



# Ombudsman du Manitoba

## 2012

### Rapport annuel 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

L'honorable Daryl Reid  
Président de l'Assemblée législative  
Province du Manitoba  
Bureau 244, Palais législatif  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

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 2012 au 31 décembre 2012.

Veuillez 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



À titre d'Ombudsman intérimaire en 2012, j'ai été heureux de contribuer à un nombre d'améliorations de nos activités essentielles, y compris certains changements importants dans la façon dont nous communiquons avec le public.

Même si l'Ombudsman du Manitoba

existe depuis plus de quarante ans à titre de bureau, nous demeurons engagés à explorer des avenues d'amélioration de notre efficacité, de notre transparence et de notre obligation de rendre compte. Je crois que nous devons aller de l'avant pour ne pas nous laisser dépasser par les progrès de la technologie, et répondre aux attentes changeantes.

Au cours de l'année qui vient de s'écouler, nous avons parachevé et mis en œuvre un processus de planification d'enquête pour notre Division de l'Ombudsman. Cette initiative faisait partie d'un processus plus large d'élaboration et de mise en œuvre de normes visant à améliorer la performance générale et la responsabilité. Ce processus commence par une identification améliorée des questions, nous permettant d'informer les ministères et les agences, d'une façon plus claire et concise, des allégations contre eux, et des renseignements dont nous avons besoin pour faire enquête sur ces allégations. Il détermine aussi les délais d'enquête, nous permettant de surveiller les progrès plus étroitement, et de conclure les dossiers en temps opportun.

Nous avons aussi entrepris une révision en profondeur de nos procédures d'accueil, en 2012. Comme suite à un protocole d'accueil adopté en 2011, un comité de gestion a révisé tous les accueils, afin de s'assurer que nous identifions correctement les questions administratives pour enquête, fournissions les renseignements les plus utiles aux demandeurs, et faisons les aiguillages les plus appropriés. Cette révision a mené à une décision d'élargir notre formation d'accueil, et de réaliser des investissements importants en technologie, afin de permettre au personnel d'accueil de retrouver les renseignements et d'informer plus rapidement le public.

Le visage public de notre bureau est devenu notre site Internet. Nous avons passé beaucoup de temps en 2012 à travailler à une transformation, qui a abouti en un lancement du nouveau site Internet au début de 2013, suivi de notre première incursion dans l'utilisation des

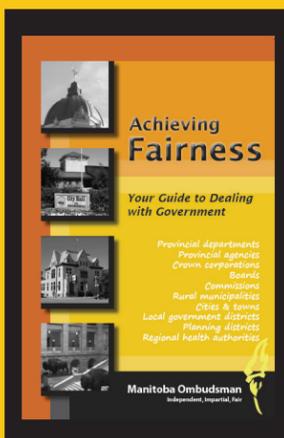
médias sociaux. Nous espérons utiliser Facebook pour parler du travail que nous exécutons, pour stimuler la discussion des questions importantes, et pour recevoir de la rétroaction du public sur le travail que nous accomplissons. Tout ceci pour soutenir la tentative de mettre en pratique ce que nous prêchons : qu'il est important non seulement de rendre compte, mais aussi d'être transparent et d'être à l'écoute.

Au cours de l'été de 2012, nous avons publié un guide de l'équité pour le public, intitulé « Atteindre l'équité : votre guide pour traiter avec le gouvernement ». Ce guide se voulait un compagnon d'une publication antérieure *Comprendre l'équité : un manuel sur l'équité pour les dirigeants municipaux du Manitoba*.

