

## L'Ombudsman du Manitoba dépose ses rapports annuels 2011

Au début de juin 2012, l'Ombudsman du Manitoba a déposé deux rapports annuels pour l'année civile 2011 : un 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), et l'autre en vertu de la Loi sur l'Ombudsman et la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP).

L'émission de deux rapports aide à faire le portrait du travail exécuté par chaque division du bureau. Les rapports bilingues sont distribués à plus de 2 000 particuliers et organisations de la province et du pays. Si vous souhaitez posséder votre propre exemplaire sur papier, veuillez appeler 204-982-9130 ou 1-800-665-0531 (sans frais au Manitoba), ou expédier un courriel à [ombudsman@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsman@ombudsman.mb.ca). Les rapports sont aussi disponibles sur notre site Web : [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

### Dans ce numéro :

L'Ombudsman du Manitoba dépose des rapports annuels 2011...1

Rapport de vérification des pratiques d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP du service de police de Winnipeg...2

Prendre la décision d'ignorer les demandes d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP...2

Communication et plaintes...3

Changements à la dotation...4

Événements à venir...4

## Points saillants des rapports en vertu de la LAIPVP et de la LRMP:

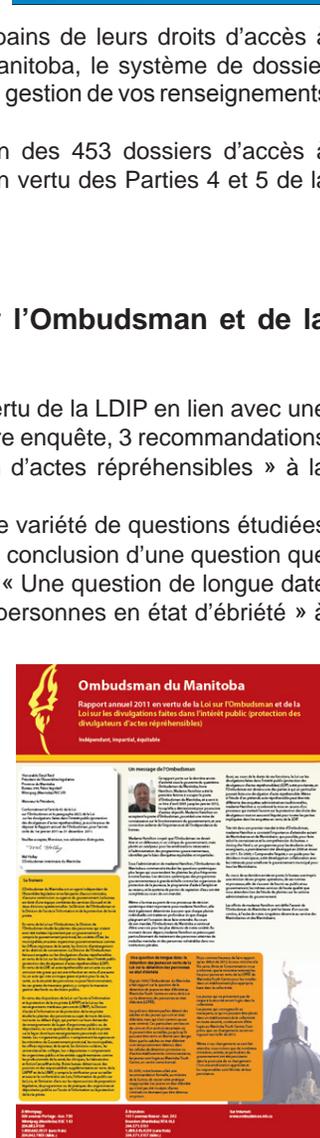
- Un cas où la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) avait de prime abord refusé de rendre des dossiers disponibles pour révision, au cours d'une enquête. La base de la prise de position de la SAPM était que les dossiers faisaient l'objet du secret professionnel de l'avocat. L'Ombudsman n'était pas d'accord. Lire : « Existe-t-il des documents que l'Ombudsman ne peut voir ? », à la page 2.
- En vertu de l'initiative de la Division de la LAIPVP, Évaluation des pratiques d'accès à l'information, une évaluation de la Ville de Winnipeg a été faite, ainsi que des réévaluations de Justice Manitoba, Hydro Manitoba, l'Université du Manitoba, et Innovation, Énergie et Mines Manitoba. La Division a aussi mené une évaluation de suivi de la rapidité de la Société d'assurance publique du Manitoba à répondre aux exigences exécutoires de la LAIPVP. Voir à la page 3.
- La Division continue d'informer les Manitobaines et les Manitobains de leurs droits d'accès à l'information et de protection de la vie privée liés au Dossier Manitoba, le système de dossier électronique du Manitoba, lancé à la fin de 2010. Voir « Assumez la gestion de vos renseignements sur le Dossier », à la page 3.
- Les statistiques détaillées de la page 4 ventilent la disposition des 453 dossiers d'accès à l'information et de protection de la vie privée étudiés en 2011, en vertu des Parties 4 et 5 de la LAIPVP et de la LRMP.

