



Le Bureau de l'Ombudsman du Manitoba célèbre son 40e anniversaire !



Joignez-vous à nous pour un des évènements suivants :

Le dimanche 18 avril — Midi à 15 h 30 —, visitez notre table d'exposant à la journée porte ouverte de la **Journée du droit** au Palais de justice de Winnipeg. La Journée du droit vous permet de visiter des expositions, de faire le tour de l'établissement, et d'assister à des procès fictifs des élèves des écoles élémentaires et secondaires, et une séance spéciale du Bureau de la citoyenneté.

Le mercredi 21 avril — 12 h 10 à 12 h 50 —, L'Ombudsman Irene Hamilton parlera de l'équité et du gouvernement dans votre vie « **Fairness, Government and You** » à l'auditorium Carol Shields à la Bibliothèque du millénaire de Winnipeg. Joignez-vous à Irene pour célébrer le 40^e anniversaire du Bureau, et apprenez comment le Bureau encourage l'équité et l'obligation de rendre compte, au Manitoba. Tout le monde est le bienvenu. Cette séance est aussi généreusement accueillie par la Bibliothèque Publique de Winnipeg.

Définition d'un ombudsman

ombudsman (nom masculin): Personne qui a pour fonction de défendre les citoyens et de faire valoir leurs droits auprès des pouvoirs publics. C'est l'équivalent du médiateur. (le dictionnaire multifonctions avec MediaDico)

Winnipeg Public
LIBRARY · BIBLIOTHÈQUE
publique de Winnipeg

Au cours de notre semaine de célébrations anniversaires, le Bureau de l'Ombudsman est aussi l'hôte d'un événement pour les membres du Conseil manitobain des Tribunaux administratifs à leur congrès annuel, le 19 avril; l'Ombudsman Irene Hamilton fera une présentation au Forum des enseignantes et des enseignants sur la démocratie parlementaire canadienne, le 20 avril, et notre Division d'accès et de vie privée est l'hôte d'une édition anniversaire spéciale de leur série de goûters-causerie, le 22 avril.

In this issue:

Le Bureau de l'Ombudsman du Manitoba célèbre son 40e anniversaire !	1
Définition d'un ombudsman	1
Les origines de l'Ombudsman	1
Un Ombudsman pour le Manitoba	2
La télévision !	2
Les Ombudsmans du Manitoba Manitoba's Ombudspersons	3
Parole d'Ombudsman	3
Cinq questions pour Irene Hamilton	3
Notre point de vue	4
Évènements à venir	4



Les origines de l'Ombudsman

En 2009, les bureaux des ombudsmans partout dans le monde ont célébré le 200^e anniversaire du premier ombudsman parlementaire indépendant, établi en 1809, en Suède. Le mot « ombudsman » est suédois, et est souvent traduit comme « protecteur du citoyen » ou « médiateur ». Après la Suède, des ombudsmans ont été établis en Finlande (1919), au Danemark (1954), en Norvège (1961) et en Nouvelle-Zélande (1962).





Un Ombudsman pour le Manitoba

Tout au long de la décennie 1960, le concept d'un ombudsman pour agir au nom des citoyens dans les cas où ils avaient à se plaindre du gouvernement a été discuté et débattu fréquemment dans de nombreuses provinces, y compris le Manitoba. C'est la mise en place de l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande, en 1962, le premier Ombudsman dans un pays du Commonwealth britannique, qui a semblé susciter l'intérêt de tous, pour cette idée. Il y a eu des inquiétudes que l'idée d'un ombudsman ne s'adapterait pas très bien du modèle des pays scandinaves, mais l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande a prouvé que cela pouvait se faire. Sir Guy Powles, l'Ombudsman de la Nouvelle-Zélande était l'invité de l'Institut de l'administration publique du Canada (chapitre de Winnipeg), en février 1966. Il a fait une présentation sur : « Le Bureau de l'Ombudsman : une facette de la recherche de justice administrative ». Pendant son séjour à Winnipeg, il a aussi rencontré le comité permanent des règlements et décrets d'application de l'Assemblée législative.

