté notre bureau pour assistance.



Nous avons contacté le BLM pour plus d'informations. Le BLM a déterminé que l'autorisation d'enlever le fauteuil avait été donnée à deux membres du personnel, par inadvertance, et que les deux ont enlevé un fauteuil. Le BLM a accepté de rencontrer le particulier, et a demandé à ce dernier de fournir un reçu pour le fauteuil. Sa fille a pu produire le reçu. Le particulier a été remboursé pour le prix d'achat du nouveau fauteuil.

### **Enlèvement d'arbres**

Un particulier était propriétaire de 20 acres de terrain, ayant 300 pieds de façade de terrain le long d'une route provinciale. Il y a six ans, le particulier a planté 50 plants d'osier jaune à titre de brise-vent, 12 pieds en deçà de sa limite de propriété. Le particulier est revenu de vacances pour découvrir que tous les 50 arbres avaient été coupés, par un entrepreneur employé par Infrastructure et Transport Manitoba. Le ministère n'avait pas fourni d'avis écrit ou de raison pour l'enlèvement des arbres.

Le particulier a réclamé une indemnité du ministère, mais le ministère a refusé sur la base que le particulier n'avait pas de permis pour les arbres, comme exigé au paragraphe 14(3) de la *Loi sur la voirie et le transport*, au moment de la perte. Le paragraphe 14(3) déclare : « *Est interdite, à moins d'être autorisée par un permis délivré par le ministre, la plantation d'arbres, d'arbustes ou de haies à moins de 50 pieds des routes de régime provincial, à l'extérieur d'une cité, d'une ville, d'un village, ou d'un district de village non constitué en corporation.* » Après que les arbres eurent été enlevés, mais avant le refus de sa demande d'indemnité, le particulier a fait une demande pour planter des arbres au même endroit que les arbres qui avaient été coupés. Un permis a été accordé.

Le particulier a déposé une plainte auprès de notre bureau. Il explique qu'au moment où il a initialement planté les arbres, il n'était pas au courant qu'un permis était exigé. Il émet l'opinion que ses arbres ne créaient d'aucune façon un danger à la circulation et n'obstruaient pas la vue de la route. Le fait que le ministère a délivré un permis pour planter de nouveaux arbres au même endroit semble indiquer que le ministère n'avait, non plus, aucune inquiétude sur le placement des arbres.

Après notre contact avec le ministère, le personnel de ce dernier a révisé la situation et conclu que ses processus administratifs habituels n'avaient pas été suivis pour l'enlèvement de structures non autorisées, y compris les arbres, le long des routes de régime provincial. Le ministère a pris la décision d'indemniser le particulier pour l'enlèvement des arbres.

### **Le Programme manitobain d'enseignement de la conduite automobile à l'école**

Un père s'est plaint de la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) et de son évaluation de la responsabilité dans l'accident de la route de sa fille ; un accident qui s'est produit dans des conditions de conduite difficiles, en hiver, alors qu'elle participait au programme d'enseignement de la conduite automobile à l'école, de la SAPM. Le père explique qu'il avait des réserves quant à la participation de sa fille dans la leçon de conduite, due aux



conditions atmosphériques, mais que la leçon s'est poursuivie comme prévu à l'horaire. Il était d'avis que sa fille ne devrait pas être tenue responsable à 100 % de l'accident qui est arrivé.

Même si nous n'avons pas fait de recommandation à la SAPM, de la part du plaignant, nous avons fait une enquête supplémentaire auprès de la SAPM en ce qui a trait à la politique d'annulation des leçons en voiture, lorsque les routes sont sécuritaires ou dangereuses, selon les conditions atmosphériques. La politique de la SAPM indique qu'un avis de 24 heures, aux formateurs, est exigé pour annuler une leçon en voiture, mais lors de circonstances atténuantes, par exemple, la maladie ou les soucis de sécurité, l'exigence de l'avis de 24 heures peut être abandonnée. Si un parent était inquiet au sujet de la sécurité de son enfant, comme suite aux conditions atmosphériques, une leçon en voiture pourrait être annulée à moins de 24 heures d'avis.

Au cours de l'étude de la plainte individuelle, la SAPM a expliqué que sa politique d'annulation est expliquée verbalement aux parents lors des rencontres du Programme de conduite automobile. Notre bureau a suggéré que des informations écrites sur la politique pourraient être utiles aux participants du programme. En réponse à notre suggestion, la SAPM s'est hâtée d'inclure les informations au sujet de sa politique d'annulation des exercices en voiture, en ce qui a trait aux conditions de la route sécuritaires ou dangereuses, dans la trousse d'informations qu'elle fournit aux participants du programme et aux parents ou tuteurs.

### Enquêtes à « l'initiative personnelle de l'Ombudsman »

Dans certains cas, au cours de l'étude de la plainte d'un particulier, nous identifions des secteurs problématiques qui pourraient profiter d'une révision plus poussée. Ces situations font souvent l'objet d'une enquête à « l'initiative personnelle de l'Ombudsman » (IPO). Comme suite aux enquêtes IPO, des recommandations sont parfois faites, qui provoquent des changements de politiques ou de programmes, et qui seront à l'avantage de tous les particuliers qui sont touchés par les politiques et les programmes.

Dans le présent rapport, nous soulignons deux cas d'IPO, y compris des enquêtes dans le processus de congés de l'hôpital de l'Office régional de la santé de Burntwood, et les limites sur la récréation au centre de détention provisoire de Winnipeg.

### Processus de congé de l'hôpital de l'Office régional de la santé de Burntwood

Après l'enquête sur une plainte au sujet des malades qui recevaient leurs congés de l'Hôpital général de Thompson pour être dirigés vers la résidence du Programme de traitement des traumatismes crâniens (PTTC), en réponse aux inquiétudes au sujet de la capacité des malades à fonctionner de façon autonome sans le soutien approprié, notre bureau a ouvert une enquête à l'IPO, afin de réviser le processus de congé de l'Office régional de la santé de Burntwood (ORSB). Comme suite à notre enquête, l'ORSB s'est engagé à :



- Consulter auprès du Bureau du commissaire aux personnes vulnérables, afin de développer une session d'informations sur le sujet des personnes vulnérables vivant avec une incapacité mentale, pour l'offrir au personnel du PTTC.
- Développer une politique pour assurer que les clients vulnérables ou dans le besoin soient mis en rapport avec les soutiens communautaires appropriés avant leur congé.
- Développer une politique et une procédure par lesquelles le personnel du PTTC avisera les cadres supérieurs de ces cas où les particuliers se voient refuser l'accès à la résidence de TTC, de cinq lits.
- Développer un processus de révision pour ces situations où les clients du PTTC sont accusés au criminel par leurs fournisseurs de soins de santé.
- S'assurer que les résumés sont complétés pour toutes les conférences de cas à venir, et gardés au dossier du malade pour consultation future. Ceci améliorera les plans de soins qui sont actuellement préparés pour les malades de l'ORSB.
- Mener une révision interne des critères d'admission au PTTC, afin de s'assurer que l'unité de cinq lits est bien utilisée à son plein potentiel.

### **Récréation et air frais limités pour la population des détenus placés en isolement**

Le Centre de détention provisoire de Winnipeg (CDPW) ne pouvait pas offrir des niveaux adéquats de récréation et d'air frais aux détenus placés en isolement, comme suite aux limites des installations physiques. Le CDPW possède une aire ouverte et un gymnase pour répondre aux besoins d'environ 400 détenus, un nombre qui excède la capacité théorique en lits de l'établissement. Notre bureau a soulevé le problème auprès des services de correction pour adultes, en ce qui a trait à son incapacité de fournir les soins de base nécessaires aux détenus en isolement.

Le CDPW reconnaît ce problème et a écrit, en partie : « *D'un point de vue des droits de la personne, nous sommes actuellement incapables de répondre aux exigences élémentaires d'air frais et d'exercice pour notre population de détenus placés en isolement. L'ordonnance d'isolement de la Division définit les droits fondamentaux comme comprenant la nourriture, l'hygiène, l'exercice, les soins médicaux et spirituels, fournis au mieux une rotation de récréation équitable, les détenus en isolement reçoivent actuellement la récréation une fois, toutes les deux semaines.* »

Les services de correction aux adultes ont mené plus loin la révision de cette situation et le CDPW a soumis des propositions de projet d'immobilisations pour remédier à cette situation. Le 1<sup>er</sup> septembre 2009, nous avons été informés que les rénovations de l'aire ouverte et du gymnase commenceraient à l'automne. Les rénovations sont en cours, et devraient être complétées en 2010.



## Enquêtes généralisées

Les enquêtes généralisées sont des révisions en profondeur de programmes et de services gouvernementaux. Souvent, de telles plaintes se produisent parce qu'il semble y avoir un écart entre les politiques et procédures administratives mises en place par les gouvernements pour atteindre certains objectifs, et les résultats actuels qui se produisent. L'objectif des enquêtes généralisées est d'arriver à des améliorations administratives qui auront comme résultat de meilleurs programmes et services gouvernementaux pour tous les citoyens.

Les enquêtes généralisées peuvent être suscitées par de multiples plaintes de particuliers, reçues au sujet de la même question, ou qui découlent d'enquêtes à l'IPO. Dans le cas mentionné dans le présent rapport, un groupe d'organismes non gouvernementaux, dont la clientèle comprend un grand nombre de prestataires d'aide à l'emploi et au revenu, a exprimé de nombreuses inquiétudes au sujet du programme AER de la Province. Nous fournissons aussi une mise à jour de notre révision de la Protection de l'enfance.

### Le Programme d'aide à l'emploi et au revenu

En août 2008, douze organismes non gouvernementaux ont écrit à l'Ombudsman du Manitoba pour demander une révision du programme d'Aide à l'emploi et au revenu (AER) du Manitoba ; un programme qui offre de l'aide aux Manitobains dans le besoin, et aide ces derniers à regagner leur indépendance financière en leur permettant d'effectuer la transition de l'aide au revenu vers l'emploi. La lettre de plainte déclarait, en partie :

*Au nom des agences de services sociaux dont la liste apparaît plus bas, nous voulons déposer une plainte générale portant sur la façon dont le mandat, les politiques, les procédures et les règlements administratifs sont mis en œuvre par le personnel du Programme d'aide à l'emploi et au revenu du Manitoba (AER). En groupe, nous croyons qu'il est important de faire valoir notre inquiétude et de demander votre intervention, puisque nous avons découvert qu'un grand nombre d'entre nous ont rencontré les mêmes difficultés. Le résultat de cette expérience commune est d'exercer un effet négatif sur de nombreux prestataires d'AER, à qui nous prêtons assistance, et nous pensons qu'une révision du fonctionnement de ce programme est nécessaire.*

Cette plainte identifiait précisément des inquiétudes sur la façon dont le programme communique avec les demandeurs et les participants, le droit de faire une demande d'aide, les définitions « d'incapacité » et de « besoins essentiels », le processus d'évaluation de l'incapacité, les politiques et les pratiques du programme sur les unions de fait, l'utilisation du pouvoir discrétionnaire dans la prise de décision, et de nombreux autres aspects du programme.

Au cours d'une période d'environ treize mois, une équipe de six membres du personnel de l'Ombudsman du Manitoba a mené une enquête sur la plainte à l'égard de l'AER. L'enquête comprenait une révision de la Loi et des règlements pertinents, des rapports annuels, des publications préparées pour les participants au programme, des politiques ministérielles



disponibles au public, et des directives opérationnelles fournies au personnel du programme. En plus de la révision de la documentation du programme, des entrevues ont été menées avec des représentants des organismes plaignants et le personnel des organismes collatéraux gouvernementaux et non gouvernementaux, afin d'obtenir leurs points de vue sur l'administration du programme d'AER. Des entrevues ont été faites avec plus de 125 représentants du personnel du programme à tous les paliers, dans chaque bureau de l'AER, au Manitoba.

L'étude de la plainte contre l'AER s'est terminée en 2009 et a révélé de nombreux secteurs où des améliorations administratives pouvaient être apportées. Un rapport des grandes lignes de nos conclusions et de nos recommandations sera publié en 2010.

### **Mise à jour de la révision de la protection de la jeunesse**

Dans notre deuxième rapport, soumis aux autorités responsables de la gouvernance des organismes de protection de la jeunesse, nous avons commenté le progrès, en date du 31 mars 2009, vers la mise en œuvre de plus de 100 recommandations dans *Strengthen the Commitment* conçu pour améliorer l'administration des organismes de protection de la jeunesse, au Manitoba.

Toutes les recommandations ont été acceptées par la Province. Lors de l'acceptation du rapport, le ministre aux Services à la famille et au Logement a annoncé que :... *l'obligation de rendre des comptes au public pour l'action sur les recommandations sera plus grande avec les bulletins de rendements sur les mesures prises qui seront publiés par... l'Ombudsman sur la révision des organismes de protection de la jeunesse pour les années civiles 2007/2008 et 2008/2009.*

Un exemplaire du rapport *Strengthen the Commitment* et les Rapports de progrès 2007/2008 et 2008/2009 se retrouvent sur notre site Web [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

Nous avons limité la cible de notre rapport de progrès 2008/2009 aux dix secteurs suivants :

- Le Secrétariat de la protection de la jeunesse (maintenant le Bureau du comité permanent);
- Les révisions des décès d'enfants;
- Le transfert de la responsabilité pour les auditions de protection;
- L'utilisation des accords de placement volontaire;
- Les normes/directives/protocoles généraux;
- L'évaluation du risque normalisée;
- Le système d'informations des Services à l'enfant et la famille (SISEF);
- Le protocole de détermination d'autorité (PDA);
- Les agences d'accueil désignées (AAD);
- Le réseau de réponse coordonnée de toutes les Nations (ANCR).



Certaines questions essentielles, identifiées dans notre rapport de 2006, n'ont pas encore été complètement résolues et mises en œuvre dans tout le système, pour une variété de raisons. Il y a aussi certains secteurs qui semblent progresser plus lentement que nous nous y attendions.

Nous réitérons qu'il est essentiel que le personnel des organismes de protection de la jeunesse soit stabilisé. Les postes à pourvoir dans tout le système doivent être dotés dès que possible par du personnel permanent plutôt que du personnel temporaire ou pour une période déterminée, par détachements ou nominations intérimaires. Cette stabilité est essentielle pour s'assurer qu'il y a une constance et une continuité dans la prestation de services en première ligne, ainsi que dans le travail de politique fondamentale, les deux étant de premières nécessités au système de protection de la jeunesse. Seulement avec un effectif complet de personnel et une base forte pourra-t-on apporter les améliorations et les enrichissements au système de prestation de service à la jeunesse, d'une façon qui réponde aux besoins du système.

