



Ombudsman du Manitoba

Rapport annuel 2011 en vertu de la Loi sur l'Ombudsman et de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)

Indépendant, impartial, équitable

Honorable Daryl Reid
Président de l'Assemblée législative
Province du Manitoba
Bureau 244, Palais législatif
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 42 de la Loi sur l'Ombudsman et le paragraphe 26(1) de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles), je suis heureux de déposer le Rapport annuel de l'Ombudsman, pour l'année civile du 1er janvier 2011 au 31 décembre 2011.

Veillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Mel Holley
L'Ombudsman intérimaire du Manitoba

Le bureau

L'Ombudsman du Manitoba est un agent indépendant de l'Assemblée législative et ne fait partie d'aucun ministère, d'aucune commission ou agence du gouvernement. 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.

En vertu de la Loi sur l'Ombudsman, la Division de l'Ombudsman étudie les plaintes des personnes qui croient avoir été traitées injustement par un gouvernement, y compris le gouvernement provincial, les sociétés d'État, les municipalités, et autres organismes gouvernementaux comme les Offices régionaux de la santé, les districts d'aménagement et les districts de conservation. La Division de l'Ombudsman fait aussi enquête sur les divulgations d'actes répréhensibles en vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP). En vertu de la LDIP, un acte répréhensible est un acte ou une omission très grave qui est une infraction en vertu d'une autre loi, un acte qui crée un risque grave et précis pour la vie, la santé, ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement, les cas graves de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics.

En vertu des dispositions de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) et la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP), la Division d'accès à l'information et de protection de la vie privée étudie les plaintes des personnes au sujet de toute décision, tout acte ou défaut d'agir, qui portent sur leurs demandes de renseignements de la part 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. Les « organismes publics » comprennent les agences et les ministères du Gouvernement provincial, les municipalités, les offices régionaux de la santé, les divisions scolaires, les universités et les collèges. Les « dépositaires » comprennent les organismes publics et les entités supplémentaires comme les professionnels de la santé, les cliniques, les laboratoires et ActionCancerManitoba. Notre bureau détient aussi des pouvoirs et des responsabilités supplémentaires en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, y compris la vérification pour surveiller et assurer la conformité à ces Lois, l'information du public sur les Lois, et l'émission d'avis sur les répercussions de proposition législative, de programmes ou de pratiques des organismes et dépositaires publics sur l'accès à l'information ou la protection de la vie privée.

Un message de l'Ombudsman



Ce rapport porte sur la dernière année d'activité sous la gouverne du quatrième Ombudsman du Manitoba, Irene Hamilton. Madame Hamilton a été la première femme à occuper le poste d'Ombudsman du Manitoba, et a servi à ce titre d'avril 2005 jusqu'en janvier 2012, lorsqu'elle a démissionné pour poursuivre d'autres objectifs. Madame Hamilton en acceptant le poste d'Ombudsman, possédait une mine de connaissance sur le fonctionnement du gouvernement, et une conviction ardente de l'importance et de l'indépendance du bureau.

Madame Hamilton croyait que l'Ombudsman ne devait être ni un défenseur, ni un critique du gouvernement, mais plutôt un catalyseur pour les améliorations nécessaires à l'administration des programmes gouvernementaux, identifiés par le biais d'enquêtes équitables et impartiales.

Sous l'administration de madame Hamilton, l'Ombudsman du Manitoba a commencé à étudier les questions systémiques plus larges qui sous-tendent les plaintes les plus fréquentes à notre bureau. Les révisions systémiques des programmes gouvernementaux à grande échelle comme les organismes de protection de la jeunesse, le programme d'aide à l'emploi et au revenu, et le système de permis de captation d'eau ont été complétés au cours de son mandat.

Même si la mise au point de nos processus de révision systémique était importante pour madame Hamilton, elle était également déterminée à assurer que chaque plainte individuelle soit traitée en profondeur et que chaque plaignant ait l'occasion de se faire entendre. Au cours de son mandat, l'Ombudsman du Manitoba a continué d'être une voix pour les plus démunis de notre société. Au moment de son départ, madame Hamilton se préoccupait particulièrement du traitement des personnes atteintes de maladies mentales et des personnes vulnérables dans nos institutions pénales.

Une question de longue date : la détention des jeunes en vertu de la Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété

Depuis 1998, l'Ombudsman du Manitoba a fait rapport sur la question de la détention de jeunes en état d'ébriété au Manitoba Youth Centre en vertu de la Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété (LDPÉÉ).

Les policiers doivent parfois détenir des adultes et des jeunes qui sont en état d'ébriété, mais qui n'ont commis aucun acte criminel. Ces particuliers ont besoin de soins et d'un endroit sécuritaire où ils peuvent être surveillés, jusqu'à qu'ils puissent être remis en liberté sans danger. Alors que les adultes en état d'ébriété sont temporairement détenus dans les cellules de détention provisoire ou d'autres établissements communautaires, les jeunes sont logés au Manitoba Youth Centre, un centre correctionnel.