L'année qui vient de s'écouler a vu la nature de notre charge de travail se modifier de certaines façons importantes. Alors que nous continuons à résoudre des cas plus tôt, par le processus d'accueil afin de réduire le nombre d'enquêtes officielles que nous effectuons, nous avons vu une augmentation du nombre de requêtes et de divulgations en vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles). Aussi, notre travail de suivi des recommandations faites par le Bureau du Protecteur des enfants aux organismes de bien-être des enfants et autres organismes gouvernementaux a augmenté considérablement, sollicitant sérieusement nos ressources d'enquêtes. Je suis heureux que, joint à ce rapport annuel pour la première fois, nous déposions notre rapport supplémentaire des recommandations faites par le Protecteur des enfants.

Et enfin, je suis heureux de faire rapport que mon année à titre d'Ombudsman intérimaire s'est écoulée sans difficulté profonde, comme suite, en grande partie, au travail et au soutien considérable de toute l'équipe de l'Ombudsman du Manitoba, ainsi que le soutien des organismes provinciaux et municipaux avec lesquels nous travaillons quotidiennement.

**Atteindre l'équité : Votre Guide pour traiter avec le gouvernement** a été produit en 2012, d'aider Les Manitobaines et les Manitobains à résoudre les problèmes ou les désaccords qui peuvent survenir lorsque nous accédons aux programmes et aux services provinciaux ou municipaux.



Divisé en quatre parties, le guide :

- présente les principes d'équité, utilisant le modèle du « triangle de l'équité » ;
- explique certaines des différentes façons dont les décisions gouvernementales sont prises, en général ;
- offre des conseils pratiques de résolution de problèmes, y compris des conseils sur la façon d'aborder la résolution de problème en personne, par téléphone, ou par écrit ;
- fournis un survol du secteur de compétence de l'Ombudsman et du processus d'étude des plaintes lorsque les particuliers ne peuvent résoudre leurs problèmes par eux-mêmes.

À Winnipeg:  
500 avenue Portage - bur. 750  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1  
204.982.9130  
1.800.665.0531 (sans frais)  
204.942.7803 (téléc.)

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

Sur Internet:  
[www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)  
[www.facebook.com/manitobaombudsman](http://www.facebook.com/manitobaombudsman)

# La Loi sur l'Ombudsman

## La participation du public dans les emprunts municipaux

Un plaignant de la M. R. de Portage la Prairie nous a contactés au sujet de ce qu'il décrit comme une « lacune » de la loi provinciale qui détermine les façons dont les municipalités peuvent se prévaloir pour prélever des fonds pour des projets spéciaux.

Ce dossier a été ouvert après une décision de la Cour du Banc de la Reine, de 2008, annulant un règlement de « Plan d'amélioration locale », comme suite à un vice de procédure. Le règlement du plan d'amélioration locale avait été adopté par la municipalité aux fins de financement d'un complexe récréatif à usage multiple. Plutôt de corriger le vice et d'essayer d'adopter le règlement du Plan d'amélioration locale, une seconde fois, la M. R. a choisi de procéder par voie d'un règlement d'emprunt général. Notre plaignant croyait que le financement du complexe récréatif, de cette manière, ne lui offrait pas, ni aux autres citoyens, la même occasion d'étudier en profondeur une telle grande dépense publique, et il s'inquiétait de la répercussion de l'emprunt de la M. R. sur les contribuables municipaux.

La Loi sur les municipalités contenait différentes exigences de notification pour les règlements d'amélioration locale proposée et d'emprunt général, étant donné les répercussions différentes pour les contribuables. Les exigences d'avis et d'audiences publiques pour les projets d'immobilisation, financés à titre d'amélioration locale, reflètent que les améliorations locales sont considérées des services supplémentaires, financés par les seuls propriétaires bénéficiaires, y compris les propriétés exemptées. Les projets d'immobilisation financés par un emprunt général sont financés par le budget annuel (plan financier), et font partie des services municipaux financés par toutes les propriétés, excluant les propriétés exemptes. L'approbation du plan financier, y compris les projets d'immobilisation proposés, est exigée.