Nous allons continuer à réviser le système des organismes de protection de la jeunesse, en conjonction avec notre surveillance de la mise en œuvre des recommandations faites par le protecteur des enfants, dans les rapports d'enquêtes spéciales de révision des cas de décès d'enfants. Notre rapport annuel contiendra une section sur cette responsabilité, chaque année.

### Enquêtes en vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public

Cette année est la deuxième année complète d'expérience en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* pour mon bureau, pour le gouvernement, et pour le public. Même s'il n'y a eu que quelques enquêtes à ce jour, de nombreuses demandes de renseignements de la part du public ont permis de repérer les questions et les problèmes inhérents à cette nouvelle législation. Ces questions nous mènent souvent à expliquer le processus que nous suivons après qu'une divulgation est reçue.

Après la réception d'une divulgation, nous devons d'abord déterminer si la Loi nous donne compétence sur le transgresseur allégué. Les entités auxquelles s'applique la LDIP sont :

- tous les ministères du gouvernement provincial, et toutes les agences énoncées dans la *Loi sur la gestion des finances publiques* ;
- toutes les universités et tous les collèges ;
- tous les foyers de soins personnels ;
- tous les organismes qui fournissent des services résidentiels et professionnels aux personnes souffrant d'incapacité mentale, lorsque l'organisme reçoit 50 % ou plus de son financement de gestion du gouvernement provincial.

En deuxième lieu, nous devons déterminer si la divulgation reçue révèle un « acte répréhensible », tel que défini en vertu de la Loi. En général, un acte répréhensible est une chose qui :

- est une infraction en vertu d'un statut provincial ou fédéral ;



- est un cas grave de mauvaise gestion ;
- crée un danger pour la sécurité ou la santé du public.

En troisième lieu, nous devons déterminer si une enquête est nécessaire. Le paragraphe 21 de la Loi énonce un nombre de circonstances dans lesquelles l'Ombudsman n'est pas obligée de faire enquête, y compris les circonstances où :

- la divulgation peut avantageusement être instruite selon la procédure prévue par une autre loi ;
- la divulgation est frivole ou vexatoire, qu'elle n'est pas faite de bonne foi ou que son objet n'est pas suffisamment important ;
- l'enquête est inutile en raison du temps écoulé ;
- les faits visés par la divulgation résultent de la mise en application d'un processus décisionnel équilibré et informé ;
- la divulgation peut avantageusement être instruite selon la procédure prévue par une convention collective ou un contrat de travail.

Ce dernier point est conforme à notre pratique de ne pas faire enquête sur les affaires de relations de travail. La décision à savoir si une affaire est une question de relations de travail n'est pas compliquée, et peut souvent être prise à l'étape de l'accueil.

D'autres circonstances où une enquête n'est pas nécessaire sont plus complexes, comme la détermination de si l'affaire divulguée résulte d'un processus décisionnel équilibré et informé, portant sur une politique publique ou une question d'ordre opérationnel. À notre avis, ceci crée un critère préliminaire élevé, réfléchissant l'intention du pouvoir législatif, tel qu'énoncé dans l'objet de la Loi, à savoir faciliter la divulgation et l'étude d'affaires importantes et sérieuses. Cette disposition interdit clairement une enquête sur une décision lorsqu'il y a différend entre l'entité de prise de décision et un employé, au sujet de cette décision.

Pour déterminer si l'objet de la divulgation pourrait avantageusement être instruit selon les procédures prévues par une autre Loi, nous devons considérer l'expertise et l'expérience d'autres organismes qui ont compétence pour décider de la question.

Toutes ces questions ont été soulevées à la suite de plaintes reçues par notre bureau en 2009. Notre équipe des services d'accueil a reçu 12 demandes de renseignements au sujet de la Loi, en 2009. Dans tous ces cas, des informations ont été fournies, et aucune enquête plus poussée n'a été nécessaire. Une enquête portant sur une divulgation au sujet d'une agence gouvernementale, reçue en 2008, demeure en attente.

En 2009, nous avons complété des enquêtes dans deux divulgations d'actes répréhensibles, reçues en 2008, liées au même établissement de soins de santé. Même si les deux divulgations concernaient le même service de l'établissement, elles provenaient de deux particuliers différents avec des points de vue légèrement différents de la situation, basés sur leurs tâches professionnelles au sein de ce secteur.



Notre enquête des divulgations n'a pas déterminé qu'il y avait eu *cas grave de mauvaise gestion*, telle qu'alléguée. Les inquiétudes exprimées indiquaient un manque de contrôles efficaces sur certaines pratiques, dans un secteur opérationnel particulier de l'établissement, ainsi que des questions sur la gestion dans ce secteur. Après avoir révisé les divulgations, notre bureau a demandé des informations à l'établissement et a tenu des discussions avec les représentants de l'établissement. Une fois les inquiétudes portées à l'attention de l'administrateur, il n'a pas été nécessaire que l'Ombudsman fasse des recommandations pour apporter des mesures correctives ; la direction de l'établissement a évalué la situation et mis en œuvre de nouvelles politiques afin de prévenir les incidents qui avaient donné lieu aux divulgations. L'Ombudsman a eu la certitude que l'établissement avait pris les divulgations en considération et agi de façon appropriée pour apporter des mesures pour résoudre les questions qui avaient été soulevées auprès de notre bureau.

## Autres activités et enjeux

### Rapports d'enquête

En vertu de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*, le Médecin légiste en chef peut ordonner qu'une enquête, présidée par un juge provincial, soit tenue sur le décès d'une personne. À la suite de l'enquête, le juge dépose un rapport et peut recommander des modifications aux programmes, politiques et pratiques du gouvernement qui, selon elle ou lui, réduiraient la probabilité d'un décès dans des circonstances similaires.

Une fois le rapport d'enquête reçu, le personnel de l'Ombudsman contacte chaque agence ou ministère du gouvernement ou une municipalité vers lesquels une recommandation a été dirigée, afin de déterminer quelles mesures sont prises. Lorsqu'une réponse satisfaisante à toutes les recommandations est reçue, une lettre est envoyée au juge en chef du tribunal provincial l'informant de ces réponses.

Les rapports d'enquête sont publiés sur le site Web des tribunaux du Manitoba. Un tableau de Rapports d'enquête sur le site Web de l'Ombudsman du Manitoba fournit les informations sur les défunts (nom, date, endroit et cause du décès, et si le défunt était adulte ou enfant); la date du rapport d'enquête; une liste des recommandations; l'agence ou le ministère provincial, ou la municipalité à qui les recommandations ont été adressées; et l'état de la réponse aux recommandations. Le tableau contient des liens au texte intégral du rapport d'enquête et à la lettre de clôture de l'Ombudsman au Juge en chef, détaillant la réponse à chaque recommandation.

En 2009, cinq rapports d'enquête avec recommandations ont été reçus par notre bureau pour suivi, et un de ces cas est complété. Quatre cas supplémentaires qui avaient été reçus au cours des années précédentes ont aussi été complétés.



## Les révisions des décès d'enfants

Le 15 septembre 2008, le projet de loi 11, la *Loi sur l'élargissement du mandat du protecteur des enfants*, a été proclamée. Cette législation transfère les responsabilités de mener les révisions en vertu de l'article 10, du médecin légiste en chef au protecteur des enfants. Les révisions en vertu de l'article 10 sont maintenant nommées Enquêtes spéciales de révision du décès d'un enfant.

Le Bureau du protecteur des enfants est tenu de mener des révisions complètes des décès des enfants et de faire les recommandations qu'elle juge nécessaires, au système de protection de la jeunesse et aux services sociaux, de santé mentale, et de traitement de dépendance subventionnés par l'État qui ont été fournis à l'enfant ou qui, selon le protecteur des enfants, auraient dû être fournis. L'élargissement du mandat des examens pour inclure les agences collatérales permet que des recommandations soient faites à tous les organismes qui ont offert, ou auraient dû offrir, des services à l'enfant, plutôt que de ne cibler que le système de protection de la jeunesse.

Comme suite aux modifications à la législation, le protecteur des enfants fait aussi maintenant parvenir ses recommandations à l'Ombudsman. Comme pour les rapports d'enquêtes, nous surveillons la mise en œuvre de ces recommandations. La nouvelle structure rassure le public que la surveillance de la mise en œuvre des recommandations est vraiment indépendante, impartiale et extérieure au système de protection de la jeunesse et du gouvernement.

Le Directeur de la protection de la jeunesse s'est engagé à fournir à notre bureau, sur une base semestrielle, des rapports à l'échelle du réseau sur le progrès du gouvernement dans la mise en œuvre de toutes les recommandations issues des Enquêtes spéciales de révision du décès d'un enfant. De cette façon, les résultats du processus de révision seront transparents, et l'obligation de rendre compte au public sera plus forte.

En date du 31 décembre 2009, nous avons reçu 21 Rapports d'enquêtes spéciales de révision du décès d'un enfant du protecteur des enfants.

Le Bureau du protecteur des enfants a reçu avis de 182 décès d'enfants, en 2009, et a déterminé que 68 rapports d'enquêtes spéciales étaient nécessaires. Comprenant 14 cas où le décès de l'enfant s'est produit après le 15 septembre 2008 (date à laquelle la nouvelle Loi est entrée en vigueur), il y a 82 révisions de décès d'enfant, au total, qui doivent être remplies. Le bureau doit aussi terminer 88 révisions de décès d'enfant dans des cas où le décès s'est produit avant le 15 septembre 2008.

## Étude de satisfaction

Au cours de notre révision continue des organismes de protection de la jeunesse, nous avons voulu entendre la voix des jeunes qu'ils touchent. Une question qui ne leur est pas souvent posée est : qu'est-ce qui fonctionne bien dans le système ? Nous avons entrepris une étude



pour y trouver une réponse, en interviewant des jeunes âgés de 14 à 21 ans qui étaient placés en famille d'accueil, ou qui y avaient été récemment. L'étude a été menée comme partie du suivi de la révision *Strengthen the Commitment* des organismes de protection de la jeunesse, et a été faite en utilisant une « Étude de satisfaction ».

Une étudiante de troisième cycle du programme de travail social de l'Université du Manitoba a fait la recherche du modèle d'étude de satisfaction, a conçu et mené les entrevues, et a rédigé le rapport. Ce rapport offre des informations sur les entrevues et fait des recommandations au sujet de ce qui fonctionne bien et qui peut être répété pour le bien-être des jeunes pris en charge. Nous comprenons que la plupart des jeunes ont trouvé cette expérience très intéressante et ont profité de l'occasion de partager leurs histoires à une auditrice réceptive.

Nous croyons que les renseignements positifs contenus dans le rapport offriront des informations utiles aux prestataires de services dans le système, et aux parents de familles d'accueil en particulier, sur ce que les jeunes croient être les meilleures pratiques pour les accueillir dans un foyer d'une façon qui assure qu'ils se sentent désirés et valorisés.

Un exemplaire du rapport déposé à la suite de cette étude : *In Their Own Words: An Appreciative Inquiry into the Experiences of Youth in Foster Care (Une étude de satisfaction des expériences des jeunes en foyers d'accueil)*, est inclus à la version cédérom du présent rapport annuel et est aussi disponible sur notre site Web [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

### **Mise à jour sur les pratiques d'octroi de permis et de mise en application de la Gestion des ressources hydriques**

En 2008, notre bureau a publié son *Report on the Licensing and Enforcement Practices of Manitoba Water Stewardship (Rapport sur les pratiques d'octroi de permis et de mise en application de la Gestion des ressources hydriques)*, qui contenait quinze recommandations visant à corriger les problèmes de longue date identifiés par les particuliers, les municipalités et les districts de conservation. La Gestion des ressources hydriques du Manitoba a accepté toutes les recommandations. Avec la compréhension que la mise en œuvre de nos recommandations exigerait de la planification et des mesures à long terme, nous avons entrepris un suivi avec le ministère afin d'assurer que les mesures appropriées étaient prises. En 2009, nous avons demandé au ministère de nous faire parvenir un rapport d'étape sur les activités qu'ils avaient mises en œuvre pour donner suite à nos recommandations.

Notre enquête initiale avait révélé que du drainage non autorisé était souvent entrepris sous l'apparence « d'entretien » de drains existants. Même si la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau* (la Loi) ne faisait pas la différence entre les nouveaux ouvrages et l'entretien, le ministère avait adopté une pratique d'exempter l'entretien des drains. Cette pratique était devenue une source de confusion et de contention entre les propriétaires fonciers, et rendait difficile l'application des dispositions de la Loi lorsque des différends survenaient. Nous avons recommandé que le ministère étudie la possibilité d'une modification à la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau* afin de créer une distinction entre l'élaboration de nouveaux ouvrages de



contrôle des eaux, et l'entretien ou les ouvrages mineurs ; et d'inclure une définition claire de « l'entretien ». Nous avons aussi recommandé que le ministère étudie une modification au *Règlement sur les droits d'utilisation de l'eau* afin de créer un processus de demande accéléré, lorsqu'approprié, pour l'octroi de permis d'entretien ou d'ouvrages mineurs.

Le ministère nous a informés que l'entretien des drains n'est plus exempté de l'octroi de permis en vertu de la Loi, et qu'ils ont adopté une politique et une procédure pour l'autorisation accélérée des ouvrages mineurs de contrôle des eaux. Les agents peuvent donner l'autorisation si les ouvrages sont mineurs, en vertu d'une définition établie dans la politique, et qu'il est improbable qu'ils aient des répercussions. La définition d'ouvrages mineurs de contrôle des eaux est incluse dans le document de politique, dans le formulaire de demande et dans le formulaire de permis. Un amendement législatif n'a pas été nécessaire puisque les nouveaux formulaires de demande et de permis pour autorisation accélérée ont été approuvés par le ministre. Nous sommes d'avis que le ministère a pris les mesures nécessaires pour donner suite à ces recommandations.

Comme suite aux questions d'application inégale ou inadéquate, en réponse aux plaintes de drainage non autorisé, nous avons recommandé que le ministère développe une politique, qui serait appliquée de façon constante, de prendre des mesures de mises à exécution lorsque le drainage illégal se produit. Le ministère a confirmé qu'une telle politique avait été finalisée et approuvée en 2009, à la suite de consultation à grande échelle avec les intéressés, y compris des représentants des districts de conservation, des municipalités, les producteurs agricoles et les agences environnementales. L'intention de la politique est d'offrir une approche uniforme à l'application, dans toute la province. La politique a été révisée avec tous les agents des ressources hydriques et est à l'étude pour être ajouté au site Web de la Gestion des ressources hydriques du Manitoba.