En 2005, notre bureau a fait une recommandation formelle, au ministre de la Justice, de cesser cette pratique inappropriée. Les jeunes en état d'ébriété qui n'ont pas été inculpés d'actes criminels ne devraient pas être détenus en prison.

Aussi, au cours de la durée de ses fonctions, la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP) a été proclamée, et l'Ombudsman est devenu une des parties à qui un particulier pouvait faire une divulgation d'acte répréhensible. Même si l'étude d'un prétendu acte répréhensible peut être très différente des enquêtes administratives traditionnelles, madame Hamilton a coordonné la mise en œuvre d'un processus qui mettait l'accent sur la protection des droits des divulgateurs tout en assurant l'équité pour toutes les parties impliquées dans les enquêtes en vertu de la LDIP.

Très tôt dans son premier mandat à titre d'Ombudsman, madame Hamilton a constaté l'importance d'atteindre autant de Manitobaines et de Manitobains que possible, pour faire valoir la connaissance et la compréhension du bureau. « Joining the Herd », un programme pour les étudiants et les enseignants, a premièrement été développé en 2006 et révisé en 2011. En 2009, « Comprendre l'équité », un guide pour les décideurs municipaux, a été développé en collaboration avec les intéressés pour améliorer le gouvernement municipal pour tous les Manitobains.

Au cours de sa dernière année en poste, le bureau a entrepris une révision de ses propres opérations, de ses normes et processus, afin de s'assurer de fournir au public et au gouvernement, les mêmes services de haute qualité que nous attendons lors de l'étude de plaintes sur les actions administratives du gouvernement.

Les efforts de madame Hamilton ont défini l'avenir de l'Ombudsman du Manitoba et jeté les bases d'un succès continu, à l'aube de notre cinquième décennie au service des Manitobaines et des Manitobains.

Nous sommes heureux de faire rapport qu'au début de 2012, la sous-ministre à la Vie saine, Aînés et Consommation nous a informés que le ministère retirerait les lits pour jeunes en vertu de la LDPÉÉ du Manitoba Youth Centre pour les installer dans un établissement plus approprié, basé dans la collectivité.

Les jeunes qui ne présentent pas de risque à la sécurité seront logés dans la collectivité. Les jeunes qui sont agressifs ou menaçants, et qui ne peuvent être placés dans un établissement de la collectivité en toute sécurité, continueront d'être logés au Manitoba Youth Centre. Il est prévu que ces changements seront en vigueur vers la fin de 2012.

Même si ces changements se sont fait attendre, nous notons que de nombreux ministères, entités, et particuliers du gouvernement ont été persistants dans la poursuite de ce changement. C'est une amélioration appréciée et les responsables sont félicités de leur persistance.



À Winnipeg:
500 avenue Portage - bur. 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 1X3
204.982.9130
1.800.665.0531 (sans frais)
204.942.7803 (télééc.)

À Brandon:
1011 avenue Rosser - bur. 202
Brandon (Manitoba) R7A 0L5
204.571.5151
1.888.543.8230 (sans frais)
204.571.5157 (télééc.)

Sur Internet:
www.ombudsman.mb.ca

Sommaires de cas en 2011

Divulgateurs d'actes répréhensibles

Un employé d'un organisme gouvernemental a contacté notre bureau pour déclarer ce qu'il croyait être un acte répréhensible, tel que défini dans la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP). Par la suite, deux autres employés du même organisme ont contacté notre bureau et fait part de leurs inquiétudes au sujet du même présumé acte répréhensible. Tous les divulgateurs croyaient qu'un autre employé de l'organisme avait commandé et obtenu des biens destinés à un usage personnel, non relié à une activité de travail approuvée. Tous les divulgateurs ont indiqué que le présumé acte répréhensible avait déjà été porté à l'attention de la direction de l'organisme, mais ils étaient insatisfaits de la façon dont leurs divulgations avaient été traitées.

Lorsque nous avons averti l'organisme de la divulgation faite à notre bureau, l'organisme a expliqué qu'une vérification interne était en cours. Compte tenu de cet état de choses, nous avons accepté d'attendre les résultats de la vérification interne avant de mener notre propre enquête.

Le groupe de vérificateurs n'a pas jugé qu'un acte répréhensible s'était produit. Lors de notre révision des résultats de la vérification interne, nous avons identifié un nombre de questions portant sur le processus de vérification et sur la conclusion à laquelle était arrivé le groupe de vérificateurs. À notre avis, la décision de l'organisme de clore l'affaire était prématurée, basée sur une révision inadéquate, et non appuyée par la preuve disponible. Nous avons, par la suite, mener notre propre enquête.