Nous parlons à beaucoup de municipalités et comprenons les pressions financières

qu'elles rencontrent et la demande constante de modernisation des établissements et des infrastructures municipales. Nous avons traité de plaintes portant sur les plans d'amélioration locale et les prélèvements d'impôts extraordinaires, par le passé. Il est préférable de laisser les décisions portant sur les dépenses d'argent, aux élus municipaux, mais nous faisons enquête afin d'assurer que les procédures appropriées ont été suivies et que les contribuables ont eu droit à la transparence et à la consultation exigées par la loi.

Dans le cas présent, nous comprenons le point de vue du plaignant, mais il y avait très peu de matière à enquête. Après une courte prise de renseignements pour confirmer que la M. R. avait suivi les procédures exigées par le règlement d'emprunt général, nous avons soulevé la question auprès d'Administrations locales Manitoba. Nous leur avons demandé d'étudier la possibilité de modifications pour augmenter la quantité de renseignements fournis au public, au sujet des règlements d'emprunt général proposés.

Nous sommes heureux de faire rapport qu'Administrations locales Manitoba a sérieusement étudié cette question, et qu'en 2012, l'article 174 de la Loi sur les municipalités a été modifié pour comprendre des exigences d'avis public pour les règlements d'emprunt général, rendant les exigences d'avis pour les règlements d'emprunt semblables aux exigences des règlements de planification d'amélioration locale. Le *Municipal Act Procedures Manual* (guide de procédures relatif à la Loi sur les municipalités), genre de guide « comment procéder » pour les municipalités, a aussi été mis à jour pour comprendre un nouvel article sur "Public Notice of Proposed Borrowing for Capital Projects", (Avis public sur un emprunt proposé pour des projets d'immobilisation). À notre avis, ces changements répondent aux inquiétudes soulevées par notre plaignant.

## Vous n'êtes pas dans notre liste

Un cas qui peut être décrit comme exemple classique d'une absence de communication a commencé par une plainte d'une personne qui dirigeait une école privée, connue à titre d'établissement d'enseignement professionnel privé (EEPP), qui offrait de la formation d'aides-soignants.

Même si l'établissement était inscrit à titre d'EEPP en vertu de la Loi sur les établissements d'enseignement professionnel privés, et inscrits, surveillés, et réglementés par le bureau de l'EEPP de l'Enseignement postsecondaire et Alphasé Manitoba, les diplômés de l'école n'étaient pas reconnus à titre d'aides-soignants formés par Santé Manitoba ou l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW).

L'ORSW, qui engage les aides-soignants, utilisait une « liste approuvée » pour identifier quelles écoles formaient des aides-soignants diplômés certifiés. Les diplômés des écoles dans la liste approuvée pouvaient être embauchés à titre d'aides-soignants formés à un salaire plus élevé que les aides non formés. L'école qui appartenait à notre plaignant n'était pas dans cette liste. Elle était toutefois dans une liste d'écoles inscrites maintenue par le bureau de l'EEPP sur son site Internet.

Dans le présent cas, il y avait une absence de communication entre Santé Manitoba, l'Enseignement postsecondaire et Alphasé Manitoba, et l'ORSW. Au cours de notre enquête, il devint apparent que la liste approuvée utilisée par Santé Manitoba et l'ORSW avait été créée il y a plusieurs années, et n'avait pas été mise à jour pour inclure les EEPP inscrits plus tard. L'école du plaignant avait été inscrite après la création de la liste approuvée, utilisée par l'ORSW.

L'école dirigée par le plaignant a été ajoutée à la liste approuvée, assurant ainsi que les diplômés de cette école soient admissibles pour l'embauche à titre d'aides-soignants dans la région de Santé Winnipeg.

Pour assurer que cette situation ne se répète pas à l'avenir, le bureau de l'EEPP a décidé qu'il enverrait un avis interministériel de tous nouveaux EEPP qui offrent la formation d'aides-soignants, à Santé Manitoba, aidant à assurer que les renseignements portant sur les programmes de formation aides-soignants inscrits demeurent à jour.