L'ajout de cette politique au site Web du ministère serait conforme à une autre de nos recommandations, que le ministère développe une politique publique claire sur l'application et la communique aux municipalités, aux districts de conservation et au public en général. En réponse à cette recommandation, le ministère nous a informés que ses efforts sont continus et comprennent des présentations aux municipalités, aux districts de conservation et au personnel d'autres ministères. Également, le ministère a tenu des kiosques d'affiches et d'informations à des événements comme les foires agricoles, et à certaines réunions de l'Association des districts de conservation du Manitoba et de l'Association des municipalités. La publicité, les lettres, les présentations, les communiqués de presse, et le site Web du ministère ont tous été utilisés pour informer le public des changements au programme.

Notre Rapport 2008 a fait un nombre de recommandations conçues pour améliorer les pouvoirs de contrainte afin résoudre le problème de l'insuffisance des pénalités pour l'infraction à la Loi pour agir à titre de moyen de dissuasion du drainage hydrique sans un permis. Le ministère a avisé qu'il a mis en œuvre des amendes déterminées, en vertu de la *Loi sur les poursuites sommaires*, allant jusqu'à 2 500 \$ par infraction, en utilisant un Avis d'infraction sommaire. Chaque jour où une infraction se poursuit est une nouvelle infraction en vertu de la Loi, donc



les niveaux totaux des amendes peuvent devenir un moyen de dissuasion important. Le ministère continuera à surveiller l'efficacité des niveaux d'amendes existants.

Un des défis les plus importants à relever pour le ministère, alors qu'il fait des progrès, était une accumulation d'arriérés dans l'émission de permis et la mise à exécution. Nous avons recommandé que le ministère développe un plan d'action concret et détaillé de l'allocation des nouvelles ressources pour traiter des arriérés existants, tout en traitant les nouvelles demandes et les questions de mise à exécution.

Dans leur rapport d'étape, le ministère a avisé qu'une réduction des arriérés d'émission de permis est en tête de la liste des priorités pour l'avenir immédiat, et qu'un certain progrès avait été fait dans ce sens. Un plan pour régler les arriérés est en place, et le progrès est mesuré en accord avec ce plan.

En révisant le rapport d'étape du ministère, nous avons noté que leur capacité à réduire les arriérés a été diminuée par un nombre de facteurs hors de leur contrôle. Nous avons été informés qu'au cours du dernier exercice financier, le taux de demande de permis a augmenté de façon presque égale au nombre de permis produits. L'émission de permis et l'exécution sont dans une période de changement qui comprend une courbe d'apprentissage pour le personnel du ministère, et pour le public, particulièrement pour les changements comme les nouvelles dispositions pour l'approbation de l'entretien et les travaux mineurs, et à la lumière de l'augmentation des activités d'exécution, en général.

En dépit du travail supplémentaire engendré par les changements importants produits, du progrès a été fait dans le traitement des arriérés. Les agences des ressources hydriques ont défini des objectifs pour les dossiers de vérification de permis, de plaintes et de conformité, à compléter. Au cours de l'exercice financier de 2008/2009, il y a eu une réduction nette dans les arriérés de demandes de permis de 2 289 à 1 762, représentant une réduction de 23 %. Nous continuerons à demander des rapports d'étapes sur les efforts du ministère pour réduire davantage et à la limite éliminer les arriérés.

Il y a deux autres secteurs que nous continuerons à surveiller au cours de la prochaine année : les efforts du ministère pour travailler plus étroitement avec les districts de conservation et l'élaboration d'un manuel proposé de drainage « sans danger pour l'environnement ».

Le ministère a fait rapport d'un certain progrès dans ses efforts pour travailler plus étroitement avec les districts de conservation, en attendant la conception de plans approuvés de gestion des bassins versants qui pourraient constituer la base d'un partenariat officiel d'émission de permis. Au cours de la prochaine année, nous communiquerons avec les districts de conservation pour nous assurer de leurs perspectives sur l'ampleur de la réussite de la relation en évolution avec le ministère, afin d'améliorer les intrants locaux dans les décisions d'émission de permis.



Finalement, pour répondre à une plus grande question environnementale, nous avons recommandé que le ministère complète et publie son manuel proposé de drainage « sans danger pour l'environnement », à titre prioritaire. En dépit du fait que le financement du manuel a été approuvé en 2007, et que nous avons été informés qu'il serait terminé en 2008, il n'est pas complété. Nous sommes maintenant informés qu'il sera probablement finalisé en 2010. Nous ferons le suivi avec le ministère en 2010, afin de déterminer l'état de ce manuel.

### Détenus à risque élevé, dans le besoin

Notre bureau continue à être très inquiet de l'incarcération des particuliers à risque élevé, dans le besoin, qui sont incapables de répondre aux conditions de libération sous caution, parce que les systèmes desquels ils dépendent ne peuvent leur assurer de placements résidentiels convenables. De nombreuses personnes vivant avec une maladie mentale ou une incapacité mentale, qui ont été mises en accusation pour une infraction, font l'objet de longues périodes d'incarcération. Basé sur notre interaction continue avec le système de justice pénale, nous reconnaissons qu'il continue à y avoir des défis dans la recherche de placements, afin que ces particuliers puissent obtenir une caution et soient libérés de la garde, dans des délais plus raisonnables.

Dans son Rapport annuel 2008/2009, le Bureau de l'Enquêteur correctionnel (pour les détenus dans des institutions fédérales) a signifié que : « *à l'admission, 11 % des contrevenants de ressort fédéral ont un diagnostic de santé mentale important, et plus de 20 % prennent des médicaments sur ordonnance pour une condition psychiatrique* ». Le rapport note aussi que : « *les délinquantes ont deux fois plus de probabilités que les délinquants d'avoir un diagnostic de santé mentale, à l'admission. Plus de 30 % des délinquantes ont antérieurement été hospitalisées pour des raisons psychiatriques.* » Même si des statistiques similaires ne sont pas disponibles pour les centres correctionnels provinciaux, la Division correctionnelle de Justice Manitoba nous rapporte qu'elle lance le projet pilote d'un « outil de dépistage de maladie mentale ». En 2009, l'utilisation de l'outil de dépistage a commencé au Centre pour jeunes du Manitoba, et en 2010, il sera utilisé au Centre de détention provisoire de Winnipeg. L'outil est conçu pour identifier les personnes qui souffrent de troubles qui justifient l'attention, l'intervention immédiate, ou une évaluation plus globale.

Il n'y a pas encore, en place, d'un mécanisme tel qu'un tribunal spécialisé, comme il se trouve dans d'autres secteurs de compétence, qui pourrait détourner les personnes souffrant de maladies ou d'incapacités mentales du système de justice pénale — un système congestionné qui possède des ressources et des options de traitement limitées — et les orienter dans la collectivité qui possède les soutiens nécessaires à traiter leur maladie ou leur incapacité. En juin 2009, le Bureau des personnes handicapées provincial a déposé son rapport : « *Ouvrir les portes renouvelle l'engagement de la Province à l'égard des Manitobaines et Manitobains handicapés* ». Une réalisation clé notée dans le rapport était l'annonce de Justice Manitoba de la création « *d'un nouveau système de tribunaux réservés aux contrevenants souffrant de questions de santé mentale* ». En 2009, le Tribunal provincial a aussi réitéré sa position aux ministres de la Justice, de la Santé et de la Vie saine, qu'un tribunal de santé mentale pour ceux



qui souffrent de maladie mentale grave, et qui se retrouve en contravention du système de justice criminelle, devrait être établi. Alors que le comité formé pour faire avancer le concept travaille vers cet objectif, et que le concept est évidemment soutenu par le gouvernement, le financement n'a pas été défini, et la province n'a pas d'échéancier pour l'établissement d'un tel tribunal. Ceci continue d'être une inquiétude subsistante pour notre bureau.

Dans notre Rapport annuel 2007, nous avons fait rapport de notre inquiétude au sujet de l'incarcération des personnes vivant avec une maladie mentale, et de la détérioration de leur santé mentale au cours de l'incarcération. Ces détenus ont besoin d'hospitalisation dans un établissement psychiatrique, mais ils demeurent dans les établissements correctionnels, sur une liste d'attente pour admission. Puisque ces personnes sont en détention, le seul contexte hospitalier approprié est l'unité de Services de psychiatrie légale, sécurisée et provisoire de 14 lits, au centre de santé psychiatrique du Centre des sciences de la santé de Winnipeg. Le Centre de santé mentale de Selkirk maintient 18 lits sécurisés de réadaptation, de longue durée.

Le sondage "A Statistical Survey of Canadian Forensic Mental Health Inpatient Programs," publié dans *Healthcare Quarterly*, en 2006, indiquait que le Manitoba se situait au rang le plus bas, lorsque comparé aux autres régions de compétences canadiennes, en terme de lits en Services de psychiatrie légale, par unité de population. Les statistiques portant sur les temps d'attente pour les Services de psychiatrie légale au Manitoba sont troublantes. En 2008, le temps d'attente moyen pour admission à l'unité des Services de psychiatrie légale était de 15,8 jours, et des particuliers, dans 17 cas, ont attendu 25 jours ou plus, pour des services de psychiatrie légale alors qu'ils étaient incarcérés en prisons provinciales. Dans un cas, il semble qu'un particulier soit demeuré incarcéré pendant 69 jours, avant d'être admis à l'unité des Soins de psychiatrie légale, et plus tard, a été déclaré non tenu criminellement responsable. En 2009, le temps d'attente moyen a augmenté à 24,2 jours, et dans un cas, un particulier a attendu 82 jours.

En 2009, notre bureau a demandé des précisions de l'unité des Services de psychiatrie légale afin de déterminer si l'unité de 14 lits était adéquate pour répondre aux besoins de la population des détenus provinciaux, au Manitoba. Le directeur de l'unité nous a informés que :

*À mon avis, le nombre de lits disponibles à ces fins est inadéquat. Alors que plus de lits, pour soins actifs de courte et de longue durée, serait certainement utile en termes de services à cette population, je veux souligner que le problème ne relève pas uniquement du nombre de lits. L'établissement du système de tribunaux de santé mentale, avec les ressources adéquates, et une augmentation de la disponibilité d'habitation communautaire supervisée répondraient en grande partie aux besoins de cette population.*

Santé Manitoba a informé notre bureau que l'ORSW prévoit une augmentation importante du financement des contrats spécialisés pour aider les clients des unités de psychiatrie légale du Centre de santé mentale de Selkirk, et du Centre des sciences de la santé, à faire la transition dans la collectivité. L'effet de cette évolution sur ceux en détention, qui attendent qu'un lit devienne disponible, est toujours inconnu.



En 2007, on nous a informés que pour un particulier souffrant de maladie mentale active, l'attente pour un traitement peut mener à plus de dégradation, à un retard de récupération et à une augmentation des symptômes résiduels. Ceci peut aussi augmenter le risque d'acte autodestructeur et de comportement autonégligent. En plus des conséquences importantes pour le particulier dont la maladie mentale demeure non traitée pendant qu'il est incarcéré, en attente de l'admission à un hôpital, il y a aussi les questions de sécurité pour eux-mêmes, pour les autres détenus, et pour le personnel de correction. Il reste clair qu'il est inapproprié que des particuliers, souffrant de maladie mentale qui se détériore, demeurent incarcérés dans les prisons provinciales, incapables d'accéder au traitement dont ils ont besoin dans un délai approprié.

En 2008, nous avons fait rapport que le programme d'Aide à la vie en société des Services à la famille ne faisait pas le suivi de combien de leurs clients étaient incarcérés dans les centres correctionnels provinciaux, de la durée de leur incarcération, ou des accusations pour lesquelles leurs clients étaient incarcérés. Nous croyons que ces informations seraient utiles au ministère pour identifier tout progrès atteint pour réduire les périodes d'incarcération pour les personnes vulnérables vivant avec une incapacité mentale. En 2009, le ministère a commencé à faire le suivi de ce type de renseignements.

En 2007, nous avons fait rapport que les Services à la famille et le Centre de détention provisoire de Winnipeg avaient développé un protocole qui permettait au personnel de correction de déterminer si un particulier était un client du programme d'aide à la vie en société. Si un client est identifié à titre de client d'Aide à la vie en société, le personnel du ministère peut fournir des renseignements pour aider le personnel de correction à traiter des comportements problématiques. Le protocole énonce que si le particulier doit être sous garde pour une période prolongée, le travailleur assigné des services communautaires devrait visiter la personne vulnérable de façon régulière, afin d'assurer son bien-être et de soutenir le personnel de correction pour le traitement approprié du particulier. En 2009, ce protocole a été élargi à tous les centres correctionnels provinciaux pour adultes.

En 2008, nous avons fait rapport que nous avons soulevé une inquiétude quant aux limites des présents « protocoles interdépartementaux pour les adultes à haut risque dans le besoin » qui existent entre Santé Manitoba, les Services à la famille Manitoba, et Justice Manitoba. Monsieur le juge Grégoire, dans son rapport d'enquête sur le cas Peter Stevenson, recommande l'établissement d'un protocole pour assurer que les informations qui sont connues, par une agence gouvernementale qui fournit des soins, soient partagées avec les autres ministères ou agences, là où il est raisonnable de croire que le partage d'informations serait dans le meilleur intérêt du client ou du malade. Ceci semble être une recommandation pour un protocole provincial d'approche interdépartementale à la coordination pour tous les clients et malades.

En réponse, les ministères ont formé un groupe de travail pour réviser les protocoles. Le groupe de travail étudie si les protocoles (qui prévoient la coordination des services aux adultes à haut



risque dans le besoin qui ont des antécédents de comportements violents et qui sont évalués comme constituant un risque ou un danger sérieux pour le public) pourraient être élargis pour inclure les adultes à haut risque dans le besoin qui sont vulnérables et sont impliqués dans le système juridique, mais qui ne sont pas violents et ne constituent pas non plus un risque ou un danger sérieux pour le public. Le groupe de travail reconnaît l'importance de la prestation de services à ce groupe, mais a indiqué que la difficulté de cette approche est qu'il existe des cas où les particuliers ne répondent pas aux critères d'admissibilité aux programmes existants.

Pendant que les protocoles interdépartementaux demeurent inchangés, la province a déjà ou est à mettre en place le processus de développement des services pour les particuliers vulnérables, à besoins complexes et multiples, y compris :

- les Services pour l'ensemble des troubles causés par l'alcoolisation fœtale ;
- une stratégie pour les sans-abris avec emphase sur le logement pour les clients de santé mentale :
  - Logement avec services
  - Avantages de logement transférables
  - Initiative de mieux-être communautaire (l'Office régional de la santé de Winnipeg et les Services aux locataires et Gestion des biens dans des sites précis de Logement Manitoba)
  - Une augmentation du nombre de lits de refuge
  - Logement permanent pour les utilisateurs de longue date des refuges avec soutien
  - Financement de sept mentors itinérants pour travailler avec les personnes vulnérables qui vivent dans la collectivité. Les mentors itinérants travailleront à partir du projet de la rue Main, de l'Armée du salut, de RaY, de l'association *Spence Neighbourhood*, de l'ACSM de l'Ouest du Manitoba, de l'ACSM Thompson et du Centre de l'amitié The Pas ;
- *Winnipeg Co-occurring Disorders Initiative* (soutien à Justice par l'ORSW et *Addictions Foundation of Manitoba*).