En décembre 1966, un type d'ombudsman a été proposé : un « Commissaire législatif pour l'administration » — dans le livre blanc *Citizen's Remedies Code White Paper* présenté à l'Assemblée législative du Manitoba. Même s'il était similaire à un ombudsman en ce que le commissaire serait un agent indépendant de l'Assemblée législative, le rôle de ce dernier était limité par la proposition que le commissaire ne pouvait agir qu'à la demande d'un membre de l'Assemblée législative, et ne pouvait recevoir directement des Manitobaines et des Manitobains. La proposition excluait les tribunaux, les organismes de la Couronne, et les commissions et les conseils, de l'examen du commissaire. Et même si le commissaire était doté des attributions de collecte de preuve orale ou écrite, et le pouvoir de contraindre la remise de documents, le gouvernement aurait eu le droit de refuser la production de ces documents. Cette proposition n'a jamais été mise en œuvre, mais a continué à animer le débat.

En 1970, le Manitoba est devenu la quatrième province (après l'Alberta, le Nouveau-Brunswick et le Québec) à créer un ombudsman. *La Loi sur l'Ombudsman* a créé le bureau et énoncé l'autorité de l'Ombudsman du Manitoba d'étudier des plaintes portant sur l'administration des agences et des ministères du gouvernement provincial. En 1997, la compétence de l'Ombudsman a été élargie à toutes les municipalités urbaines et rurales, au Manitoba (sauf la Ville de Winnipeg), et en 2003, elle s'est étendue à la Ville de Winnipeg. *La Loi sur l'Ombudsman*

incorpore les sceaux de tous les ombudsmans législatifs :

- l'indépendance du bureau,
- de larges attributions d'enquête,
- des procédures officieuses pour mener des enquêtes,
- des approches non contradictoires de résolution de problème,
- le pouvoir de faire des recommandations, et
- le pouvoir de faire rapport publiquement.

Ces mêmes sceaux sont évidents dans les lois subséquentes qui établissent l'Ombudsman du Manitoba à titre de l'organisme de surveillance de la législation provinciale protégeant la vie privée — *la Loi sur l'accès à l'information* (1988-1998), *la Loi sur les renseignements médicaux personnels* (1997) et *la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (1998). En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, l'Ombudsman étudie les plaintes des personnes qui ont des inquiétudes au sujet de toute décision, de toute action ou de tout défaut d'agir reliés à leurs demandes d'informations d'un organisme ou d'un dépositaire public, ou une question de protection de la vie privée sur la façon dont leurs renseignements personnels ont été traités. En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, le mandat de l'Ombudsman comprend les municipalités et les entités dans les secteurs de la santé et de l'éducation.

L'Ombudsman du Manitoba est dotée de responsabilités additionnelles en vertu d'autre législation :

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 pour étudier le décès d'une personne. À la suite de l'enquête, le juge soumet un rapport et peut recommander des modifications à des programmes, des politiques et des pratiques du gouvernement qui, à son avis, réduiraient la probabilité de décès dans des circonstances similaires. En 1985, l'Ombudsman du Manitoba a commencé à faire le suivi de la mise en œuvre des recommandations des rapports d'enquête.

En 2007, la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* a été proclamée. L'Ombudsman est une des parties à qui une personne peut divulguer des actes répréhensibles.

En 2008, *La Loi sur les services à l'enfant et à la famille* a été modifiée. Le Protecteur des enfants a la responsabilité de mener des examens complets des décès d'enfants. De la même façon dont le bureau fait le suivi des recommandations issues des rapports d'enquête, l'Ombudsman reçoit les rapports d'examen des décès avec les recommandations du Protecteur de l'enfant, et surveille la mise en œuvre de ces recommandations.

La télévision !

Quatre provinces canadiennes avaient des ombudsmans, les Canadiennes et les Canadiens étaient dans une période de sensibilisation aux droits des consommateurs et des citoyens, et CBC a lancé *Marketplace*

et *Ombudsman*. *Ombudsman*, qui a fait ses débuts en 1974, « invitait les téléspectateurs à communiquer avec l'émission, pour faire part de leurs difficultés avec les institutions et avec le gouvernement et la bureaucratie

des sociétés ». Le programme a été diffusé jusqu'en 1980, et oui, Robert Cooper (l'Ombudsman de la télé) a traité certaines plaintes de Manitobains.





Les Ombudsmans du Manitoba

Au Manitoba, l'Ombudsman est nommé par un comité permanent de tous les partis, de l'Assemblée sur les Affaires législatives. L'Ombudsman est nommé pour un mandat de six ans, et peut être nommé à nouveau pour un deuxième mandat de six ans. Depuis 1970, le

Manitoba a eu quatre Ombudsmans : George Maltby, Gordon Earle, Barry Tuckett, et Irene Hamilton. En avril 2010, Irene Hamilton commencera sa 6e année à titre d'Ombudsman.