>> <http://www.ombudsman.mb.ca/pdf/2011-APReport-fr.pdf>

## Points saillants des rapports en vertu de la Loi sur l'Ombudsman et de la LDIP:

- La Division a étudié les divulgations d'actes répréhensibles en vertu de la LDIP en lien avec une mauvaise gestion sérieuse des fonds publics. Comme suite à notre enquête, 3 recommandations ont été faites à l'organisme gouvernemental. Lire « Divulgation d'actes répréhensibles » à la page 2.
- De nombreuses études de cas, pages 1 à 3, soulignent la grande variété de questions étudiées par la Division en vertu de la Loi sur l'Ombudsman. Incluse est la conclusion d'une question que nous avons commencé à étudier il y a plus d'une décennie. Voir « Une question de longue date : la détention des jeunes en vertu de la Loi sur la détention des personnes en état d'ébriété » à la page 1.
- L'Ombudsman a pu apporter de l'aide à un particulier à obtenir le remboursement de frais médicaux à l'extérieur de la province que lui avait refusée Santé Manitoba. Voir « Prestations de maladie à l'extérieur de la province » à la page 2.
- Comme suite à une plainte d'un particulier qui n'a pas eu l'occasion d'interjeter appel d'une délivrance de permis en vertu de la Loi sur l'environnement parce que les modifications mineures n'avaient pas déclenché le processus d'appel légiféré, le point de vue de l'Ombudsman était que les dispositions d'appel dans la Loi sont déclenchées par la délivrance de permis, et non par la nature des modifications. Toutefois, basés sur les circonstances du cas, nous avons décidé qu'il ne serait pas approprié de faire une recommandation à l'avantage du plaignant. Voir « Évaluation environnementale et délivrance de permis » à la page 3.

>> <http://www.ombudsman.mb.ca/pdf/2011-OmbDivReport-fr.pdf>



## Rapport de vérification des pratiques d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP du service de police de Winnipeg

Notre vérification la plus récente en vertu de notre initiative de vérification des pratiques d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP a ciblé le service de police de Winnipeg (SPW). La vérification, faite au début de 2012, a révisé 101 dossiers de LAIPVP qui ont été complétés en 2010, lorsque la décision a été de refuser l'accès aux documents, en tout ou en partie, ou lorsque les documents n'existent pas ou ne peuvent être retrouvés.



Chapeau ! Le SPW a reçu une note de performance sur l'ensemble de 97 % dans les quatre secteurs vérifiés, soulignant que les demandeurs en vertu de la LAIPVP sont très bien servis. En plus d'un résumé des résultats, le rapport fournit des détails sur le processus LAIPVP efficace, organisé et complet du SPW. Le rapport est affiché sur notre site Internet à :

<http://www.ombudsman.mb.ca/reports.htm>

## Prendre la décision d'ignorer les demandes d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP

Les modifications à l'article 13 de la LAIPVP, qui sont entrées en vigueur le 1er janvier 2011, permettent à un organisme public d'ignorer une demande d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP, lors de circonstances précises permises par la loi. La modification a été conçue pour équilibrer le droit d'accès à l'exercice responsable de ce droit.

À la fin de 2011, nous avons reçu une plainte portant sur la décision d'un organisme public d'ignorer une demande d'accès. Dans le cas présent, un demandeur avait soumis 161 demandes d'accès à l'information d'une municipalité, en une journée. La municipalité s'est appuyée sur certains alinéas du paragraphe 13(1) de la LAIPVP pour ignorer les requêtes du demandeur ; une décision qui a suscité une plainte à notre bureau.

Nous avons établi que 22 des 161 demandes étaient répétitives, et toutes les 161 étaient systématiques en nature [voir l'article sur le côté]. Répondre à toutes les 161 demandes aurait entravé de façon déraisonnable les activités de la municipalité. Par conséquent, l'Ombudsman a conclu que la décision de la municipalité d'ignorer les demandes était en fait autorisé en vertu de l'alinéa 13(1)(b) de la LAIPVP.

Le rapport d'enquête de l'Ombudsman portant sur ce cas (2011-0520) contient une analyse détaillée de la question et des résultats. La conclusion du rapport, à la page 8, offre aussi des directives à d'autres organismes publics qui pourraient considérer de s'appuyer sur l'article 13 de la LAIPVP pour ignorer des demandes d'accès à l'information. En raison de l'importance de cette enquête, le rapport a été affiché dans son intégralité sur notre site Internet.

### Définitions : incompréhensible, frivole, vexatoire, répétitif, systématique

L'alinéa 13(1)(a) de la LAIPVP confère un pouvoir discrétionnaire à un organisme public d'ignorer une demande qui est incompréhensible, frivole ou vexatoire. Une demande **incompréhensible** en est une qui ne peut être comprise. Une demande **frivole** en est une qui est futile ou de peu d'importance. **Vexatoire** suggère une intention malicieuse et comprend les demandes qui sont faites de mauvaise foi ou à une fin autre qu'obtenir accès, comme le harcèlement d'un organisme public ou pour causer l'arrêt de ses opérations.