### Comités de discipline des détenus

Les comités de discipline des détenus sont formés en vertu du paragraphe 25(1) de la *Loi sur les services correctionnels* et la Partie 3 des *Règlements sur les services correctionnels*. Le directeur de chaque établissement correctionnel pour adulte nomme un agent de correction qui ne supervise pas les détenus, à titre de président du comité de discipline. Le président trouve au moins deux agents correctionnels supplémentaires pour siéger au comité de discipline. Si un détenu est accusé d'une infraction disciplinaire, il peut choisir de plaider non coupable et de se présenter devant le conseil de discipline.

Les conseils de discipline peuvent influencer grandement les détenus et leurs conditions de détention. Le paragraphe 13(1) des *Règlements* détermine les peines que peut imposer le comité de discipline, y compris une réprimande ou un avertissement, une amende maximale de



200 \$, l'obligation de verser une somme d'argent en dédommagement des biens qui ont été perdus ou endommagés à la suite de l'infraction, au plus 40 heures de travaux supplémentaires à effectuer dans l'établissement correctionnel, une perte de privilèges pour un maximum de 30 jours, au plus 15 jours d'isolement, ou la perte d'au plus 30 jours de réduction de peine.

Au cours de l'enquête sur deux plaintes individuelles, nous nous sommes inquiétés du processus du comité de discipline, y compris une question sur la documentation pour enregistrer quelle preuve avait été étudiée au cours de processus de prise de décision. À ce moment, les Services correctionnels pour adultes développaient une politique portant sur les comités de discipline qui, nous le croyons, traiterait des lacunes identifiées dans notre révision.

En 2006, nous avons reçu une ébauche initiale de la trousse de formation développée par tout le personnel de corrections qui serait habituellement affecté aux attributions du comité de discipline. Les Services correctionnels ont aussi développé un document d'informations sur les audiences disciplinaires qui permettrait aux détenus de mieux se préparer pour les audiences, et de mieux comprendre le processus de l'audience.

En même temps, l'honorable juge R.P. Marceau de la Cour du banc de la Reine de l'Alberta, dans le cas de *Currie c. Alberta (Centre de détention provisoire d'Edmonton)* [2006 ABQB 858], notait : « *il y a un tel conflit évident entre les fonctions des membres du personnel d'un comité dans les centres correctionnels de l'Alberta pour maintenir la discipline et le moral du personnel, et le droit du détenu d'avoir son accusation traitée devant un tribunal ayant un degré suffisant d'indépendance et d'impartialité, que et la perception du défaut d'indépendance et la partialité, et le fait que dans un nombre important de cas il y a une crainte raisonnable de parti pris* ». Le juge Marceau continue en disant : « *alors que la formation des membres du comité en droit administratif aidera à obtenir l'équité de la procédure, elle ne peut enlever la partialité inévitable en faveur de la preuve des agents de correction. Donner aux détenus le droit d'avoir recours à un conseiller juridique et permettre à ce dernier d'être présent aux audiences aideront à atteindre l'équité de procédure, mais cela ne surmontera pas la crainte raisonnable de parti pris.* »

En 2007, notre bureau s'est informé auprès des Services correctionnels au sujet de leur développement de politique, à la lumière de la décision judiciaire en Alberta. En 2008, les Services correctionnels se sont engagés à faire ce qui suit :

- Déterminer la composition et la taille des comités de discipline et préciser la façon de sélection des membres ;
- Développer une formation officialisée pour les membres des comités de discipline dans les secteurs du droit administratif et de la Loi et les Règlements sur les services correctionnels ;
- Établir des critères d'exclusion pour les membres du comité afin d'améliorer la neutralité du comité ;
- Développer des capacités d'enregistrement audio de toutes les audiences du comité de discipline et établir un processus d'archives pour ces enregistrements ;



- Développer une base de données pour enregistrer de façon systématique les sanctions imposées par les comités de discipline selon les infractions disciplinaires ;
- Développer un processus de contrôle de la qualité par lequel des vérifications internes du processus du comité de discipline peuvent se produire afin d'assurer la conformité à la politique et à la Loi.

En janvier 2009, les Services correctionnels nous ont fait parvenir un exemplaire finalisé de sa politique divisionnaire portant sur la discipline des détenus. Notre bureau, encore une fois, a soulevé l'inquiétude sur la composition des comités de discipline des détenus, qui n'avait pas changé. Nous avons avisé le ministère que lorsque les détenus observent les agents de correction enquêter sur les infractions disciplinaires, porter des accusations disciplinaires, puis présenter la preuve à un comité de discipline composé d'agents de correction, cela peut porter le particulier à croire que les décideurs auront un parti pris. Notre bureau est d'avis qu'il y a d'autres solutions pratiques qui amélioreront le processus de comité de discipline et favoriseront les principes d'équité administrative.

Par suite de notre révision de cette affaire, les Services correctionnels aux adultes se sont engagés à réexaminer cette question et s'attendent à trouver une résolution en 2010.



## Survol statistique de la Division de l'Ombudsman

### Cas en 2009 par Loi, ministère et disposition

Ce tableau montre la disposition de 378 dossiers de la Division de l'Ombudsman, en 2009, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*, de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*, et de la *Loi sur les services à l'enfant et la famille*.

Ministère ou catégorie	Nombre de cas			Dispositions des cas								
	Reportés en 2009	Nouveaux dossiers en 2009	Total des cas en 2009	En attente le 31/12/2009	Apport d'info.	Refus	Abandonné	Non appuyé	Résolu en partie	Résolu	Recommandation	Complété
<i>La Loi sur l'Ombudsman</i>												
<b>GOUVERNEMENT PROVINCIAL</b>												
<b>Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales</b>												
Général	2	1	3	1	-	-	-	1	-	-	1	-
<b>Commission de la fonction publique</b>												
Général	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Compétitivité, Formation professionnelle et Commerce</b>												
Initiative personnelle de l'Ombudsman — IPO	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Conservation</b>												
Général	1	8	9	6	-	-	-	2	1	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman — IPO	2		2	2								
<b>Culture, Patrimoine et Tourisme</b>												
Général	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Conseil exécutif</b>												
Général	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Services à la famille et Logement</b>												
Général	2	1	3	1	-	-	-	2	-	-	-	-
Services à l'enfant et la famille	1	12	13	9	-	2	-	1	-	2	-	-
Aide à l'emploi et au revenu	2	2	4	1	-	-	-	-	-	3	-	-
Société d'habitation et de rénovation	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Office d'habitation du Manitoba	-	5	5	4	-	-	-	-	-	1	-	-
Comité consultatif sur les services sociaux	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Réadaptation professionnelle	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman — IPO	4	4	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Finances</b>												
Général	1	1	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Commission d'appel des accidents de la route	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission des valeurs mobilières	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Direction de la location à usage d'habitation	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Commission de la location à usage d'habitation	-	2	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Bureau de l'état civil	-	2	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-
<b>Santé</b>												
Général	-	6	6	2	1	-	-	-	-	2	-	1
Conseil manitobain d'appel en matière de	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-



Ministère ou catégorie	Nombre de cas			Dispositions des cas								
	Reportés en 2009	Nouveaux dossiers en 2009	Total des cas en 2009	En attente le 31/12/2009	Apport d'info.	Refus	Abandonné	Non appuyé	Résolu en partie	Résolu	Recommandation	Complété
santé												
Santé mentale	2	-	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-
Office régional de la santé	1	1	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman — IPO	6	1	7	4	-	-	-	-	-	1	-	2
<b>Infrastructure et Transports</b>												
Général	1	3	4	3	1	-	-	-	-	-	-	-
Commission d'appel des suspensions de permis	-	2	2	-	-	-	-	1	-	1	-	-
<b>Affaires intergouvernementales</b>												
Général	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Justice</b>												
Général	2	4	6	2	1	-	1	1	-	1	-	-
Centre pour les jeunes Agassiz	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Centre correctionnel de Brandon	-	7	7	1	-	-	1	2	-	3	-	-
Médecin légiste en chef	-	2	2	-	1	-	-	-	-	1	-	-
Centre correctionnel de Headingley	-	6	6	1	2	-	2	-	-	1	-	-
Centre correctionnel de Le Pas	-	2	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-
Centre correctionnel de Portage	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Centre correctionnel de Milner Ridge	-	4	4	-	-	-	-	-	1	3	-	-
Centre de détention provisoire de Winnipeg	1	2	3	-	1	-	-	1	-	1	-	-
Centre pour les jeunes du Manitoba	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Exécution des ordonnances alimentaires	-	4	4	2	1	-	-	1	-	-	-	-
Commission des droits de la personne	1	6	7	4	-	-	-	2	-	1	-	-
Curateur public	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman — IPO	13	4	17	11	-	-	-	-	1	4	-	1
<b>Travail et Immigration</b>												
Direction des normes d'emploi	1	3	4	1	1	-	-	1	-	1	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman — IPO	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Gestion des ressources hydriques</b>												
Général	1	7	8	5	1	-	-	1	-	1	-	-
<b>Société et hors ministère</b>												
Aide juridique	-	3	3	1	-	-	1	1	-	-	-	-
Société des services agricoles du Manitoba - Initiative personnelle de l'Ombudsman — IPO	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Commission d'appel des questions touchant les terres domaniales	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Manitoba Hydro	1	6	7	2	1	-	-	3	-	1	-	-
Commission des accidents du travail	1	4	5	3	1	-	-	-	-	1	-	-
Commission d'appel de la CAT	2	1	3	1	-	-	-	1	-	1	-	-
<b>Société d'assurance publique du Manitoba</b>												
Général	10	34	44	12	4	5	6	15	-	2	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman — IPO	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Les municipalités</b>												
Ville de Portage-la-Prairie	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-

Ministère ou catégorie	Nombre de cas			Dispositions des cas								
	Reportés en 2009	Nouveaux dossiers en 2009	Total des cas en 2009	En attente le 31/12/2009	Apport d'info.	Refus	Abandonné	Non appuyé	Résolu en partie	Résolu	Recommandation	Complété
Ville de Winnipeg	2	11	13	5	3	-	1	1	1	2	-	-
Autres M. R., villes, villages	7	23	30	13	3	-	3	7	3	1	-	-
Districts d'aménagement local	2	2	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman — IPO	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>74</b>	<b>210</b>	<b>284</b>	<b>130</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)</i>												
Agence gouvernementale	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé	2	-	2	-	-	-	-	2	-	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>CAS CONSÉCUTIFS AUX RECOMMANDATIONS DU RAPPORT D'ENQUÊTE<sup>1</sup> EN VERTU DE LA LOI SUR LES ENQUÊTES MÉDICO-LÉGALES</b>												
Services à la famille	4	-	4	3	-	-	-	-	-	-	-	1
Santé	6	2	8	6	-	-	-	-	-	-	-	2
Infrastructure et Transports	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Justice	5	3	8	6	-	-	-	-	-	-	-	2
Travail et Immigration	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Société des alcools du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	3	2	5	1	-	-	-	-	-	-	-	4
Autres municipalités	10	-	10	-	-	-	-	-	-	-	-	10
<b>Total partiel</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>38</b>	<b>18</b>								<b>20</b>
<b>CAS CONSÉCUTIFS AUX RECOMMANDATIONS DU RAPPORT DE RÉVISION DE DÉCÈS D'ENFANT<sup>2</sup> EN VERTU DE LA Loi sur les services à l'enfant et à la famille</b>												
Éducation	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Services à la famille	-	50	50	50	-	-	-	-	-	-	-	-
Vie saine	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Justice	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>-</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL</b>	<b>107</b>	<b>271</b>	<b>378</b>	<b>202</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>24</b>

<sup>1</sup> En 2009, 5 nouveaux rapports d'enquête ont été reçus, et ont suscité 8 nouveaux dossiers. Voir à la page 26 pour plus d'informations sur les rapports d'enquête.

<sup>2</sup> En 2009, 21 rapports de révision de décès d'enfant ont été reçus, et ont suscité 53 nouveaux dossiers. Voir à la page 26 pour plus d'informations sur les révisions de décès d'enfant.

## Résumé

Des 176 dossiers fermés en 2009 :

- 27 % ont été résolus en tout ou en partie (l'Ombudsman a fait des recommandations dans 0,05 % de ces cas);
- 14 % ont été complétés;
- 31 % n'ont pas été appuyés;
- 14 % ont été conclus après apport d'informations;
- 14 % ont été discontinués par l'Ombudsman ou le plaignant, ou refusés.



## Définitions

**En attente** : Plainte toujours à l'étude au 1<sup>er</sup> janvier 2010.

**Apport d'informations** : Apport d'aide ou d'informations.

**Refusé** : Plainte non acceptée pour enquête par l'Ombudsman, en général pour raison d'hors compétence ou de prématurité de la plainte.

**Discontinué** : Enquête de la plainte arrêtée par l'Ombudsman ou le client.

**Non appuyé** : Plainte non appuyée dans sa totalité.

**Résolu en partie** : Plainte résolue en partie de façon officieuse.

**Résolu** : Plainte résolue de façon officieuse.

**Recommandation faite** : Plainte soutenue en tout ou en partie et recommandation faite après que les procédures officieuses se soient révélées vaines.

**Complété** : Cas ou enquête où la tâche d'audit, de surveillance, d'information, ou de commentaire a été conclue.

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

---

**Survol de 2009**

En 2009, notre bureau a ouvert 350 nouveaux dossiers 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). De ces dossiers, 330 étaient des plaintes d'accès et de protection de la vie privée du public, en vertu de la Partie 5 des Lois, et 20 étaient des cas ouverts par notre bureau en vertu de la Partie 4, pour réviser, surveiller ou commenter la conformité aux Lois. Les informations sur notre travail relié au cas en vertu des Lois se trouvent dans les sections *Cas d'intérêt public* et *Révision statistiques de 2009*. Les exemples de cas où nous avons fourni des commentaires à des organismes et des dépositaires publics, en 2009, sont inclus dans la section *Révisions proactives*.

En 2009, un poste existant au sein de la Division d'accès et la privée a été converti en un nouveau poste, Gestionnaire des enquêtes institutionnelles et des audits. Ce poste est réservé aux révisions à grande échelle pour assurer et surveiller la conformité en vertu de l'alinéa 49 a) de la LAIPVP et de l'alinéa 28 a) de la LRMP. Même si nous avons mené des révisions à grande échelle au cours des ans, nous n'avons pas affecté de ressources pour exécuter cette partie de notre mandat, avant que ce poste ne soit établi.