L'Ombudsman suppléant, Mel Holley et Rita Cullen, présidente du conseil d'administration de l'office d'aide à l'enfance et à la famille métisse, à l'assemblée générale annuelle de l'office



Le personnel du bureau de l'Ombudsman au congrès des professeurs de sciences humaines



## Les eaux troubles

Lorsque nous avons des désastres naturels importants comme des inondations, les répercussions se font sentir pendant des années. Les foyers et les vies des gens sont bouleversés, les ressources gouvernementales sont utilisées au maximum, des programmes d'aide et d'indemnisation sont créés et gérés, et il y a invariablement des plaintes de délai indu et d'autre mauvaise administration. Les frustrations peuvent augmenter lorsque les gens qui souffrent déjà de stress croient qu'ils ne sont pas traités avec équité. Nous ne recevons généralement pas un flot de plaintes, mais plutôt des plaintes peu nombreuses régulières, qui peuvent continuer pendant des années, alors que les gens font progresser les processus de demandes et les mécanismes d'appel.

Quelques cas de 2012 soulignent le besoin de transparence, de communication ouverte et du besoin de caractère raisonnable lorsque nous traversons une crise.



## Pas tout à fait prêt...

Nous savons tous à quel point il peut être frustrant de découvrir qu'une chose que nous attendions n'existe pas. C'est ce qu'a ressenti un plaignant lorsqu'on lui a dit d'interjeter appel à un organisme d'appel qui n'avait pas encore été créé.

En novembre 2010, l'Initiative du Manitoba pour la protection des particuliers contre les inondations (IPPI) a été lancée afin de fournir de l'aide financière pour les propriétaires de résidences, d'entreprises, et de fermes pour protéger leurs édifices et structures contre les inondations. La date butoir de demande de financement était le 31 décembre 2010.

En avril 2012, nous avons reçu une plainte d'un particulier qui avait fait une demande d'aide en décembre 2010 et s'était fait dire, un an plus tard, que sa demande avait été rejetée. La lettre l'avisant que sa demande était rejetée, ainsi que les lignes directrices publiées du programme, énonçait qu'il pouvait interjeter appel par écrit. À la mi-décembre 2011, il soumit une lettre d'appel. En mars 2012, il contacta l'IPPI pour savoir quand son appel serait entendu, puisqu'il n'avait reçu aucun renseignement du ministère. On lui a conseillé « d'attendre » sans aucune explication pour le délai. Frustré par la réponse vague qu'il avait reçue, le particulier s'est plaint auprès de notre bureau.

Lorsque nous avons contacté Infrastructure et Transport Manitoba, nous avons appris que le comité d'appel n'avait pas encore été formé. Nous avons appris, en fait, que l'établissement d'un processus d'appel était toujours un « projet en devenir ».



## Une divergence de vues

Dans le second cas, un résident frustré s'est plaint que la municipalité refusait de l'indemniser pour les dommages causés à sa propriété, après que la municipalité ait effectué des travaux de protection contre les inondations, afin de prévenir l'inondation des terres.

Au printemps 2011, la municipalité a émis une ordonnance de protection d'urgence, conformément à la Loi sur les mesures d'urgence aux fins d'exécution de travaux de protection contre les inondations. Pendant l'exécution des travaux pour construire des digues de terre, des dommages se sont produits à la propriété résidentielle du plaignant. Les deux parties ont convenu que la propriété exigeait de la restauration, mais ne pouvaient se mettre d'accord sur la façon de faire cette restauration.

La municipalité était prête à réparer les dommages et à restaurer la propriété à son état original. Le résident, toutefois, voulait restaurer la propriété lui-même, et voulait que la municipalité l'indemnise pour tous travaux exécutés. Comme suite à la différence de l'approche proposée, les discussions au sujet de la restauration s'étaient enlisées. Le particulier s'est plaint à notre bureau.