Nous avons noté que des pouvoirs de signature étaient exigés par la politique pour vérifier le codage fourni à un employé aux achats. Nous avons été informés qu'il relevait des responsables des pouvoirs de signature de vérifier le besoin d'achats particuliers, afin d'assurer que les biens

achetés soient à des fins légitimes. La vérification interne n'a fourni aucune preuve que les diverses responsabilités des pouvoirs de signature n'ont été satisfaites, ni qu'il n'y a eu demande d'explication de cette atteinte apparente à la politique.

Notre enquête a déterminé que dans certains cas, l'employé avait fourni des raisons pour les achats qui ne semblaient pas être pertinentes aux activités du travail, mais que les achats n'avaient pas été remis en question. Il y avait des anomalies de codage dans la façon dont certains achats étaient enregistrés, et il y avait des questions à savoir si les articles achetés demeuraient toujours sous la possession de l'organisme.

La preuve que nous avons révisée et les explications fournies par l'organisme sur la façon dont les achats suspects se sont produits ont soulevé de sérieuses questions de la surveillance financière appropriée en place, dans l'organisme, au cours de la période en question.

Nous avons aussi examiné le processus suivi par l'organisme dans sa réaction originale à la divulgation. Avec l'introduction de la LDIP, les institutions publiques sont tenues de développer des procédures pour répondre aux divulgateurs d'actes répréhensibles. Dans le cas présent, un employé a tenté d'utiliser la procédure développée par l'organisme, mais elle était inadéquate et le résultat du processus n'a pas été efficace.

Comme suite aux circonstances troublantes impliquant le présumé mauvais usage des fonds publics et la pertinence du processus de divulgation mandaté, nous avons fait des recommandations visant à parer aux faiblesses qui ont permis qu'une telle situation se produise, et nous l'espérons, prévenir qu'une telle situation se reproduise.

À la fin de l'enquête, l'Ombudsman a recommandé que :

- l'organisme mette en place des contrôles financiers qui en fait gouverneront de telles situations, et que des copies de ces politiques soient envoyées à l'Ombudsman et aux autorités de surveillance appropriées.

Nous craignons aussi qu'il puisse y avoir eu une infraction à une loi, mais les carences de la vérification interne ont rendu cette détermination impossible. L'Ombudsman a recommandé que :

- l'organisme engage un vérificateur externe pour mener une vérification juricomptable des achats suspects de l'employé, afin de déterminer s'il y a preuve d'une infraction à une loi provinciale ou fédérale qui devrait être renvoyée à un organisme d'application de la loi, pour une étude plus approfondie.

Enfin, nous étions inquiets au sujet des politiques et des procédures sur les divulgateurs d'acte répréhensibles de l'organisme lui-même. L'Ombudsman a recommandé que :

- l'organisme révise ses politiques et procédures sur les divulgateurs d'acte répréhensibles afin de s'assurer que les affaires soient traitées promptement et en profondeur.

En réponse à ces trois recommandations, l'organisme a engagé un vérificateur judiciaire, il a révisé ses politiques d'achat afin d'assurer une plus grande obligation redditionnelle et responsabilité par des processus définis plus clairement, et il a complété la révision de sa politique interne sur les divulgateurs d'actes répréhensibles.

Nous avons été informés, au début de 2012, que l'employé qui était suspecté d'avoir commis l'acte répréhensible, et le particulier qui avait mené le groupe de révision interne ne faisaient plus partie du personnel de l'organisme.

Prestations de maladie à l'extérieur de la province

À certains moments, des particuliers se présentent à notre bureau parce qu'ils ont tenté de se conformer aux règles et aux processus gouvernementaux, mais se sont essentiellement perdus dans les dédales des processus. Un tel cas concerne une plainte portant sur un remboursement par Santé Manitoba de frais médicaux encourus à l'extérieur de la province. Pour être admissibles au remboursement de frais médicaux à l'extérieur de la province, ces derniers doivent répondre à deux critères. Le premier est que le service ne pouvait pas, selon l'opinion du ministre, être adéquatement offert au Manitoba ou ailleurs au Canada. Le deuxième critère est que le service est fourni à l'extérieur du Canada comme suite à une recom-

mandation par un médecin-praticien qualifié qui pratique au Manitoba et qui est un spécialiste dans le champ approprié de la pratique.