Avec la capacité élargie que le poste apporte à la Division, nous espérons avoir un effet plus grand sur les affaires qui contribuent à l'état général de conformité à la LAIPVP et la LRMP. Nous espérons qu'une meilleure observation dans les secteurs que nous évaluerons aura un effet positif sur les droits des particuliers, en vertu des deux Lois, et contribuera de façon constructive aux activités des organismes et des dépositaires publics.

Au cours des quelques prochaines années, nous planifions de faire trois révisions à notre initiative, chaque année. En 2010, nous ferons une évaluation de conformité à la LRMP qui touchera les dépositaires de cliniques, et évaluera principalement la conformité aux exigences liées aux politiques et procédures; une évaluation des pratiques d'accès à l'information qui sera ciblée sur le traitement des demandes LAIPVP et touchera les organismes publics, y compris les organismes publics locaux; et, une vérification de la rapidité de réponse qui évaluera la conformité aux sections 11 et 15 de la LAIPVP, qui touchera aussi les organismes publics et les organismes publics locaux. L'évaluation de conformité à la LRMP et l'évaluation des pratiques d'accès sont des initiatives de base qui seront faites annuellement, pour les quelques prochaines années.

Chaque année, différentes entités seront sélectionnées pour révision, pour une des initiatives, quoiqu'il puisse y avoir des situations où la même entité est choisie de façon répétée, comme suite à des questions de non-conformité. Même si la conformité aux lois est la cible de ces initiatives, nous avons aussi l'intention d'identifier les processus ou les approches qui ont du succès, et qui peuvent être partagés et adoptés par d'autres organismes ou dépositaires publics.



Les résultats de ces enquêtes à notre initiative feront partie de notre rapport annuel, chaque année. Nous pourrions aussi déposer des rapports spéciaux, lorsqu'appropriés.

En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, l'Ombudsman peut instituer des enquêtes et des révisions portant sur des violations de la vie privée concernant des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels. Dans notre dernier rapport annuel, nous avons fourni des informations sur le traitement des violations de la vie privée, et la prévention de ces dernières, par la mise en œuvre de mesures de protection pour sécuriser les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels.

Il est problématique que des renseignements personnels de particuliers confiés aux soins d'organismes et de dépositaires publics soient mis à risque en les laissant sans surveillance dans des véhicules. Il y a eu des cas de vols de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels laissés sans surveillance, dans des véhicules stationnés dans des entrées privées, à l'épicerie, à un restaurant, et à un centre commercial. Les risques d'introductions par effraction ou de vols concernant les véhicules, particulièrement à Winnipeg, sont bien connus.

Le verrouillage des informations dans le coffre d'une voiture n'offre aucune protection accrue si le véhicule est volé. Le fait de laisser des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels sans surveillance, dans toute partie d'un véhicule, expose ces renseignements à des risques prévisibles, tels que la communication des informations, la perte, le vol et la destruction. Ces risques ne sont pas seulement prévisibles, ils sont aussi évitables.

La LAIPVP et la LRMP exigent toutes deux que les organismes et les dépositaires publics mettent en œuvre des mesures de protection « raisonnables » pour les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels. Les organismes et les dépositaires publics devraient avoir des politiques écrites qui décrivent la façon dont les renseignements seront gardés en sécurité lorsqu'il est nécessaire qu'un employé transporte des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels dans un véhicule.

De notre point de vue, les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels (qu'ils soient sur documents en papier, dans un ordinateur portable, ou dans un dispositif de stockage mobile) ne devraient pas être laissés sans surveillance dans un véhicule, sauf si l'employé n'a pas le choix de prendre les renseignements avec lui, lorsqu'il quitte la voiture. Il est difficile d'imaginer un scénario où il serait impossible que les employés prennent les renseignements avec eux. Même s'il peut être difficile de prendre les renseignements avec eux, la seule façon dont les employés peuvent les protéger adéquatement est de ce faire, même lorsqu'ils quittent le véhicule pour quelques minutes.

Au cours de 2009, nous avons complété huit cas où l'Ombudsman a fait des recommandations en vertu de la LAIPVP. Il n'y a pas eu de recommandation faite en vertu de la LRMP, en 2009. De plus, nous avons fait le suivi d'un cas précédent où des recommandations avaient été faites, mais non mises en œuvre en 2008. Les résumés de ces cas sont compris dans la section *Cas*



*d'intérêt public.*

La LAIPVP et la LRMP offrent une possibilité d'interjeter appel à la Cour du banc de la Reine du Manitoba, pour les particuliers qui se sont vu refuser l'accès à un dossier ou à une partie d'un dossier demandé en vertu de l'une ou l'autre Loi. Les appels peuvent être interjetés si l'Ombudsman n'a pas appuyé la plainte et donc les documents n'ont pas été communiqués, ou si l'Ombudsman a appuyé la plainte, mais l'organisme ou le dépositaire public n'ont pas communiqué les documents.

En 2009, un appel a été interjeté par un demandeur en vertu de la LAIPVP, concernant un refus d'accès de la Ville de Winnipeg (Dossier du tribunal CI09-01-63160). L'affaire était toujours en attente à la fin de 2009. Un appel qui avait été interjeté en 2007, concernant les Services à la famille et Logement Manitoba (dossier du tribunal CI07-01-50441), a fait l'objet d'un non-lieu, en 2009. Deux autres appels interjetés en 2008, concernant la Ville de Winnipeg (dossier du tribunal CI08-01-58184) et Travail et Immigration Manitoba (dossier du tribunal CI08-01-59380), étaient toujours en attente à la fin de 2009.

### **Cas d'intérêt public**

En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, l'Ombudsman est doté et de pouvoirs proactifs d'entreprendre des révisions d'accès et de vie privée en vertu de la Partie 4 des Lois, et les attributions répondantes reliées à l'étude des plaintes reçues ou déposées à l'initiative de l'Ombudsman en vertu de la Partie 5 des Lois.

Les deux Lois autorisent l'Ombudsman à :

- faire des commentaires sur les répercussions de régimes ou programmes législatifs proposés ayant un effet sur les droits d'accès et de vie privée ;
- à commenter l'utilisation de la technologie de l'information dans la cueillette, le stockage, l'utilisation ou le transfert de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels.

Pour 2009, nous faisons rapport sur deux révisions proactives, chacune basée sur une de ces raisons pour la formulation de commentaires. Nous avons résumé notre commentaire sur la politique de dépistage volontaire de drogues de la Division scolaire de Flin Flon et faisons aussi rapport de notre révision continue du Programme de permis de conduire Plus et de carte d'identité Plus du Manitoba, au sujet desquels nous avons demandé avec insistance aux détenteurs de carte d'être vigilants, en ce qui a trait à la technologie d'identification par radiofréquence (IRF) et au processus de la SAPM, pour éviter le balayage des informations de tiers.

La LAIPVP et la LRMP exigent toutes deux que l'Ombudsman fasse rapport annuellement sur les recommandations faites en vertu de ces Lois. Nous signalons huit études de plaintes qui ont été complétées en 2009, où des recommandations ont été faites, et un cas où nous avons assuré un suivi pour assurer la conformité à des recommandations antérieures.



## Cas de recommandation

Dans les cas où des plaintes d'accès à l'information et de protection de la vie privée ne sont pas résolues de façon officieuse à la conclusion d'une enquête en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, l'Ombudsman peut faire l'une ou l'autre recommandation considérée appropriée dans le cadre de la plainte, à l'organisme ou au dépositaire public. Ces recommandations sont contenues dans un rapport écrit fourni au plaignant et à l'organisme ou au dépositaire public concernés.

Si un rapport sur une plainte contient des recommandations, la LAIPVP et la LRMP font état de certaines exigences de réponse à l'Ombudsman, de la part de l'organisme ou du dépositaire public. En vertu de la LAIPVP, ces exigences sont que la direction de l'organisme public doit, dans les 15 jours (14 jours pour la LRMP) suivants la réception du rapport, fournir une réponse écrite à l'Ombudsman qui indique que la direction accepte les recommandations, et qui décrit toutes les mesures que la direction a prises ou propose de prendre pour les mettre en œuvre; ou les raisons pour lesquelles la direction refuse d'agir pour mettre en œuvre les recommandations. Notre bureau a préparé des Avis de pratique pour aider les organismes et les dépositaires publics à répondre à des recommandations.

La LAIPVP et la LRMP ont des délais précis pour se conformer aux recommandations de l'Ombudsman lorsque la direction d'un organisme ou d'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 suivant l'acceptation, si la plainte porte sur l'accès, et dans les 45 jours dans toutes autres circonstances, ou dans le délai supplémentaire que l'Ombudsman juge raisonnable. Le délai pour se conformer aux recommandations faites en vertu de la LRMP est dans les 15 jours de l'acceptation des recommandations ou dans le délai supplémentaire que l'Ombudsman juge raisonnable.

Les Lois exigent que l'Ombudsman dépose un rapport annuellement sur les recommandations faites et si les organismes et les dépositaires publics se sont conformés aux recommandations. En 2009, huit dossiers ont été fermés où des recommandations ont été faites à des organismes publics, en vertu de la LAIPVP. Toutes les plaintes portaient sur l'accès à l'information.

### Université du Manitoba – Deux refus d'accès

L'Ombudsman a reçu deux plaintes de deux demandeurs qui avaient essuyé des refus d'accès au même document par l'Université du Manitoba. Les demandeurs avaient fait des demandes d'accès en vertu de la LAIPVP à un accord particulier entre l'Université du Manitoba et un tiers.

L'Université a retenu l'entièreté de l'accord basé sur sa décision que la communication de l'information nuirait aux intérêts d'affaires du tiers (en vertu des alinéas 18(1)b) et 18(1)c)(ii)) et nuirait aux intérêts économiques et autres de l'Université (en vertu des alinéas 28(1)b) et 28(1)c)(iii)).



L'Université a fourni des arguments à notre bureau portant sur les parties précises de l'accord, à savoir trois articles dans l'accord même, et une des annexes de l'accord. L'Université nous a informés que ces parties du document révéleraient des renseignements commerciaux, financiers et de relations de travail du tiers. L'Université a déclaré que ces renseignements avaient été expressément fournis de façon confidentielle et que le tiers les a gardés confidentiels. L'Université a aussi informé notre bureau que la communication de ces passages clés de l'accord était susceptible d'exposer des détails de l'accord à des concurrents du tiers et à d'autres établissements d'enseignement avec qui le tiers pouvait négocier des accords, et de ce fait perturber les négociations du tiers.

L'Université a de plus communiqué que ces passages clés de l'accord faisaient aussi l'objet des exceptions citées en vertu de l'article 28 de la LAIPVP. L'Université a fait valoir que ces passages de l'accord contenaient des renseignements de type propriétaire et que l'Université a le droit d'utilisation parce qu'elle a passé un contrat avec le tiers. L'Université a aussi invoqué que la communication des renseignements pourrait nuire au lien commercial de l'Université avec le tiers et perturber les négociations futures de l'Université.

Basé sur notre révision des renseignements dans le dossier et des présentations faites, l'Ombudsman a jugé que ces passages précis de l'accord faisaient l'objet des exceptions citées en vertu des articles 18 et 28 de la LAIPVP.

Nous avons révisé le reste des renseignements retenus dans l'accord et avons demandé à l'Université de faire des présentations au sujet de sa décision de refuser l'accès à ces informations. Il nous apparaît que l'Université et le tiers s'étaient précédemment entendus sur le fait que certains de ces renseignements pouvaient être résumés et mis à la disposition du public. L'Université n'a pas fourni de preuve précise pour appuyer sa décision d'appliquer les exceptions au reste des renseignements retenus. L'Ombudsman a jugé que l'Université n'avait pas prouvé que les dispositions citées s'appliquaient aux autres informations dans l'accord.

L'Ombudsman a fourni des rapports des résultats de l'enquête aux demandeurs et à l'Université, et fait des recommandations que l'Université communique tous les renseignements contenus dans l'accord aux deux demandeurs, à l'exception des trois articles et d'une annexe de l'accord.

L'Université a répondu aux rapports de l'Ombudsman, dans les 15 jours suivant leur réception. L'Université a indiqué qu'elle acceptait la recommandation de l'Ombudsman et qu'une copie de la version expurgée de l'accord serait expédiée aux demandeurs. L'Université s'est conformée aux recommandations dans le délai prescrit de 15 jours de l'acceptation.

### **Manitoba Conservation – Refus d'accès**

Le plaignant a fait une demande en vertu de la LAIPVP à Manitoba Conservation pour avoir accès à tous les documents portant sur sa demande de subvention faite à un programme géré par le ministère. Le ministère a refusé l'accès à certaines des informations basé sur sa décision



que la communication des renseignements serait une atteinte déraisonnable à la vie privée de tiers (en vertu du paragraphe 17(1) et de l'alinéa 17(3)i)) qu'elle révélerait des conseils à un organisme public (en vertu des alinéas 23(1)a) et b)).

Notre révision des renseignements dans les dossiers nous suggère que d'autres documents pourraient réceptifs à la demande d'accès. Comme suite à nos discussions avec le ministère, le personnel a trouvé des documents réceptifs supplémentaires, dont la plupart ont été communiqués complètement au plaignant. Ces documents réceptifs supplémentaires ont été localisés dans le dossier duquel les documents initiaux avaient été tirés. Un organisme public doit effectuer des recherches raisonnables pour des documents, en vue de répondre exactement et complètement. L'Ombudsman a déterminé que le ministère ne s'était pas conformé à son devoir d'assistance en vertu de l'article 9 de la LAIPVP.

Le ministère a retenu les noms, les appellations d'emploi, et les numéros de téléphone et de télécopieur des employés de l'organisme public qui avaient été impliqués dans l'évaluation de la demande de subvention du plaignant. Les documents ne révélaient pas d'autres renseignements personnels au sujet des employés. Notre enquête a déterminé que la communication des noms et des coordonnées au travail des employés d'un organisme public, dans le contexte du travail qu'ils accomplissaient, ne serait pas une atteinte déraisonnable à leur vie privée. L'Ombudsman a conclu que les exceptions de l'article 17 ne s'appliquaient pas aux renseignements retenus et le ministère a accepté de communiquer les informations.

Manitoba Conservation a retenu certaines parties des dossiers sur la base que les renseignements révéleraient des conseils de l'organisme public et des consultations impliquant les employés de l'organisme public. Lorsque des exceptions discrétionnaires s'appliquent aux renseignements, un organisme public peut refuser l'accès ou il peut choisir de communiquer les informations. L'exercice du pouvoir discrétionnaire exige l'examen de facteurs précis ou de circonstances pertinentes de la situation (y compris ceux qui peuvent pencher en faveur de la communication des informations), et la considération à savoir si les renseignements peuvent être communiqués en dépit du fait qu'ils réunissent les conditions voulues pour une exception.