L'objet de l'alinéa 13(1)(b) porte sur la nature des demandes et l'effet de ces demandes. Exprimé en nature des demandes, une demande qui est **répétitive** en est une qui fait requête des mêmes renseignements demandés antérieurement. Les demandes peuvent être de nature **systématique** lorsqu'elles reflètent une tendance de comportement qui est régulier ou délibéré.

### Conseils pour les utilisateurs du processus de la LAIPVP

Les utilisateurs de la LAIPVP peuvent aider les organismes publics lors de demandes d'accès par :

- la détermination, avant de faire une demande officielle, que les documents demandés ne sont pas déjà disponibles hors de la LAIPVP ;
- l'indication d'autant de directives et de clarté possible afin de permettre à l'organisme public de chercher les documents lors du dépôt d'une demande de droit d'accès ;
- la demande de documents plutôt que de poser des questions ;
- une réponse dans les moindres délais lorsque les organismes publics font des demandes d'éclaircissement ou de renseignements supplémentaires ;
- l'exercice que le nombre de demandes soumises à un organisme public en une fois, ou pendant une courte période est raisonnable ;
- la vérification qu'une réponse en vertu de la LAIPVP n'a pas été envoyée par un organisme public avant de déposer une plainte à l'Ombudsman au sujet du défaut de réponse.

**Bientôt !** Si vous souhaitez en apprendre davantage au sujet de la LAIPVP, surveillez la sortie de notre nouveau guide qui sera lancé à l'automne 2012. Le guide est conçu pour aider les Manitobaines et les Manitobains à s'y retrouver dans le processus de la LAIPVP.

## Communication et plaintes

L'idée que les particuliers devraient être traités avec équité et respect semble être élémentaire, toutefois, un nombre surprenant de plaintes se rendent au bureau de l'Ombudsman parce que parfois les particuliers se sentent victimes de traitement irrespectueux lors de leurs démarches auprès d'organismes gouvernementaux. Souvent, le comportement irrespectueux n'est pas intentionnel, mais il se produit. Comprendre comment il se produit est la clé de sa prévention. Nous avons récemment terminé l'étude d'une plainte contre la Société d'assurance publique du Manitoba qui illustre la façon dont ces types de cas se déroulent souvent.

Il y a plusieurs années, un particulier a été blessé dans une collision de véhicule motorisé et a souffert de nombreuses questions médicales après la collision, certaines attribuées à la collision, et d'autres qui ne l'étaient pas. La décision de la SAPM dans l'affaire a été portée en appel par le particulier, au bureau de révision interne de la SAPM, et la décision du bureau de révision interne a été portée en appel à la Commission d'appel des accidents de la route. La Commission a confirmé la décision du bureau de révision : le particulier pouvait soumettre des demandes d'indemnisation pour tout traitement de troubles médicaux causés par la collision de véhicule motorisé. La conjointe du particulier a soumis une liste complète de dépenses, au gestionnaire de cas de la SAPM. C'est à ce moment que les choses se sont gâtées.

Une lettre de décision portant sur quelles dépenses seraient couvertes et quelles ne le seraient pas, ainsi que le paiement pour les dépenses admissibles, ont été envoyés environ six mois après la soumission de la demande. Au cours de ces six mois, la conjointe du particulier avait écrit une série de lettres demandant une mise à jour de l'état du dossier. Même si les lettres n'ont pas été répondues par écrit, le gestionnaire de cas a tenté de contacter le particulier

**Souvent, le comportement irrespectueux n'est pas intentionnel, mais il se produit.**

par téléphone, mais l'appel est demeuré sans réponse et il n'y avait pas de possibilité de laisser un message. Pour compliquer les choses, le particulier a reçu un chèque pour les dépenses admissibles avant de recevoir la lettre de décision au sujet de la réclamation. Du point de vue du particulier, l'état du dossier de revendication était complètement inconnu jusqu'au moment de la réception du chèque (sans explication de la façon dont le montant avait été calculé). Comme le particulier était insatisfait des services reçus à la SAPM, une plainte a été déposée auprès de l'Ombudsman. Il est à noter que la plainte ne portait pas sur la décision prise au sujet des dépenses qui seraient couvertes ; plutôt, la plainte était liée au manque de communication.