Une inondation peut avoir un effet important sur les budgets municipaux et les municipalités ont et l'autorité et la responsabilité de déterminer comment dépenser des ressources limitées. Leurs

Nous avons exprimé notre inquiétude à ce sujet, auprès du ministère. Nous ne voulions pas critiquer trop vivement le ministère dans ce cas, puisqu'il avait établi de bonnes raisons pour une grande partie du délai : ils étaient occupés à traiter de l'inondation de 2011. Nous comprenons que l'inondation de 2011 a contribué aux délais de nombreux programmes, puisque les ressources en personnel devaient se préoccuper des circonstances extraordinaires d'une inondation étendue et importante.

Bien qu'un délai puisse être admissible comme suite à des raisons légitimes, ces raisons ne peuvent être comprises si elles ne sont pas communiquées. Nous rappelons souvent aux organismes gouvernementaux qu'un manque de communication entre la personne qui prend une décision et la personne concernée par la décision est souvent au cœur des plaintes à notre bureau.

Dans le cas présent, un programme avait été annoncé, établissant un processus d'appel qui ne semblait pas avoir été totalement formulé, et de nouveaux retards sont survenus comme suite aux circonstances imprévues de l'inondation de 2011. La situation mettait en lumière le besoin de transparence et de communication ouverte du gouvernement avec les intéressés, même en temps de crise. Il aurait été préférable de simplement informer le plaignant que son appel serait retardé jusqu'à la création du comité d'appel. Il aurait probablement compris. Nous l'avons fait.

décisions doivent être conformes à leur autorité légale, et elles doivent être équitables. Lorsque nous étudions l'équité des décisions municipales, nous devons penser aussi au caractère raisonnable de la position prise par chacune des parties au différend.

Nous avons conclu que la municipalité avait agi conformément à son mandat légal en exécutant ses travaux de protection contre l'inondation. Nous avons aussi appris que dans le cadre du processus de restauration, la municipalité avait invité le résident à participer aux discussions entre la municipalité et le gouvernement provincial, en ce qui a trait au travail de conception nécessaire à la restauration du secteur, y compris la propriété du plaignant.

Après la révision de tous les faits du présent cas, nous avons déterminé que la municipalité ne refusait pas de restaurer la propriété, comme prétendu, et que la position prise par la municipalité était raisonnable. Au cours de notre enquête, le plaignant avait exprimé une certaine réticence à nous permettre l'accès à sa propriété. Dans toutes les circonstances, cela ne semblait pas raisonnable.

Nous avons conclu l'enquête en encourageant le plaignant à continuer le dialogue et les négociations afin d'arriver à une conclusion satisfaisante de l'affaire.

## Route difficile à venir

L'état des routes municipales vieillissantes est une question fréquemment discutée par les résidents, tout comme par les gouvernements locaux. Dans une municipalité rurale, un groupe de résidents s'est plaint à l'Ombudsman de la décision de la M. R. de réparer certaines routes, mais non certaines autres. Les résidents étaient d'avis que la M. R. n'avait pas établi l'entretien des routes de façon appropriée.

Comme énoncés dans la *Loi sur les municipalités*, les conseils municipaux doivent adopter un plan financier annuel qui comprend les budgets d'exploitation et d'immobilisation. Un avis public du plan doit être publié, et une audition

publique doit être tenue. Le plan financier d'une M. R. a des conséquences pour l'entretien et la réparation des routes.

Dans le cas présent, la M. R. s'était acquittée de ses responsabilités en ce qui a trait à son plan financier. Lors de l'élaboration de politiques et de plans pour la municipalité, les conseils doivent équilibrer la liste des priorités et les budgets, et en ce faisant, ne peuvent répondre à toutes les demandes des résidents dans les délais que certains résidents le souhaitent. Toujours dans le cas présent, les membres du conseil et le directeur municipal communiquaient régulièrement avec les résidents concernés au sujet de la

question des routes, et le directeur a offert les de rencontrer avant l'audience publique du plan financier 2013, pour discuter de leurs inquiétudes.