Au cours de notre enquête, le ministère a communiqué une partie des informations retenues antérieurement en vertu de l'article 23. Nous avons demandé au ministère d'expliquer les facteurs pris en considération dans la décision de refuser l'accès au reste des renseignements retenus. L'Ombudsman a conclu que le ministère ne pouvait pas faire la preuve qu'il avait raisonnablement exercé son pouvoir discrétionnaire dans la prise de décision.

L'Ombudsman a recommandé au ministère de communiquer le reste des informations qui avaient été retenues en vertu des alinéas 23(1)a) et b). Le ministère a répondu à l'Ombudsman dans les 15 jours et a accepté la recommandation de l'Ombudsman. Le ministère a communiqué les renseignements au plaignant dans les délais exigés par la LAIPVP.

### **Manitoba Lotteries Corporation – Refus d'accès**

Le plaignant a demandé accès à des renseignements dans des rapports qui détaillaient la somme d'argent que les gens jouaient dans les casinos, au cours de périodes données. Le plaignant ne recherchait pas les noms des personnes visées.

*Manitoba Lotteries Corporation* a refusé accès à tous les renseignements dans les rapports. Le refus de la Société était sur la base que la communication serait une atteinte déraisonnable à la vie privée de tiers, parce que la communication serait incompatible à la fin à laquelle les renseignements personnels avaient été recueillis (en vertu du paragraphe 17(1) et de l'alinéa 17(3)(i)).

*Manitoba Lotteries Corporation* a avisé que les rapports étaient à la disposition des détenteurs de carte de club, sur demande, pour qu'ils puissent faire le suivi de leur jeu et de leur comportement. La Société était d'avis que de communiquer les informations de ces rapports détournerait le groupe de clients qui accéderait à cette initiative de jeu responsable. La Société nous a informés que communiquer les informations dans les rapports, en dépersonnalisant les renseignements personnels des clients du casino, saperait la confiance des joueurs dans la confidentialité du programme.

Notre révision des dossiers a déterminé qu'ils contenaient des renseignements personnels de tiers, y compris leurs noms, leurs coordonnées et leurs numéros de compte. Nous avons examiné si d'autres renseignements contenus dans les documents pouvaient être liés à des particuliers. Nous étions d'avis que les montants précis des gros lots, particulièrement ceux d'un montant important, pouvaient identifier les particuliers. Nous avons aussi noté que les dates réelles contenues dans les dossiers pouvaient identifier les particuliers, et le plaignant ne demandait que la période au cours de laquelle l'argent avait été joué.

Puisque les exceptions de l'article 17 protègent les renseignements personnels de tiers *identifiables*, nous avons examiné s'il était possible de dépersonnaliser les renseignements personnels. Le plaignant ne demandait que la « somme d'argent jouée au cours d'une période précise ». Nous avons jugé que les renseignements personnels qui faisaient l'objet des exceptions citées, que le plaignant ne recherchait pas précisément, pouvaient être retirés des documents et que le reste des informations pouvait être communiqué. À notre avis, le reste des informations ne pourrait être lié à des particuliers identifiables et si communiqués, répondrait à la demande d'accès du plaignant.

Basé sur cette conclusion, l'Ombudsman a recommandé que *Manitoba Lotteries Corporation* communique les rapports au plaignant, mais que les numéros de compte, les noms, et les coordonnées des particuliers, les montants des gros lots et les dates précises soient retranchés.

La Société a répondu au rapport de l'Ombudsman dans les 15 jours, informant que la recommandation avait été acceptée. La Société s'est conformée à la recommandation dans le délai prescrit.



### **La Municipalité rurale de Springfield – Trois absences de réponse**

En 2008, notre bureau a reçu trois plaintes portant sur l'absence de réponse de la Municipalité rurale de Springfield, à trois demandes soumises par le plaignant en vertu de la LAIPVP. La Loi exige qu'un organisme public réponde à un demandeur dans les 30 jours qui suivent la réception de la demande d'accès. Un organisme public peut, dans certains cas, tel que précisé dans la LAIPVP, prolongé de 30 jours additionnels, ou plus longtemps, le délai initial de réponse à une demande, avec le consentement de l'Ombudsman.

La Municipalité rurale a écrit au plaignant et l'a informé qu'elle s'efforcerait de répondre dans la période stipulée de 30 jours, et que s'il y avait un délai, qu'une explication serait fournie.

À la suite de notre réception des plaintes, la Municipalité rurale a été informée de son obligation en vertu de la Loi de fournir une réponse au plaignant. De plus, il a été demandé à la Municipalité rurale de fournir sa réponse dans un nombre de jours précisés. L'avocat de la Municipalité rurale a informé notre bureau que pour donner réponse à ces demandes, la Municipalité rurale aurait besoin de 60 jours supplémentaires. À cette date, les demandes avaient déjà trois mois.

Les efforts de notre bureau pour régler ces plaintes de façon officieuse ont échoué. Par conséquent, l'Ombudsman a déposé un rapport contenant des recommandations à la Municipalité rurale, soit de fournir des réponses aux trois demandes d'accès du plaignant. Quoique la Municipalité rurale n'a pas, comme exigé par la LAIPVP, envoyé une réponse écrite à l'Ombudsman indiquant soit qu'elle acceptait les recommandations ou soit qu'elle refusait de mettre en œuvre les recommandations, elle a néanmoins verbalement suggéré qu'elle poursuivrait le traitement des demandes en vertu de la LAIPVP, du plaignant.

Une enquête ultérieure par notre bureau a jugé que la Municipalité rurale n'avait plus eu d'autres communications avec le plaignant. L'Ombudsman a alors organisé une rencontre avec le directeur financier et avocat de la Municipalité rurale, qui encore une fois s'est engagé à reprendre le traitement des demandes d'accès.

En temps voulu, la Municipalité rurale a écrit au plaignant l'informant que les droits de recherche et de préparation, permis en vertu de la LAIPVP, seraient applicables au traitement de ses demandes. Une fois que le montant estimatif des droits est émis, la Loi stipule que le délai de réponse est suspendu jusqu'à ce que le demandeur avise l'organisme public que sur paiement du montant estimatif, il ou elle souhaite procéder avec la demande.

Notre bureau a conclu qu'aucune nouvelle initiative de notre part n'était nécessaire à ce moment.



## **Manitoba Conservation – Absence de réponse**

Le plaignant a soumis une demande d'accès à Manitoba Conservation demandant des documents portant sur une proposition d'hydroélectricité dans un parc provincial. Dans les 30 jours de réception de la demande, le ministère a avisé le plaignant qu'il prolongeait le délai de réponse à la demande de 30 jours supplémentaires. Le ministère a aussi avisé le plaignant de la date avant laquelle il répondrait à sa demande.

Le plaignant avait contesté la nécessité de cette prolongation et déposé une plainte auprès de notre bureau au sujet de la décision de prolongation. L'Ombudsman a jugé que la prolongation du délai de réponse n'était pas autorisée en vertu de l'article 15 de la LAIPVP. Le ministère aurait dû répondre au demandeur avant le 30<sup>e</sup> jour, plutôt que de prolonger le délai de 30 jours supplémentaires.

Le plaignant a attendu la réponse du ministère, et lorsqu'aucune réponse n'a été reçue, il a déposé une nouvelle plainte portant sur l'absence de réponse. Notre bureau a pris contact avec le ministère après la réception de la plainte et nous avons été informés que la lettre de réponse et les documents demandés avaient été préparés, et étaient à être révisés. Une réponse n'avait toujours pas été faite lors du suivi auprès du ministère, deux semaines plus tard.

Basé sur la conclusion que Manitoba Conservation n'était pas conforme au délai de réponse, l'Ombudsman a recommandé que le ministère réponde au plaignant immédiatement en lui faisant part de sa décision d'accès, fournisse les raisons du délai dans sa réponse au plaignant, et offre des excuses pour le délai.

Manitoba Conservation a répondu à l'Ombudsman dans les 15 jours après la réception du rapport et l'a avisé qu'il acceptait les recommandations. Manitoba Conservation s'est conformé aux recommandations dans le délai exigé.

## **Suivi de la conformité à des recommandations précédentes**

La LAIPVP et la LRMP ont des délais précis pour se conformer aux recommandations lorsque la direction d'un organisme ou d'un dépositaire public accepte les recommandations. Le délai indiqué au paragraphe 66(6) 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 ou dans les 45 jours, dans tous les autres cas, ou dans la période supplémentaire que l'Ombudsman considère raisonnable. Le délai en vertu du paragraphe 48(6) de la LRMP pour se conformer aux recommandations est aussi de 15 jours de l'acceptation ou dans la période supplémentaire que l'Ombudsman considère raisonnable.

Au cours de 2009, nous avons fait le suivi d'un cas où des recommandations ont été faites à Manitoba Conservation en 2007, mais n'avaient pas été respectées à la fin de 2008. Ce cas a été reporté à 2009 et nous avons surveillé le progrès du ministère dans la mise en œuvre des recommandations.



Le ministère avait répondu à la demande d'accès en 2007. Une plainte avait été déposée auprès de l'Ombudsman parce que le plaignant croyait que les documents devraient exister. Il a fourni une liste de certains de ces documents, comme partie de sa plainte à notre bureau. Le ministère a avisé notre bureau qu'il pouvait y avoir des documents dans des emplacements non couverts par la recherche initiale, et qu'une recherche additionnelle serait menée. En décembre 2007, nous avons recommandé que le ministère fasse une recherche pour trouver les documents visés, prenne une décision en ce qui a trait à l'accès si les documents sont trouvés, et fournisse à notre bureau sa prise de position s'il décide de refuser l'accès à tous renseignements qu'il repère.

Nous avons surveillé la mise en œuvre des recommandations au cours de 2008. Des recherches supplémentaires entreprises par le ministère ont produit plus de 750 documents. Manitoba Conservation a étudié la communication de ces documents. L'accès a été accordé en partie, et des renseignements ont été retenus en vertu de quatre exceptions. Nous avons fait la révision des renseignements retenus et jugé que les exceptions citées s'appliquaient. Ce dossier a été fermé en 2009.

### Révisions proactives

Les motifs de protection de la vie privée devraient être pris en considération lorsqu'une nouvelle initiative — une législation, un système, un projet, une politique ou une procédure — est en élaboration afin que la LAIPVP ou la LRMP et les meilleures pratiques en matière de protection des renseignements personnels soient intégrées, et non greffées, à l'initiative. Au cours de la durée de vie d'une initiative, les effets sur la vie privée devraient être évalués régulièrement et, de temps à autre, vérifiés. Lorsqu'une initiative est révisée, les répercussions sur la protection des renseignements personnels devraient être de nouveau prises en considération.

Notre bureau offre de l'analyse, des conseils et des recommandations aux organismes et dépositaires publics sur leurs évaluations d'impact sur la protection de la vie privée, les accords de partage de renseignements, les ébauches de communications publiques, de politiques et de procédures. De cette façon, nous pouvons réviser ce qui est planifié et prendre des positions de protection de la vie privée au nom du public, au besoin particulier, aider à influencer le processus et contribuer à la diminution des plaintes portant sur la protection de la vie privée.

En 2009, nous avons persévéré dans notre implication de les projets proactifs soulignés dans le rapport annuel de l'an dernier : les cartes d'identité Plus et les permis de conduire Plus, la vidéosurveillance du service de police de Winnipeg dans les rues du centre-ville, et l'évolution du dossier de santé électronique du Manitoba. Dans ces projets, et d'autres projets à long terme, nous avons été invités à fournir nos commentaires. Le défi demeure, pour notre bureau, de maintenir notre indépendance et d'être perçu comme la maintenant, lorsque nous servons à titre d'éducateur et de surveillant de la protection de la vie privée.



En 2009 aussi, de nouvelles initiatives ont été portées à notre attention et nous avons offerts de faire des commentaires. Dans ces situations, les organismes publics que nous avons aidés ont favorisé notre implication et ont été réceptifs à notre avis.

Notre travail dans deux révisions proactives est discuté dans le présent rapport. Nous avons résumé notre commentaire sur la politique proposée de dépistage volontaire de drogues de la Division scolaire de Flin Flon comme suite à l'intérêt que la proposition a suscité, et parce que nous pensons que notre position intéressera d'autres divisions scolaires manitobaines. Nous faisons aussi rapport de notre révision continue du programme de carte d'identité Plus et de permis de conduire Plus du Manitoba, afin d'améliorer la sensibilisation à la protection des renseignements personnels de ceux qui voudraient participer à ce programme.

### **La politique de dépistage volontaire de drogues proposée par la Division scolaire de Flin Flon**

Le 9 avril 2009, nous avons été informés par les rapports des médias que la Division scolaire de Flin Flon étudiait une politique « d'utilisation des drogues et de l'alcool » à l'échelle de la division, qui s'appliquerait à environ 1 300 étudiants de la division. Avec la pleine coopération de la Division scolaire, notre bureau s'est engagé dans une révision et a commenté les répercussions sur la protection de la vie privée, de l'utilisation des détecteurs de substances proposés.

Lorsque la Division scolaire de Flin Flon a ébauché sa politique proposée « d'utilisation de drogues et d'alcool », il existait des dispositions pour traiter de l'usage de l'alcool et d'autres drogues. Conforme à la *Charte de la sécurité dans les écoles* du Manitoba, la Division scolaire de Flin Flon a adopté à titre de Code de conduite qu'il est attendu que les étudiants s'abstiendront d'utiliser, de posséder ou d'être sous l'influence d'alcool ou de drogues illicites, à l'école. Ceci est réaffirmé dans différentes politiques scolaires au sein de la Division scolaire.

Le *Règlement sur l'administration scolaire et les écoles publiques du Manitoba* énonce qu'un enseignant peut suspendre un élève de ses cours pour un comportement que l'enseignant juge nuisible à l'environnement d'apprentissage de la classe, ou une contravention aux lignes de conduite de l'école. De plus, le directeur peut suspendre de l'école un élève dont le comportement est, selon lui, préjudiciable à l'intérêt de l'école ou aux fins éducatives de celle-ci. Le directeur exerce un pouvoir de discipline en ce qui a trait à la conduite des élèves les uns envers les autres à l'école, et pendant le trajet qui les mène à l'école ou les en ramène.