**... le manque de communication entre la personne qui prend une décision et la personne visée par la décision est souvent au cœur d'une plainte.**

La SAPM a reconnu que dans cette situation, les attentes de service n'avaient pas été atteintes. Il y a eu un nombre de facteurs qui ont contribué à la période qui s'est écoulée pendant le traitement de la réclamation des dépenses, mais ceux-ci n'ont pas été communiqués. Une lettre de décision, expliquant la façon dont le montant de la réclamation avait été calculé, avait été envoyée en même temps que le chèque, mais elle n'avait pas été reçue. Une copie de la lettre a été envoyée au particulier plus tard, par service de messagerie. En plus de reconnaître que ses services n'étaient pas au niveau de leurs normes habituelles, la SAPM s'est excusée auprès du particulier pour le manque de communication au sujet de l'état de sa réclamation. Au cours d'une longue discussion téléphonique, toutes les questions portant sur le cas ont été répondues à la satisfaction du particulier. Notre participation a incité la SAPM à



revisiter certaines de ses pratiques de service à la clientèle. À la fin, la situation a été résolue. Elle souligne, toutefois, l'importance de la communication dans le service à la clientèle.

Comme nous le rappelons aux gens dans Understanding Fairness (Comprendre l'équité, notre guide pour les décideurs municipaux), le manque de communication entre la personne qui prend une décision et la personne visée par la décision est souvent au cœur d'une plainte. Understanding fairness (Comprendre l'équité) porte complètement sur la compréhension des gens. Les personnes qui sentent qu'elles ont été entendues et traitées avec respect sont moins portées à se plaindre, et plus portées à accepter une résolution ou un règlement qui est moindre ou différent de ce qu'elles demandaient initialement.

### Bientôt !

Si vous souhaitez en apprendre davantage au sujet de l'équité et la prise de décision équitable, surveillez la sortie de notre nouveau guide qui sera lancé à l'automne 2012. Le guide est conçu pour aider les Manitobaines et les Manitobains à négocier avec le gouvernement.

## Changements à la dotation



La **Division de l'Ombudsman** du bureau a accueilli deux nouveaux enquêteurs au début de 2012 — Cydney Keith et Marc Cormier. Marc Cormier assume le poste de gestionnaire intérimaire des enquêtes systémiques et en vertu de la LDIP, dans la Division de l'Ombudsman sur une base provisoire. Bob Baker est gestionnaire intérimaire des enquêtes dans la Division de l'Ombudsman, pendant que l'ancien gestionnaire, Mel Holley, assume le poste d'Ombudsman intérimaire.

La **Division d'accès à l'information** et de la protection de la vie privée du bureau a accueilli deux nouveaux enquêteurs au début de 2012 — David Kuxhaus et Mary Loepp. Comme suite au départ à la retraite de l'employée de longue date Gail Perry, en mai 2012, Nancy Love comble le poste d'analyste principale législative et des politiques. Jacqueline Bilodeau est maintenant gestionnaire des enquêtes de la Division d'accès à l'information et la protection de la vie privée, et Louise Collette est gestionnaire intérimaire des Services d'accueil.

## Évènements à venir

- 19 septembre 2012 Réunions d'information casse-croûte pour les coordonnateurs et les agents d'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Veuillez consulter notre site Internet pour les thèmes. 12 h 5 — 12 h 50, à notre bureau. Appelez le 982-9130 pour les détails ou pour vous inscrire.
- Du 24 au 28 septembre 2012 Semaine du Droit à l'information
- Le 31 octobre 2012 Conférence de cybersanté du Manitoba : On The Right Track, Victoria Inn, Winnipeg  
<http://www.manitoba-ehealth.ca/conference/conf2012.html> (en anglais seulement)



### ***Ombudsman du Manitoba : Divisions de l'Ombudsman et de l'accès à l'information et la protection de la vie privée***

Si vous voulez vous abonner à OmbudsNouvelles Manitoba ou retirer votre nom de la liste de distribution, veuillez envoyer votre adresse courriel à [Ideandrade@ombudsman.mb.ca](mailto:Ideandrade@ombudsman.mb.ca)

Bureau de Winnipeg  
 500, av. Portage, bur. 750  
 Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1  
 Tél. : 204-982-9130  
 Téléc. : 204-942-7803  
 Sans frais au Manitoba : 1-800-665-0531

WEBSITE: [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)

Bureau de Brandon  
 1011, av. Rosser, bur.603  
 Brandon (Manitoba) R7A 0L5  
 Tél. : 204-571-5151  
 Téléc. : 204-571-5157  
 Sans frais au Manitoba 1-888-543-8230