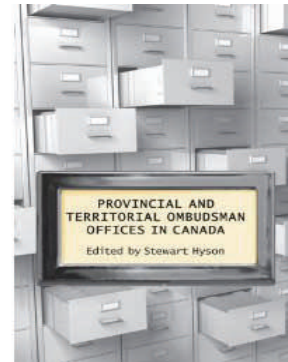
Parole d'Ombudsman

« Je ne prends pas la position que le plaignant a raison... Je dois avoir les faits. Je ne peux procéder sur l'émotion. Je reçois les circonstances de fait du plaignant, puis je reçois la version officielle. Lorsque j'ai les versions des deux côtés, et suis sûre que j'ai tous les faits et ai étudié les lois concernées, je rends alors une décision de jugement. Est-ce que le plaignant a raison? Si oui, je deviens alors la porte-parole des citoyens. » (George Maltby, *Winnipeg Tribune*, 11 février 1972)

« Lorsque le gouvernement tente d'en faire plus, le peuple invariablement s'attend à plus et se fait entendre davantage sur les problèmes rencontrés auprès de diverses agences gouvernementales. » (Gordon Earle, *Winnipeg Free Press*, 12 mai 1983).

« Il y a des milliers de plaintes que nous avons reçues au cours des ans, qui ont été résolues de façon officieuse, et qui n'eut été notre intervention, auraient pu se retrouver devant les tribunaux. » (Barry Tuckett, *Winnipeg Free Press*, 18 novembre 2004)

Lecture recommandée



ISBN: 1442640677

Rédigé par Stewart Hyson

La Presse de l'Université de Toronto,
2009

NSIL: 1442640677

Cinq questions pour Irene Hamilton

1. Quel est l'aspect le plus satisfaisant de votre travail à titre d'Ombudsman ?

L'aspect le plus satisfaisant de mon travail est d'avoir une part dans les changements aux modes de travail du gouvernement qui a comme résultat que les personnes sont traitées plus équitablement, d'une façon qui leur permet de traiter de leurs problèmes d'une façon qui leur permet de comprendre que le gouvernement travaille pour eux.

2. Quel est votre plus grand défi ?

Le besoin de rejoindre le plus grand nombre de Manitobains afin de promouvoir leur compréhension et leur connaissance du bureau comme moyen de trouver réponse à des questions, et de contester la façon de faire du gouvernement. Si les gens ne connaissent pas notre bureau et son mandat, nous ne pouvons être efficaces dans ce que nous faisons.

3. Au Manitoba, nous jouons le rôle d'un commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. De quelle façon gérez-vous votre double rôle ?

J'ai la chance incroyable de travailler avec une équipe de collègues qui sont engagés dans

leur travail au point de vue de toutes les lois qui couvrent notre mandat. Leur expertise et l'approche de collaboration dans laquelle tout le monde travaille dans le bureau rend possible la gestion de ces rôles.

4. Est-ce qu'un Ombudsman est toujours nécessaire en 2010 ?

Oui, un Ombudsman est nécessaire parce que nous avons la capacité de second regard à ce qui a été fait par le gouvernement et la possibilité d'aider à apporter des améliorations administratives, en assurant l'accès aux droits à l'information, et en favorisant l'ouverture et la transparence. On peut toujours faire mieux dans tout programme, y compris le nôtre.

5. Que souhaitez-vous que les Manitobains sachent au sujet de votre bureau ?

Les Manitobains doivent d'abord et avant tout savoir que nous sommes ici, disponibles à tout un chacun, et que nos services sont gratuits. Nos objectifs sont l'amélioration administrative, l'ouverture et la transparence du gouvernement, et la protection des renseignements personnels des particuliers y compris, de façon prépondérante, leurs renseignements médicaux personnels.



Notre point de vue

Dans le numéro précédent d'*OmbudsNouvelles*, nous avons lancé une nouvelle colonne appelée « Notre point de vue ». Dans le présent numéro, nous examinons une question récurrente de vie privée qui est souvent mentionnée à notre Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Les employés du secteur public, ainsi que du secteur de la santé doivent souvent transporter des dossiers contenant des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels de clients ou de malades, à l'extérieur de leur lieu de travail. Ce ceci comprend, en général, le transport de dossiers dans un véhicule (que ce soient des documents sur papier ou des fichiers, stockés électroniquement sur un ordinateur portable ou un dispositif de stockage mobile).