Lorsqu'un enseignant de la Division scolaire de Flin Flon suspecte qu'un élève a les facultés affaiblies par l'alcool ou une drogue illicite, il ou elle peut envoyer l'élève chez le directeur qui détermine de son mieux si l'élève a les facultés affaiblies. Nous comprenons qu'il n'y a pas de critères établis de façon formelle dans la Division scolaire pour soutenir cette détermination, mais des indicateurs comprendraient l'odeur d'alcool ou de marijuana sur l'élève, d'autres manifestations physiques ou comportements suggestifs d'utilisation de substances ou l'admission par l'élève d'avoir les facultés affaiblies.



En vertu de la politique proposée que nous avons révisée, si l'élève déclare qu'il ou elle n'est pas sous l'effet de drogues ou d'alcool, et veut présenter une preuve de cette déclaration, l'élève pourrait volontairement se soumettre à un examen par un appareil de détection dans le bureau du directeur. Nous avons été informés que l'utilisation des détecteurs ne serait pas imposée à l'élève, mais serait plutôt au choix de ce dernier.

La Division scolaire nous dit qu'en vertu de ces procédures, le directeur aurait l'apport de la science pour l'aider à déterminer si un élève a les facultés affaiblies, basé sur une méthode objective plutôt qu'une opinion. Lorsque l'appareil indiquerait la présence d'une substance, la Division scolaire interpréterait ceci comme signifiant que l'élève avait « les facultés affaiblies » et se fierait à cette preuve et agirait sur cette dernière.

Nous avons été informés qu'aucun registre du test ne serait gardé si le test était négatif. Si le test était positif, il serait noté dans le dossier de l'élève que ce dernier était en fait sous l'influence d'alcool ou d'autres drogues. La Division scolaire nous a informés que l'élève serait en conséquence suspendu. Ceci ne serait pas différent de la situation existante où un élève est jugé avoir les facultés affaiblies par les drogues ou l'alcool alors qu'il est présent à l'école.

Pour la présomption d'utilisation d'alcool, l'appareil d'analyse proposé en est un conçu pour mesurer la concentration d'alcool dans le sang d'une personne, au moment où le test est effectué. L'appareil comprenait un embout buccal dans lequel l'élève soufflerait modérément, et de façon continue, un échantillon d'haleine pendant six secondes. Si de l'alcool était détecté, l'appareil afficherait le taux de concentration d'alcool dans le sang de l'élève, dans huit secondes. Ceci serait apparent par « l'éclairage » d'un compteur DEL (diode électroluminescente) allant d'une concentration d'alcool sanguin de 0,01 % à 0,1 %, affiché par augmentation de 0,01 %.

Pour les substances autres que l'alcool, l'appareil de vérification proposé a été conçu pour détecter des drogues d'abus identifiables dans la salive humaine, particulièrement la cocaïne, les méthamphétamines (y compris l'Ecstasy), le T.H.C. (la marijuana), les amphétamines, les opiacés, la phencyclidine (PCP ou « poussière d'ange ») et les benzodiazépines. L'appareil consiste en une « sonde de prélèvement » pour obtenir un échantillon de salive, et un affichage de six fenêtres qui, au cours d'une seule analyse, fournissent les résultats présumés de six drogues. La sonde de prélèvement serait frottée à l'intérieur de la bouche en 15 à 20 mouvements circulaires, à quatre endroits différents : à l'intérieur de chaque joue, sur le dessus de la langue, et sous la langue. Après cinq minutes, toute présence d'une bande colorée dans la fenêtre d'un test particulier indique un résultat négatif pour la drogue précisée. L'absence de couleur dans une fenêtre indique un résultat présumé positif pour la drogue précisée dans cette fenêtre particulière. Dans les deux cas, une bande de couleur dans une « région de contrôle » doit apparaître pour indiquer que le test a été effectué adéquatement. Si la bande de contrôle ne s'affiche pas, les résultats présumés du test sont invalides, et le test devra être répété avec un nouvel appareil. La Division scolaire nous a informés que l'appareil peut détecter la présence de marijuana d'une marge extérieure de 6 à 18 heures, et pour toutes les autres drogues testées, une marge extérieure de 2 à 3 jours.



En vertu de la LRMP, « renseignements médicaux personnels » veut dire des renseignements notés au sujet d'un particulier identifiable qui, entre autres choses, ont trait à la santé du particulier. En vertu de la LRMP, ces renseignements doivent être recueillis ou maintenus par une personne ou une entité définie à titre de « dépositaire », en vertu de la Loi. Une Division scolaire est un dépositaire en vertu de la LRMP. Le premier facteur a examiné en vertu de la LRMP était si, conforme à la politique proposée, la Division scolaire recueillait des renseignements médicaux personnels.

La Division scolaire nous a informés que si l'appareil de dépistage d'alcool sanguin détectait quelque concentration d'alcool sanguin qu'il soit, un avis écrit serait produit faisant état que l'élève avait les facultés affaiblies par l'alcool. À notre avis, ceci serait un renseignement médical personnel en vertu de la LRMP, étant des renseignements médicaux enregistrés, au sujet d'un particulier identifiable, dans le cas présent, la détermination que l'élève a un taux d'alcool mesurable dans son sang. À notre point de vue, l'éclaircissement lumineux du compteur sur l'appareil de mesure d'alcool dans le sang ne serait pas en soi un « renseignement médical personnel », parce qu'il n'y aurait pas *d'enregistrement* du renseignement.

La Division scolaire a fait savoir que si l'appareil d'analyse de la salive montrait une lecture positive présumée pour une ou l'autre des drogues analysées, un avis écrit serait produit faisant état que l'élève avait les facultés affaiblies par une ou des drogues. Ce renseignement enregistré serait un renseignement médical personnel. À notre avis, le résultat apparent sur l'appareil serait aussi un renseignement médical personnel.

La Division scolaire a indiqué que le dépistage de substances ne se produirait que lorsqu'un élève, soupçonné d'avoir les facultés affaiblies par une substance, choisit de se soumettre au test. Il n'y a, toutefois, aucune disposition de la LRMP qui permet à une personne de consentir à la collecte de ses renseignements médicaux personnels par un dépositaire. En vertu de la LRMP, un dépositaire peut recueillir des renseignements médicaux personnels seulement s'il est autorisé à le faire en vertu de la Loi. Si un particulier recueillait les renseignements lui ou elle-même, et les remettait à un dépositaire, cela, aussi, serait une collecte par un dépositaire qui ne pourrait être licite que si le dépositaire est autorisé à faire la collecte. L'article 13 de la LRMP énonce quand un dépositaire est autorisé à recueillir des renseignements médicaux personnels :

***Restrictions sur la collecte***

***13(1) Le dépositaire ne peut recueillir des renseignements médicaux personnels concernant un particulier***

*que si :*

*(a) d'une part, il les recueille à une fin licite liée à une de ses fonctions ou activités ;*

*(b) d'autre part, la collecte des renseignements est nécessaire à cette fin.*

Pour notre examen de la politique proposée, à la lumière de l'alinéa 13(1)a) de la LRMP, la Division scolaire a fourni à notre bureau des informations sur ses obligations légales de maintien de l'ordre et de la discipline dans les écoles, et au cours des activités scolaires. La Division scolaire a aussi informé notre bureau que le principe de base de la politique proposée était que quelqu'un ayant les facultés affaiblies par l'alcool, ou d'autres drogues, met à risque son éducation et celle des autres. Plus précisément, nous avons été avisés que dans les cours d'atelier, d'éducation physique et de sciences, il existe un risque physique accru pour la personne et les autres, similaire à lorsqu'une personne conduit avec les facultés affaiblies.

Nous reconnaissons que les directeurs et les enseignants ont la responsabilité de maintenir l'ordre et la discipline à l'école, et au cours des activités scolaires. Nous constatons que si le comportement d'un élève met apparemment cet élève ou d'autres à risque, ou dérange l'environnement du cours, l'enseignant et le directeur ont déjà l'autorité de renvoyer l'élève à la maison.

Nous avons aussi noté qu'en vertu de la politique proposée, toute présence d'alcool confirmée par l'appareil d'analyse de l'alcool sanguin serait « enregistrée » comme le fait que l'élève a « les facultés affaiblies ».

En vue de répondre à l'exigence de nécessité de la prescription 13(1)b) de la LRMP, le dépositaire doit faire la preuve que les renseignements médicaux personnels qui doivent être recueillis sont nécessaires aux fins de l'administration convenable de l'activité licitement autorisée. Lorsque les renseignements médicaux personnels ne seraient qu'utiles à l'activité, ils ne seraient pas « nécessaires » au sens de la Loi. Lorsque la fin peut être obtenue d'une autre façon, la collecte ne peut être dite nécessaire. Pour être nécessaire, la collecte devrait aussi, à notre avis, être efficace.

Si le dépistage est volontaire, il ne peut être dit nécessaire. Il ne peut non plus être dit efficace : en disant que l'élève a en fait de l'alcool dans son corps ou a une lecture positive présumée pour une autre drogue ne fournirait pas plus de preuve qu'il est maintenant nécessaire pour assurer la discipline. De plus, si le résultat était négatif, la direction scolaire ne prendrait pas de mesures disciplinaires, même si les résultats du test contredisent le « motif valable » qui était la base du test.

Basé sur les informations révisées, nous étions d'avis que l'ébauche de politique ne serait pas conforme à la LRMP. Comme suite à notre révision, et au rapport du 7 décembre 2009, la Division scolaire nous a informés le 20 janvier 2010 qu'elle avait décidé de ne pas pousser la politique plus loin, et qu'elle n'autorisera pas l'utilisation des détecteurs. Nous comprenons que par l'élaboration de cette politique proposée, la Division scolaire agissait dans l'intérêt supérieur de la sécurité et du bien-être des élèves. Dans le résultat final, la Division scolaire a aussi fait preuve de son engagement envers la protection des renseignements personnels.

Notre bureau est reconnaissant pour les renseignements détaillés et les réponses à point donné de la Division scolaire de Flin Flon, au cours de cette importante révision.

## Permis de conduire Plus et cartes d'identité Plus

Dans notre Rapport annuel 2008, nous avons discuté de notre révision de la protection des renseignements personnels en ce qui a trait à la carte d'identité Plus (CIP) et au permis de conduire Plus (PCP) mis en usage par la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) et le gouvernement. En 2009, la SAPM a commencé à accepter et à gérer les demandes de CIP, à émettre des CIP, et a complété le travail nécessaire à la mise en circulation des PCP, pour les Manitobains intéressés. La CIP a été lancée le 2 février 2009 et le PCP le 10 janvier 2010.

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2009, les autorités américaines exigent que les citoyens canadiens de 16 ans et plus soient en possession d'un passeport ou d'une carte de rechange approuvée pour entrer aux É.-U. par voie terrestre ou maritime. Les PCP et les CIP sont deux options volontaires d'identification des Manitobains admissibles. Comme le passeport canadien, l'une ou l'autre de ces cartes répond aux exigences du *United States Western Hemisphere Travel Initiative*.

Notre bureau a continué à réviser le Programme de PCP et de CIP, en 2009, y compris l'émission de commentaires sur le formulaire proposé de demande de PCP, les consentements, un nouveau guide combiné *Le guide du demandeur du permis Plus* ainsi que les nouvelles brochures et celles révisées. La SAPM a fourni plus de clarté à ces documents, ce qui améliorera la compréhension du public.

Nous continuons à mettre en garde ceux qui détiennent des PCP ou des CIP, ou qui en font la demande, que la technologie d'identification par radiofréquences (IRF) utilisée dans les cartes présente un risque de localisation. Cette technologie IRF utilise une puce dont le numéro d'identification unique doit être lu par un dispositif de balayage aux fins d'identification automatique à la frontière des É.-U.

Parce que le réglage de transmission d'une carte est toujours « actif », il est important qu'un particulier détenteur d'un PCP ou d'une CIP garde la carte dans son étui protecteur en tout temps, sauf lors de l'utilisation à la frontière des É.-U. Sans la protection de l'étui (ou si l'étui est déchiré ou endommagé), la puce contenue dans la carte pourrait être lue par un lecteur IRF fortuit, permettant de faire le suivi des déplacements du détenteur de carte. Un étui de remplacement peut être obtenu, sans frais, de tout site de service de la SAPM ou du bureau d'un courtier Autopac.

Les demandeurs de PCP ou de CIP devraient aussi s'assurer qu'au cours de processus de demande, l'employé de la SAPM ou le courtier Autopac ne balayent pas les informations de leurs documents (exigés comme preuve d'identité et de résidence) qui portent sur toute autre personne. Ceci pourrait être, par exemple, des renseignements sur un conjoint contenus dans un certificat de mariage, ou les informations d'un parent sur un acte de naissance, ou une facture de services publics.

À la fin de 2009, comme suite à une plainte de protection des renseignements personnels que nous avons trouvée fondée, il est devenu évident que les procédures de la SAPM pour ne pas



balayer les renseignements de tiers pouvaient ne pas être suivies adéquatement. Au cours de notre révision du Programme de CIP et de PCP, en 2008, nous avons demandé que ces procédures pour la protection des renseignements de tiers soient élaborées et nous savons qu'elles ont fait l'objet d'informations et de formations auprès du personnel et des courtiers de CIP, en 2009.

Nous jugeons que la SAPM prend des mesures raisonnables pour assurer que les procédures de protection des renseignements de tiers sont suivies au cours du processus de demande de PCP et de CIP ; nous révisons aussi le programme de surveillance des employés de la SAPM et la performance des courtiers Autopac à cette étape du processus.

En même temps, nous conseillons aux demandeurs de PCP et de CIP de s'assurer que les renseignements personnels de leurs proches sont protégés. Une personne qui présente des documents contenant des renseignements sur des tiers, doit s'assurer que l'employé de la SAPM ou du courtier Autopac copie les documents et « biffe au noir » les renseignements du tiers, sur la copie, avant de la passer au balayage électronique. L'employé devrait vous demander de réviser la copie « biffée au noir » et de la parapher, avant de la balayer.

Conjointement au lancement de la CIP, le 2 février 2009, notre bureau a publié un feuillet de documentation sur la protection des renseignements personnels, pour ceux qui pensaient à faire une demande de cette carte : *CIP : 10 points pour la sensibilisation à la protection des renseignements personnels*. Le 10 janvier 2010, une fois le PCP lancé, nous avons publié une version révisée du feuillet de documentation, avec l'avantage de l'expérience de la CIP, et souligné les questions de protections des renseignements personnels liés et à la CIP et au PCP. Le feuillet de documentation comprenait les points suivants pour réflexion :

1. Le PCP et la CIP sont facultatifs et non nécessaires si vous possédez déjà un passeport.
2. Une personne qui souhaite obtenir un PCP ou une CIP devrait d'abord lire le *Guide du demandeur de PCP et de CIP du Manitoba*.
3. Une personne doit comprendre les consentements et les déclarations qui doivent être signés pour être admissible à un PCP et une CIP, avant de lancer le processus de demande.
4. Jusqu'à cinq paliers d'autorités provinciales, nationales et internationales traiteront les renseignements personnels d'un demandeur et d'un détenteur de PCP ou de CIP.
5. Les renseignements de tiers ne devraient pas être recueillis ou utilisés par le programme de CIP ou de PCP.
6. La technologie d'identification par radiofréquence (IRF) utilisée dans le PCP et la CIP présente un risque de localisation du détenteur de carte.
7. L'étui protecteur émis chaque PCP et CIP du Manitoba prévient ces risques, mais le détenteur doit toujours être vigilant.
8. Un étui endommagé doit être remplacé immédiatement pour maintenir la protection des renseignements personnels, ce qui peut être fait, sans frais, à tous les points de service de la SAPM, ou au bureau d'Autopac.