Après avoir révisé cette affaire, nous étions d'avis que même si les résidents n'étaient pas heureux des choix d'entretien et de réparation des routes faits par le conseil, il n'y avait aucune preuve laissant croire que les décisions prises par le conseil étaient inéquitable ou que les résidents étaient traités injustement.

## Que faire si je ne suis pas d'accord avec une décision ?

Une cliente de Logement Manitoba a fait une demande de transfert qui lui a été refusée. Même si la lettre de décision contenait les raisons du refus, aucun renseignement n'était fourni à la cliente sur ce qu'elle devait faire si elle n'était pas d'accord avec la décision.

Pour la plupart des décisions de Logement Manitoba, les locataires et les propriétaires ont un droit légal d'appel en vertu de la *Loi sur la location à usage d'habitation* à la Direction de la location à usage d'habitation. Pour les autres décisions qui ne relèvent pas du processus d'appel officiel, comme le calcul du loyer, les demandes annulées, ou le refus d'une demande de transfert, les clients ont l'option de poursuivre un processus de révision interne. Toutefois, lorsque la personne qui s'est vue refuser un transfert a déposé sa plainte à notre bureau, il est devenu apparent que les locataires n'étaient pas informés de ce processus de révision interne.

Après discussion avec Logement Manitoba au sujet des avantages d'informer les clients de la façon de

faire suivre leurs plaintes ou leurs appels, Logement Manitoba a accepté d'apporter quelques changements à ses processus. Pour ces affaires qui ne relèvent pas de la Direction de la location à usage d'habitation, Logement Manitoba inclura un message à ses lettres de décision pour informer les clients sur la façon de soulever leurs inquiétudes par le biais d'un processus de révision locale ou régionale. Si l'affaire ne peut être réglée au palier régional, la correspondance informera le client de son droit d'interjeter appel au conseil de direction de Logement Manitoba. De plus, le *Manuel du locataire* sera modifié pour comprendre ces renseignements.

Être clair sur les droits légaux d'appel, les options de révision interne, ou tout autre mécanisme de traitement des plaintes est à l'avantage de toutes les parties et rend tout le processus plus transparent et équitable du point de vue administratif. Dans le cas présent, Logement Manitoba apporte des modifications administratives qui amélioreront la prestation de services.

## Les règlements sur les chalets

Nous avons reçu une plainte d'un propriétaire de chalet qui était incapable d'obtenir des éclaircissements du ministère, sur les exigences pour la construction de quai pour les chalets de tiers arrière. Les politiques régissant l'établissement de chalets dans les parcs provinciaux du Manitoba sont disponibles dans un document nommé *The Cottager's Handbook for Manitoba Provincial Parks*. Écrit et maintenu par Conservation et Gestion des ressources hydriques Manitoba, le manuel, dont la dernière mise à jour remonte à l'an 2000, est disponible sur copie papier et sur le site Internet du Ministère. Une note sur la couverture du document indique que le manuel est en cours de révision.

Le manuel fonctionne d'une façon similaire à un règlement de zonage municipal. Les deux documents articulent et précisent les exigences du développement immobilier. Les règlements de zonage municipaux définissent les règles pour le développement, l'utilisation autorisée du terrain, la taille générale des édifices et les exigences d'emplacement, et toutes les autres affaires pertinentes au développement immobilier. Ils sont aussi utilisés pour l'application des lois. Le manuel *The Cottager's Handbook* joue un rôle très similaire, bien qu'il vise le développement et l'application dans les parcs provinciaux du Manitoba.

Même si la plupart des politiques, procédure et spécifications dans le manuel sont à jour, certaines ne sont plus applicables, ont été révisées ou des nouvelles politiques ont été adoptées. Cela cause de la confusion pour les propriétaires de chalets puisqu'il n'est pas clair quelles politiques et spécifications sont actuelles, lesquelles sont révisées, ou si de nouvelles politiques ou spécifications sont manquantes.