Dans l'étude d'une plainte que nous avons terminée en 2011, un particulier a dû payer pour un service reçu à l'extérieur de la province parce qu'il était incapable de recevoir un diagnostic d'un médecin-praticien qualifié, au Manitoba. Trois médecins avaient refusé d'aiguiller l'homme pour plus d'examen afin de confirmer ce qu'il croyait être un trouble grave qui, si laissé non diagnostiqué, aurait un effet négatif sur son espérance de vie. Le particulier faisait face à la dure réalité de ne pas recevoir de traitement en temps voulu au Manitoba, ou de chercher de l'aide à l'extérieur de la province en espérant de trouver

la cause de la détérioration de sa santé. Il a eu un examen effectué aux États-Unis et le résultat indiquait qu'il souffrait effectivement d'une maladie qui demandait une intervention médicale.

Étant donné les circonstances de ce cas, le particulier ne semblait pas répondre aux critères pour le remboursement tel qu'énoncé dans la législation provinciale. Néanmoins, en dépit des bornes législatives, notre bureau a pu trouver un recours pour traiter ce qui semblait être une situation injuste.

Nous comprenons qu'à son retour au Manitoba avec un diagnostic exact, l'homme a pu recevoir le traitement nécessaire.

Questions municipales

En 2011, nous avons étudié un éventail de plaintes au sujet d'actions et de décisions municipales. Les thèmes communs qui continuent à apparaître dans les plaintes sont liés à des conflits d'intérêts perçus, de la pertinence de l'utilisation des sessions « à huis clos » par les conseils, dans le processus décisionnel, et le défaut de fournir des raisons pour les décisions prises par les conseils municipaux.

Dans un cas, les résidents d'une municipalité croyaient avoir été traités injustement parce que leur demande d'un accès pour embarcations dans une réserve publique avait été refusée. L'accès à la maison des résidents était par voie d'eau, l'été, et sur la glace, l'hiver. Antérieurement, les résidents avaient des arrangements de mise à quai avec un propriétaire privé, mais lorsque le propriétaire a subdivisé sa propriété, les privilèges de mise à quai ont été retirés. Lorsque les résidents ont fait une demande au conseil pour des privilèges de mise à quai sur les terres de réserve publique, le conseil a refusé la demande, sans fournir de raison pour leur décision. Lorsqu'ils ont demandé pourquoi leur demande était refusée, ils se sont vu répondre que le conseil est habilité à approuver ou à refuser une demande portant sur l'utilisation des terres de réserve publique. Insatisfaits de la réponse de la municipalité, les résidents ont déposé une plainte auprès de l'Ombudsman.

Un règlement municipal régissant les activités sur les terres de réserve publique indique que le conseil étudiera et décidera de telles demandes au cas par cas. Nous avons appris que dans le cas présent, le conseil municipal ne voulait pas créer de précédent en accordant ce type d'accès sur ses réserves publiques et, de plus, prévoyait utiliser les terres dans l'avenir, à des fins de drainage. Ils avaient aussi approuvé antérieurement une demande des mêmes résidents pour la construction d'un escalier et d'un quai à un autre site sur la rivière, mais les résidents ne trouvaient pas l'autre emplacement pratique.

Nous avons conclu que même si la raison pour refuser la demande des résidents ne semblait pas déraisonnable, le conseil aurait dû fournir les raisons de sa décision.

Donner les raisons des décisions peut aider à réduire la perception que les décisions sont arbitraires. C'est une forme de transparence qui généralement suscite la confiance dans le processus de prise de décisions administratives. Nous rappelons aussi aux décideurs qu'une des répercussions de ne pas donner de raisons est que, en l'absence de raisons clairement énoncées pour une décision, les gens sont libres de spéculer sur ces raisons et plus susceptibles de se plaindre d'une décision.

Les commissions de discipline

Le mandat des services correctionnels du Manitoba, une division de Justice Manitoba, comprend la réhabilitation et la réinsertion sociale réussie en communauté, des particuliers qui ont eu maille à partir avec la loi. Chaque année, plusieurs milliers de détenus sont remis en liberté dans la société, après avoir purgé des peines dans les centres correctionnels du Manitoba. L'adhésion aux principes de justice naturelle n'est pas moins importante au processus de prise de décision dans un milieu correctionnel qu'elle ne l'est à l'extérieur de la prison. Les personnes n'abandonnent pas le droit d'être traitées de façon équitable lorsqu'elles sont incarcérées. Les tribunaux canadiens ont étudié ce qui est nécessaire pour atteindre l'équité dans un milieu correctionnel. Un processus décisionnel équitable dans un centre correctionnel peut comprendre le droit de connaître l'infraction qui vous est reprochée, le droit à un décideur impartial, exempt de parti pris, l'occasion d'être entendu, et le droit d'être informé des raisons d'une décision qui vous touche.

Dans notre rapport annuel 2009, nous avons soulevé une inquiétude au sujet de la composition des commissions de discipline dans les centres correctionnels pour adultes de la province, et le potentiel pour une appréhension raisonnable de parti pris lorsque les agents correctionnels font enquête sur des infractions disciplinaires, poursuivent ces infractions, et servent à titre d'arbitre aux audiences de la commission de discipline. Les particuliers qui souhaitent interjeter appel des décisions de la commission de discipline doivent alors le faire auprès du directeur du même centre correctionnel.