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) exigent toutes deux que les organismes et les dépositaires publics mettent en œuvre des mesures de protection « raisonnables » des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels. Les organismes et les dépositaires publics devraient avoir des politiques écrites qui décrivent la façon dont les renseignements seront protégés lorsqu'il est nécessaire qu'un employé sorte les informations du milieu de travail.

Les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels laissés sans surveillance dans un véhicule sont exposés à des risques tels que la communication des renseignements, la perte, le vol et la destruction de ces derniers. Verrouiller les renseignements dans le coffre d'une voiture n'est pas une mesure de protection efficace des renseignements. Les renseignements dans un coffre peuvent être compromis par l'ouverture par effraction du coffre ou par le vol de



la voiture. Il y a eu des cas de vols de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels dans des véhicules garés dans une entrée privée, à une épicerie, à un restaurant, et à un centre commercial.

Lorsque des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels confiés aux soins d'organismes et de dépositaires publics sont compromis, des dommages divers peuvent en résulter. En plus de voir sa vie privée violée, un particulier peut être exposé à d'autres dommages, y compris le vol d'identité ou la fraude, l'embarras, les dommages à sa réputation ou à ses relations ou à son emploi, et des dommages physiques ou émotifs. Après une violation de la vie privée, l'organisme ou le dépositaire public peut être exposé à des dommages, y compris des dommages à sa réputation, la perte de confiance du public, une capacité diminuée de prestation de services si les renseignements n'existent pas dans un autre format, et la perte de ressources (le temps du personnel et les dépenses pour traiter de la violation).

Notre point de vue est que les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels (qu'ils soient dans des dossiers sur papier, dans un ordinateur portable, ou sur un dispositif de stockage mobile) ne devraient pas être laissés sans surveillance dans un véhicule, sauf si l'employé n'a pas l'option de prendre les renseignements avec lui lorsqu'il sort du véhicule. 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, c'est la seule façon dont les employés peuvent les protéger adéquatement, même lorsqu'ils ne quittent le véhicule que pour quelques minutes.

ÉVÈNEMENTS À VENIR

Les réunions d'information casse-croûte pour les coordonnateurs et les agents d'accès à l'information et la protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP et de la LRMP se tiennent le 3^e mercredi de chaque mois, à notre bureau, de 12 h 5 à 12 h 50. Les prochaines réunions sont prévues le 22 avril (jeudi), le 19 mai et le 16 juin. Vérifiez notre site Web pour les sujets de discussion et appelez le 982-9130 pour des détails ou pour réserver.

18 avril 2010 **Journée du droit 2010** — Journée porte ouverte de midi à 15 h 30 au Palais de justice de Winnipeg.

19 avril 2010 **Conseil manitobain des tribunaux administratifs** — cinquième congrès annuel au Centre Caboto

21 avril 2010 « **L'équité, le gouvernement, et vous,** » une présentation publique (*en anglais*) de l'Ombudsman Irene Hamilton — Auditorium Carol Shields, Bibliothèque du millénaire de Winnipeg, 12 h 10 à 12 h 50

13 mai 2010 Un atelier pour la Ville de Winnipeg — « **La LAIPVP et la LRMP : Travailler avec l'Ombudsman** » sera présenté à l'établissement de formation d'entreprise de la Ville. 8 h 30 à midi.

27 mai 2010 Un atelier pour la Ville de Winnipeg — « **La LAIPVP et la LRMP : Travailler avec l'Ombudsman en vertu de la Loi sur l'Ombudsman** » sera présenté à l'établissement de formation d'entreprise de la Ville. 8 h 30 à midi.

Manitoba Ombudsman: Ombudsman and Access and Privacy Divisions

Winnipeg Office

750 - 500 Portage Ave.

Winnipeg, MB R3C 3X1

Phone: 204-982-9130

Fax: 204-942-7803

Toll Free in MB: 1-800-665-0531

WEBSITE: www.ombudsman.mb.ca

If you wish to subscribe to the Manitoba OmbudsNews or be removed from our distribution list please send your e-mail address to ideandrade@ombudsman.mb.ca

Brandon Office

202- 1011 Rosser Ave.

Brandon, MB R7A 0L5

Phone: 204-571-5151

Fax: 204-571-5157

Toll Free in MB 1-888-543-8230