9. Une fois que les renseignements personnels d'un voyageur sont partagés avec les autorités états-uniennes (des cartes PCP, CIP ou des passeports), le gouvernement du Manitoba et la SAPM n'ont plus de contrôle sur la façon dont ils seront stockés, utilisés et partagés avec d'autres; ils sont retenus dans le système de renseignements frontaliers des É.-U. et gardés pendant 75 ans.
10. Pour en connaître davantage sur la protection des renseignements dans le Programme de PCP et de CIP ou pour soulever des questions, contactez le coordonnateur à l'accès et la protection de la vie privée de la SAPM au 204-985-7525. Si vos questions ne peuvent être résolues par la SAPM, contactez l'Ombudsman du Manitoba aux 204-982-9130 ou 1-800-665-0531.

Notre nouvelle publication et feuillet documentation, *Le permis de conduire Plus (PCP) et la carte d'identité Plus (CIP) : 10 points pour la sensibilisation à la protection de la vie privée*, est compris dans la version cédérom de ce rapport annuel et est aussi disponible sur notre site Web [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).



## Survol statistique de la Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée

### Résumé des dossiers de plaintes reliées à l'accès à l'information ouverts en 2009

En 2009, 299 nouveaux dossiers de plaintes portant sur des affaires d'accès à l'information 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 de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Le tableau suivant offre une ventilation des plaintes d'accès à l'information.

Type de plainte d'accès	TOTAL	LAIPVP	LRMP
Absence de réponse	117	112	5
Prolongation	6	6	SO*
Les droits	22	20	2
Cueillette	1	1	-
Correction	1	-	1
Refus d'accès	139	138	1
Autres	13	13	-
<b>TOTAL</b>	<b>299</b>	<b>290</b>	<b>9</b>

\*SO : Ne s'applique pas parce que les prolongations ne peuvent être accordées en vertu de la LRMP

### Résumé des dossiers de plaintes reliées à l'accès à l'information fermés en 2009

Au cours de 2009, 233 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 de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* sur des affaires d'accès à l'information ont été fermés. Le tableau suivant offre une ventilation des dispositions de ces plaintes d'accès.

Type de plainte d'accès	LAIPVP	LRMP	TOTAL	Refusé ou abandonné	Appuyé en tout ou en partie	Non appuyé	Résolu
Refus d'accès	98	1	99	23	10	58	8
Absence de réponse	95	5	100	10	81	8	1
Droits	13	2	15	2	1	8	4
Correction	-	1	1	-	1	-	-
Prolongation	6	SO*	6	1	3	2	-
Autres	12	-	12	12	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>9</b>	<b>233</b>	<b>48</b>	<b>96</b>	<b>76</b>	<b>13</b>

\*SO : Ne s'applique pas parce que les prolongations ne peuvent être accordées en vertu de la LRMP



### Résumé des dossiers de plaintes reliées à la protection de la vie privée ouverts en 2009

En 2009, 31 nouveaux dossiers de plaintes portant sur des affaires de protection de la vie privée ont été ouverts en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Le tableau suivant offre une ventilation des plaintes de protection de la vie privée.

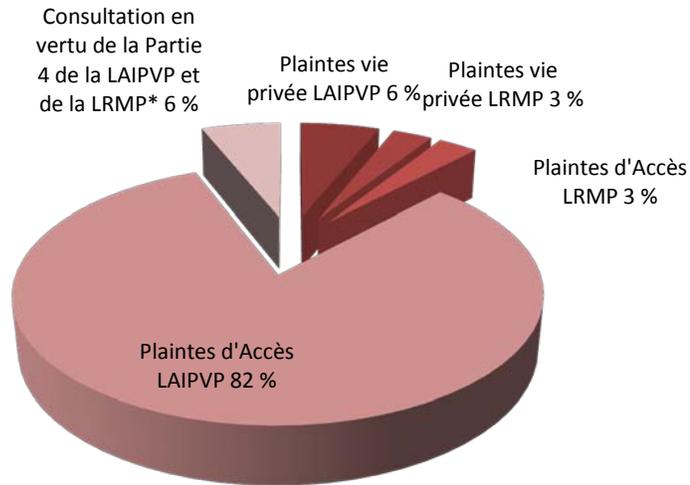
Type de plaintes liées à la protection de la vie privée	TOTAL	LAIPVP	LRMP
Cueillette	6	4	2
Utilisation	4	2	2
Communication	21	13	8
Autres	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>12</b>

### Résumé des dossiers de plaintes reliées à la protection de la vie privée fermés en 2009

Au cours de 2009, 21 dossiers de plaintes reliées à la protection de 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 de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* sur des affaires d'accès à l'information ont été fermés. Le tableau suivant offre une ventilation des dispositions de ces plaintes de protection de la vie privée.

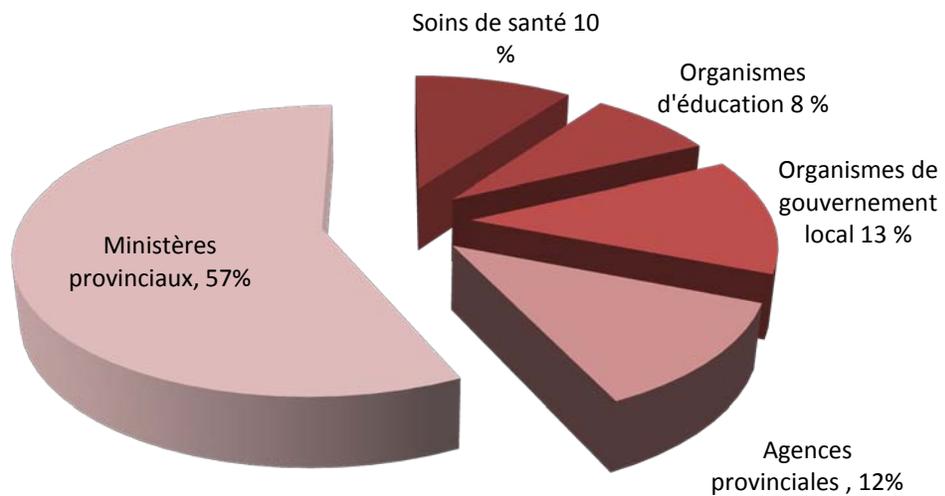
Type de plaintes sur la protection de la vie privée	LAIPVP	LRMP	TOTAL	Refusé ou abandonné	Appuyé en tout ou en partie	Non appuyé	Résolu
Cueillette	2	2	4	2	-	2	-
Utilisation	2	2	4	-	4	-	-
Communication	10	2	12	2	2	8	-
Autres	1	-	1	1	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>-</b>

## Types de dossiers ouverts en 2009



\*La consultation en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP comprend la vérification, la surveillance, l'information et les commentaires

## Distribution de dossiers ouverts en 2009



**Cas en 2009 par Loi, organisme/dépositaire public et disposition**

Ce tableau illustre la disposition des 494 d'accès et de vie privée étudiés en 2009 en vertu des Parties 4 et 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

Ministère ou catégorie	Nombre de cas			Dispositions des cas								
	Reportés en 2009	Nouveaux dossiers en 2009	Total des cas en 2009	En attente le 31/12/2009	Refus	Abandonné	Non appuyé	Appuyé en partie	appuyé	Résolu	Recommandation	Complété
<b>Partie 5 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)</b>												
<b>ORGANISME PUBLIC</b>												
<b>Ministère provincial</b>												
Affaires autochtones et du Nord	1	1	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Enseignement postsecondaire et alphabétisation	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales	-	3	3	1	-	1	1	-	-	-	-	-
Compétitivité, Formation professionnelle et Commerce	-	7	7	6	-	-	1	-	-	-	-	-
Conservation	13	12	25	4	-	1	8	6	4	-	2	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Éducation, Citoyenneté et Jeunesse	2	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Conseil exécutif	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	3	41	44	7	-	3	10	3	21	-	-	-
Finances	1	4	5	2	-	-	2	1	-	-	-	-
Santé	5	7	12	3	-	-	6	1	2	-	-	-
Infrastructure et Transports	1	2	3	1	-	1	1	-	-	-	-	-
Affaires intergouvernementales et Commerce	2	2	4	1	-	-	2	1	-	-	-	-
Justice	3	7	10	4	-	1	2	1	1	1	-	-
Travail et Immigration	1	9	10	4	-	1	2	2	-	1	-	-
Sciences, Technologie, Énergie et Mines	1	2	3	2	-	-	-	1	-	-	-	-
Gestion des ressources hydriques	45	3	48	7	37	-	-	2	2	-	-	-
<b>Société de la Couronne et agence gouvernementale</b>												
Commission du canal de dérivation du Manitoba	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
Société d'aide juridique du Manitoba	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Lotteries Corporation	-	2	2	-	-	-	-	-	1	-	1	-
Commission des droits de la personne du Manitoba	1	3	4	-	1	-	2	1	-	-	-	-
Manitoba Hydro	5	27	32	12	-	3	5	-	12	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	4	13	17	1	4	4	8	-	-	-	-	-
Services à l'enfant et la famille de Winnipeg	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-

Ministère ou catégorie	Nombre de cas			Dispositions des cas								
	Reportés en 2009	Nouveaux dossiers en 2009	Total des cas en 2009	En attente le 31/12/2009	Refus	Abandonné	Non appuyé	Appuyé en partie	appuyé	Résolu	Recommandation	Complété
Commission des accidents du travail	1	2	3	1	-	1	1	-	-	-	-	-
<b>ORGANISME PUBLIC LOCAL</b>												
<b>Organisme de gouvernement local</b>												
Ville de Brandon	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	3	37	40	10	1	2	19	3	3	2	-	-
Ville de Powerview Pine Falls	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Village of Dunnottar	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
M. R. d'Alexander	-	2	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-
M. R. de Brokenhead	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
M. R. de Lac-du-Bonnet	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
M. R. de Rockwood	-	2	2	-	-	-	1	-	-	1	-	-
M. R. de Sainte- Anne	-	26	26	-	7	7	9	1	1	1	-	-
M. R. de Springfield	5	1	6	-	-	-	1	-	2	-	3	-
M. R. de Wallace	4	3	7	-	-	-	-	-	4	3	-	-
<b>Organisme d'éducation</b>												
Division scolaire de St. James	-	8	8	2	-	-	1	3	-	2	-	-
Division scolaire de Flin Flon	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Division scolaire de Whiteshell	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Université du Manitoba	10	5	15	6	-	3	2	1	1	-	2	-
Université de Winnipeg	3	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>												
Action Cancer Manitoba	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Services diagnostics Manitoba inc.	2	-	2	-	-	-	1	-	1	-	-	-
Clinique	-	6	6	-	-	-	2	-	2	2	-	-
Hôpital général de Saint- Boniface	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Hôpital général Victoria	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Office régional de la santé Burntwood	7	56	63	1	15	-	6	30	10	1	-	-
Office régional de la santé du Centre du Manitoba	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	1	11	12	1	-	-	8	1	2	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>124</b>	<b>327</b>	<b>451</b>	<b>91</b>	<b>66</b>	<b>28</b>	<b>113</b>	<b>58</b>	<b>73</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>-</b>
<b>Partie 5 de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)</b>												
<b>Société de la Couronne et agence gouvernementale</b>												
Société d'assurance publique du Manitoba	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	3	-	3	-	-	-	2	1	-	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>												
Office régional de la santé de Winnipeg	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
<b>Professionnels de la santé</b>												
Médecin	2	3	5	2	-	1	1	-	1	-	-	-

Ministère ou catégorie	Nombre de cas			Dispositions des cas								
	Reportés en 2009	Nouveaux dossiers en 2009	Total des cas en 2009	En attente le 31/12/2009	Refus	Abandonné	Non appuyé	Appuyé en partie	appuyé	Résolu	Recommandation	Complété
<b>Total partiel</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Partie 4 en vertu de la LAIPVP et de la LRMP</b>												
<b>ORGANISME PUBLIC</b>												
<b>Ministère provincial</b>												
Culture, Patrimoine et Tourisme	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Services à la famille et Logement	2	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
Santé	-	3	3	1	-	-	-	-	-	-	-	2
Justice	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Travail	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Société de la Couronne et agence gouvernementale</b>												
Manitoba Hydro	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	1	3	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>ORGANISME PUBLIC LOCAL</b>												
<b>Organisme de gouvernement local</b>												
Ville de Winnipeg	4	1	5	3	-	2	-	-	-	-	-	-
Village de Glenboro	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Organisme d'éducation</b>												
Division scolaire de Flin Flon	1	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Université du Manitoba	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>												
Hôpital général de Saint- Boniface	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé Sud-Est	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	-	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Professionnels de la santé</b>												
Pharmacien	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Médecin	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Orthodontiste	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Autres	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>33</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>13</b>
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>350</b>	<b>494</b>	109	66	33	116	60	75	14	8	13

### Résumé

Des 385 dossiers fermés en 2009 :

37 % ont été appuyés en tout ou en partie (l'Ombudsman a fait des recommandations dans 2 % de ces cas);

30 % n'ont pas été appuyés;

4 % ont été résolus avant qu'une conclusion ne soit atteinte;

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

25 % ont été discontinués par l'Ombudsman ou le plaignant, ou refusés.



## Définitions

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

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

**Non appuyé** : Plainte non appuyée dans sa totalité.

**Recommandation faite** : Plainte soutenue en tout ou en partie et recommandation faite après que les procédures officielles se soient révélées vaines.

**Résolu** : Plainte résolue de façon officielle avant qu'une conclusion n'ait été atteinte.

**Discontinué** : Enquête de la plainte arrêtée par l'Ombudsman ou le client.

**Refusé** : Après étude, plainte non acceptée pour enquête par l'Ombudsman, en général pour raison d'hors compétence ou de prématurité de la plainte.

**Complété** : Les cas étudiés en vertu de la Partie 4 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* portaient sur les tâches de vérification, de surveillance, d'information ou de commentaires qui ont été complétés.

**En attente** : Plainte toujours à l'étude au 1<sup>er</sup> janvier 2010.