En 2011, les Services correctionnels du Manitoba se sont engagés à :

- assigner un arbitre d'audience d'un centre correctionnel pour adulte, autre que celui où l'infraction disciplinaire s'est produite, pour entendre l'affaire.
- Utiliser des agents correctionnels plus gradés, qui ne supervisent pas directement de détenus, pour tenir les rôles d'arbitrage.
- Préconiser la médiation et la résolution de différend pour régler les infractions disciplinaires de façon informelle, lorsqu'approprié.
- Permettre aux détenus d'interjeter appel des décisions de la commission disciplinaire directement auprès du directeur général du Bureau de la garde des adultes.

Nous avons été informés que des modifications à la Loi sur les services correctionnels et au Règlement sont nécessaires pour effectuer certains de ces changements. Notre bureau espère que ceci se produira bientôt.

Nous sommes d'avis que la décision de continuer à utiliser des agents correctionnels pour disposer des affaires de la commission de la discipline peut ne pas répondre à la question d'appréhension de parti pris dans son sens le plus élargi. Quoi qu'il en soit, nous reconnaissons que ces changements, lorsqu'ils seront mis en œuvre, seront une amélioration administrative importante sur le processus de commission de discipline actuel dans les centres correctionnels. Il s'en suit que notre dossier est clos, mais nous demeurons préparés à examiner les répercussions de ces changements de nouveau, si l'Ombudsman reçoit des plaintes similaires, à l'avenir.



Évaluation environnementale et délivrance de permis

Nous avons reçu une plainte d'un particulier qui n'a pas eu le droit d'interjeter appel de l'émission d'un permis d'exploitation pour la centrale thermique de Selkirk (CTS), de Manitoba Hydro, émis en vertu de la Loi sur l'environnement par la Direction de l'évaluation environnementale et d'émission de permis (EAL) de Conservation Manitoba.

Une version antérieure du permis avait une clause qui stipulait que si l'usine n'était pas éliminée comme centrale thermique en ou avant l'année 2005, le permis serait révisé. Comme la CTS était toujours en utilisation au début de 2005, le directeur d'EAL a entrepris une révision du permis. Comme partie de cette révision, il a été demandé à Manitoba Hydro de soumettre un énoncé des incidences environnementales (ÉIE) mis à jour et complet, pour l'exploitation continue de la CTS. L'ÉIE a été envoyé à un comité consultatif technique et aux registres publics de la Loi sur l'environnement, ainsi qu'annoncé dans les journaux de Selkirk pour commentaires ou questions du public. Le permis révisé a été délivré en avril 2008. Les particuliers concernés par l'émission de tels permis peuvent interjeter appel au ministre de la Conservation, dans les 30 jours. L'EAL avait une pratique de notifier les particuliers concernés lorsque de tels permis sont délivrés.

Plus tard, cette année-là, un particulier a écrit à l'EAL et demandé pourquoi il n'avait pas été informé de l'émission du permis révisé, rendant ainsi impossible l'exercice de son droit d'appel dans la période exigée de 30 jours. L'EAL n'a pas répondu à cette lettre, et le particulier a écrit au ministre. Le ministre a expliqué que puisqu'il n'y avait jamais eu de demande d'émission d'un nouveau permis, ou de modification d'un permis existant, il n'y avait pas de processus d'appel (la révision

avait été ouverte par l'EAL). Le particulier s'est plaint à notre bureau.

Au cours de notre révision, l'EAL a expliqué que le particulier n'avait pas été notifié de l'émission du permis parce qu'il n'y avait qu'un changement de peu d'importance au permis, et que ce changement peu important n'avait pas déclenché les dispositions d'appel prévues par la loi. Notre bureau était en désaccord avec cette interprétation, parce que les dispositions d'appel sont déclenchées par l'émission d'un permis, et non par la nature du changement.

Même s'il aurait dû recevoir un avis de l'émission du permis, nous n'avons pas fait une recommandation que le particulier ait l'occasion d'interjeter appel après le fait. Le processus d'appel permet aux particuliers concernés de soulever leurs questions, auprès du ministre, sur les décisions de l'EAL. Dans le cas présent, nous avons confirmé que le permis en question ne semblait pas produire d'impacts environnementaux défavorables. Comme suggéré par l'EAL, il a été émis comme mesure « d'ordre administratif ». Nous avons aussi confirmé qu'à de nombreuses occasions le plaignant avait été invité à soulever toute inquiétude précise auprès du ministre, ayant été avisé par écrit, par le sous-ministre que « si on lui en donne l'occasion, je ne doute pas que le personnel pourra répondre à toutes les questions que vous pouvez avoir au sujet des effets environnementaux de cette centrale. Si vous le désirez, des membres de mon personnel se feront un plaisir de vous rencontrer personnellement pour discuter de l'affaire. » Le plaignant a refusé cette offre.

Manitoba Lotteries

Chaque jour, environ 10 000 personnes visitent les deux casinos du gouvernement du Manitoba, à Winnipeg, le Club Regent et McPhillips Street Station, pour jouer ou assister à des spectacles.

Un client du casino s'est plaint à notre bureau après avoir été incapable de régler un différend avec Manitoba Lotteries Corporation au sujet des gains au keno de 590 \$.

Au cours d'une de ses visites au casino, le client a joué au bingo et au keno sur un dispositif de jeu électronique. Avant la conclusion de la partie de bingo, le particulier a « encaissé » et voulait recevoir ses gains de keno, de 590 \$. Il a par erreur tenté d'encaisser son coupon de bingo, et lorsqu'il est retourné à la machine pour y prendre son billet de keno, il a découvert que ce dernier n'était plus là. La vidéo de surveillance a confirmé qu'une autre personne avait pris le billet, encaissé le montant du lot, et quitté le casino. La vidéo n'a pas capturé une image claire de la plaque d'immatriculation de l'autre personne.

Après l'incident, le personnel de Manitoba Lotteries a rencontré le client et recommandé qu'il rapporte le vol à la police. Le particulier voulait être remboursé pour la perte de ses gains de 590 \$. Manitoba Lotteries lui a plutôt offert un bon de divertissement comme « geste de bonne volonté ». Le particulier a refusé l'offre du service à la clientèle, et déposé une plainte auprès de l'Ombudsman.

Au cours de notre révision, Manitoba Lotteries nous a informés que la société adhère aux normes de l'industrie et qu'elle ne paie pas de billets perdus

ou volés. Ils ont aussi des procédures précises à suivre lorsqu'il y a un différend au sujet de billets. Manitoba Lotteries explique que comme partie de la procédure, du personnel approchera la « personne d'intérêt » qui a encaissé le billet, si cette personne est vue de nouveau au casino.

Manitoba Lotteries nous a aussi fait la démonstration de ce qui se passe lorsqu'un client quitte une machine pour encaisser ses gains, lorsqu'une session de bingo est toujours en cours. Deux coupons sont imprimés. Le premier est un coupon de bingo. Le deuxième coupon d'encaissement suit. La machine affiche clairement, exactement ce qu'elle imprime. Dans le cas qui nous intéresse, la machine aurait affiché : "CASHING OUT, PRINTING BINGO VOUCHER," suivi de "CASHING OUT, PRINTING CASHOUT TICKET". Il est de la responsabilité du joueur de vérifier la valeur du billet avant de quitter la machine.

Comme suite à notre révision de cette situation, il semble que Manitoba Lotteries a pris des mesures raisonnables en réponse à cet incident, y compris la révision et la conservation de la bande de vidéo surveillance. Le personnel a conseillé au client de contacter la police au sujet du vol, et il a rencontré le client pour réviser l'incident et tenter de résoudre le problème. Manitoba Lotteries a aussi offert un bon de divertissement comme preuve de bonne volonté. Les politiques et les procédures établies ont été suivies dans le cas présent. Compte tenu de ce qui précède, l'Ombudsman n'a pas appuyé cette plainte.

Éducation et vulgarisation 2011

« Nous avons 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. »

Irene Hamilton, Ombudsman du Manitoba quatrième

En 2011, l'Ombudsman et son personnel ont fait 66 présentations à divers publics de la province.

Au cours de 2011, le personnel de l'Ombudsman du Manitoba a visité les Friendship Centres de Portage-la-Prairie, Brandon, Dauphin, Swan River, Le Pas, et Flin Flon, afin de partager des informations au sujet de notre bureau. À Le Pas, le personnel s'est adressé aux étudiants du Collège universitaire du Nord.

Le personnel a présenté des séminaires régionaux pour les délégués municipaux, menés par Manitoba Administrations locales et l'Association des municipalités du Manitoba. Les séminaires ont été présentés à Arborg, Birtle, Dauphin, Gladstone, Headingley, Sainte-Anne, Souris, Thompson, et Winkler.

Le personnel a aussi fait des présentations aux étudiants de l'école élémentaire de Carman et de l'école Arthur E. Wright, sur le travail de l'Ombudsman, à trois classes d'étudiants à l'Université de Winnipeg, et aux

étudiants du Neeginan Institute. Une présentation a aussi été faite aux résidents de Fred Douglas Place.

Depuis 2008, notre bureau offre de la formation aux recrues des agents correctionnels comme partie de leur programme de formation régulière, par le biais de Justice Manitoba. En 2011, 10 sessions aux agents correctionnels ont été présentées. À plusieurs occasions, le personnel s'est aussi adressé aux jeunes du centre Agassiz Youth et du centre Manitoba Youth.

En 2011, des tables d'exposition dotées en personnel ont été mises en place au congrès annuel de l'Association des municipalités du Manitoba, à la Journée du Droit (Winnipeg et Brandon), à l'assemblée générale de la Fédération des Métis du Manitoba, et à la conférence de l'Association des enseignants en sciences humaines.

Les 18 et 19 octobre 2011, l'Ombudsman du Manitoba accueillait ses collègues des autres provinces qui ont une législation similaire à la nôtre, qui permet la divulgation pour raisons d'intérêt public et la protection des divulgateurs. La rencontre a permis de partager les connaissances et les points de vue en ce qui a trait aux programmes de divulgation pour raisons d'intérêt public, actuellement en place.





2011 selon les chiffres

Survol statistique 2011

Renseignements généraux donnés par les agents d'administration (le demandeur a reçu assistance sans avoir recours aux services d'accueil)	1448
Demandes reçues par les services d'accueil	264
Questions réglées par les Services d'accueil en vertu de la LAIPVP, la Loi sur l'Ombudsman, la LRMP et la LDFIP	1615
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Loi sur l'Ombudsman	106
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)	1
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales	9
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Partie 5 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)	268
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Partie 5 de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)	22
Dossiers ouverts en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP	30
Total des contacts	3763

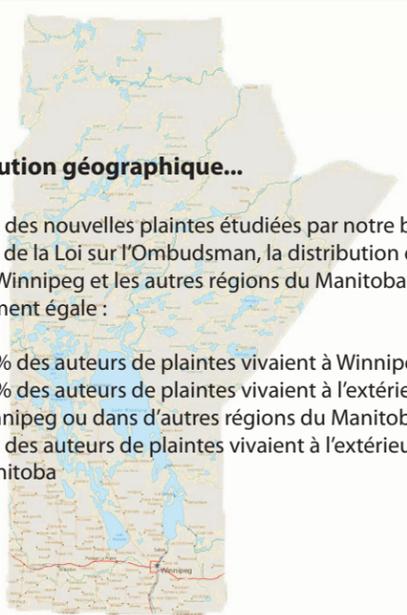
Budget 2011/12

Total des salaires et avantages sociaux pour 31 postes	\$2,537,000
Les postes alloués par division sont:	
Division de l'Ombudsman	12
Division d'Accès et de vie privée	8
Général	11
Autres dépenses	\$505,000
Budget total	\$3,042,000

Distribution géographique...

En 2011, des nouvelles plaintes étudiées par notre bureau, en vertu de la Loi sur l'Ombudsman, la distribution entre la Ville de Winnipeg et les autres régions du Manitoba était relativement égale :

- 49 % des auteurs de plaintes vivaient à Winnipeg
- 47 % des auteurs de plaintes vivaient à l'extérieur de Winnipeg ou dans d'autres régions du Manitoba
- 4 % des auteurs de plaintes vivaient à l'extérieur du Manitoba



Révisions des cas de décès d'enfants

L'Ombudsman du Manitoba est responsable de la surveillance, et de faire annuellement rapport, de la mise en œuvre des recommandations consécutives aux enquêtes spéciales des décès d'enfants, par le Bureau du protecteur des enfants.

En 2011-2012, 26 cas consécutifs à des recommandations faites par le Bureau du protecteur des enfants en vertu de la Loi sur les services à l'enfant et la famille ont été reçus.

À la fin de 2011, nous avons déposé le Report on the Process for the Review of Child Welfare and Collateral Services after the Death of a Child (en anglais seulement). Le rapport souligne les processus administratifs mis en œuvre à ce jour, leurs forces et leurs faiblesses, et les secteurs où des améliorations ont été et peuvent être apportées. Cinq recommandations ont été faites pour améliorer le processus. Ce rapport, et d'autres rapports publics, peuvent être lus sur notre site Internet www.ombudsman.mb.ca.

En attente : Les plaintes toujours à l'étude en date du 1er janvier 2011.

Apport d'informations : Apport d'aide ou de renseignements

Refusé : Plainte qui n'est pas acceptée pour enquête par l'Ombudsman, habituellement pour une raison de plainte hors compétence ou prématurée.

Abandonné : L'étude de la plainte est arrêtée par l'Ombudsman ou le client.

Non appuyé : La plainte n'a pas été appuyée du tout.

Résolu en partie : Plainte résolue en partie de façon non formelle.

Résolu : Plainte résolue de façon non formelle.

Recommandation faite : La plainte est appuyée en tout ou en partie et une recommandation a été faite après que des procédures non formelles aient échoué.

Complété : Dossier où la tâche de surveillance, d'information, ou de commentaire est terminée.

	Nombre de cas			Dispositions des cas								
	Reportés en 2011	Nouveaux cas en 2011	Total des cas en 2011	En attente le 31/12/2011	Info. fournies	Refusé	Abandonné	Non appuyé	Résolu en partie	Résolu	Recommandation	Complété
Ce tableau ventile la disposition de 243 dossiers de la Division de l'Ombudsman, en 2011 en vertu de la Loi sur l'Ombudsman, la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles), et la Loi sur les enquêtes médico-légales.												
LA LOI SUR L'OMBUDSMAN												
Affaires autochtones et du Nord	1	1								1		
Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales	1	1				1						
Conservation	3	3	6	1		1	2		2			
Éducation		3	3			1	2					
Services à la famille et Consommation												
Général	1	1										1
Commission d'appel des accidents de la route	1	1								1		
Services à l'enfant et la famille	5	2	7	2		2	1		2			
Bureau de la protection du consommateur		1	1				1					
Aide à l'emploi et au revenu	1	3	4			1	2					1
Direction de la location à usage d'habitation	1	2	3	1			1		1			
Commission de location à usage d'habitation	3		3				2		1			
Aide à la vie en société		1	1				1					
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	2	3	5	3						1		1
Finances												
Commission des valeurs mobilières	2		2	1	1							
Santé												
Général	3	2	5		1		1		1	1		1
Conseil manitobain d'appel en matière de santé	2		2				1		1			
Bureau de la Protection des personnes recevant des soins	1		1						1			
Santé mentale	1		1				1					
Office régional de la santé		2	2	1			1					
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	4	1	5	2							1	2
Logement et Développement communautaire												
Bureau de logement du Manitoba	4	1	5				4		1			
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	3		3	1					1			1
Infrastructure et Transports	1	5	6	3		1	1		1			
Justice												
Général	4		4	1			1		2			
Centre correctionnel de Brandon	1	2	3				1		2			
Centre correctionnel de Headingley	1		1						1			
Centre correctionnel de Le Pas		2	2	1			1					
Centre de détention provisoire de Winnipeg	1	4	5	1			1	1	1			1
Centre pour jeunes Manitoba		1	1									1
Exécution des ordonnances alimentaires	2	4	6	2			1		3			
La Commission des droits de la personne	8	6	14	3	1		2	8				
Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi		1	1						1			
Aide juridique	2		2					2				
Curateur public	1	2	3	2			1					
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	9	6	15	8					1	2		4
Travail et Immigration												
Commission du travail du Manitoba		1	1							1		
Gouvernement local	1		1					1				
Gestion des ressources hydriques	3	7	10	2	1	1	3	2		1		
Corporation et extra ministériel												
La Société d'habitation et de rénovation		1	1	1								
Hydro Manitoba	3		3				2		1			
Manitoba Lotteries Corporation		1	1				1					
Société d'assurance publique du Manitoba	6	8	14	3		1	1	7	1			1
La Commission d'examen du Manitoba		1	1	1								
Commission des accidents du travail	1	2	3	1			1		1			
Commission d'appel de la CAT	1	2	3		3							
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO		1	1				1					
Municipalités												
Ville de Winnipeg	6	10	16	7			1	4		4		
Autres villes, MR, municipalités, villages	15	14	29	13	2	2	1	9		2		
Districts d'aménagement local	3	1	4	1				1		2		
Total partiel	108	106	214	63	9	6	17	63	3	39	1	13
LA LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)												
Société de la Couronne et Agence gouvernementale	2		2	1						1		
Établissement d'enseignement	4		4				1			3		
Ministère du gouvernement	1		1	1								
Établissement de soins de santé		1	1	1								
Total partiel	7	1	8	3				1		1	3	
CAS ISSUS DE RECOMMANDATIONS DE RAPPORT D'ENQUÊTE EN VERTU DE LA LOI SUR LES ENQUÊTES MÉDICO-LÉGALES												
Services à la famille	2		2	2								
Santé	4	3	7	4							1	2
Justice	3	1	4	1							1	2
Travail et Immigration	1	2	3	3								
La Société des alcools	1		1									1
Ville de Winnipeg	1	3	4	3								1
Total partiel	12	9	21	13							2	6
TOTAL	127	116	243	78	9	6	17	64	3	40	6	20

Des 165 dossiers fermés en 2011 :

- 26 % ont été résolus de façon informelle en tout ou en partie
- 4 % se sont rendus à une recommandation
- 12 % ont été complétés
- 39 % n'ont pas été appuyés
- 5 % ont été terminés après apport d'informations
- 14 % ont été abandonnés par l'Ombudsman ou par le plaignant, ou refusés.