Ceci n'est pas la première plainte que nous avons reçue où l'actualité du manuel *The Cottager's Handbook* a été mise en question. Dans le cadre de l'obtention de renseignements sur les règlements pour la construction de quai, le ministère nous a informés qu'il prévoit qu'une version révisée du *Cottager's Handbook* sera lancée au printemps 2013.

Des renseignements au sujet du développement de chalet dans les parcs provinciaux qui sont à date aident et les propriétaires de chalets et le personnel du ministère lorsque les propriétés sont développées et les lois sont respectées. Rendre des renseignements à jour et exacts disponibles, et les mises à jour régulières lors de modifications de politiques, améliorera les services aux propriétaires de chalets et rendront tout le processus de prise de décision lié au développement de chalet, plus transparent et équitable.

# La Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)

## Exceptions en vertu de la LDIP

Les organismes régis par la LDIP doivent nommer un agent désigné pour recevoir les plaintes et doivent instaurer des procédures pour la réception et le traitement des divulgations d'actes répréhensibles. Après consultation avec l'Ombudsman, les organismes peuvent être exemptés de ces exigences si elles ne sont pas pratiques, par exemple, comme suite à la petite taille de l'organisme.

Vers la fin de 2012, nous avons reçu un nombre de requêtes au sujet de l'octroi d'exceptions, pour la plupart, de petits

organismes qui n'avaient pas réalisé auparavant qu'ils étaient assujettis à la LDIP.

Afin de nous assurer que nous employons une approche constante lors de la réponse à ces consultations, nous avons développé des lignes directrices qui sont à la disposition du public, sur notre site Internet. Un questionnaire est aussi disponible pour aider les dirigeants lors du processus consultatif à notre bureau.

L'Ombudsman a accepté qu'une exception aux procédures exigées par la LDIP était raisonnable dans seulement un

faible pourcentage des consultations que nous avons reçues.

Dans les cas où l'Ombudsman a accepté le fait qu'il était approprié d'octroyer une exception, nous avons clairement avisé le premier dirigeant que, tel qu'exige la LDIP, il servirait d'agent désigné et demeurerait responsable d'assurer que les renseignements sur la LDIP et les procédures pour les divulgations soient communiqués à grande échelle, aux employés, et d'assurer qu'un rapport soit déposé chaque année portant sur toute divulgation ou acte répréhensible qui ont été faits au sein de l'organisme.

## Examen de cas graves de mauvaise gestion en vertu de la LDIP : une étude de cas

En 2012, en vertu de la LDIP, nous avons enquêté et fait des recommandations sur des divulgations d'actes répréhensibles dans un foyer de soins personnels.

Les divulgations faites à notre bureau contenaient des allégations de conflit d'intérêts, ainsi que de nombreuses allégations de gestion de dépenses discutables. Une révision initiale par l'Office régional de la santé de Winnipeg a aussi trouvé une possibilité d'actes répréhensibles liés à la gestion du conseil d'administration.

À la fin de notre enquête, nous avons jugé que des actes répréhensibles s'étaient produits et nous avons fait des recommandations de mesures correctives, non seulement au foyer, mais aussi à l'Office régional de la santé de Winnipeg et à Santé Manitoba. Comme suite à notre rapport, Santé Manitoba a placé le foyer sous l'administration d'un tiers.

Une grande partie des « actes répréhensibles » allégués et confirmés par notre enquête entraient dans la catégorie de « cas graves de mauvaise gestion ». Donc, qu'est-ce que c'est ?

Notre cadre pour évaluer les cas graves de mauvaise gestion

Un cas grave de mauvaise gestion doit être une mauvaise gestion qui est et importante et sérieuse. Elle se produit lorsqu'une décision, un acte ou une omission entraîne (ou pourrait entraîner) en une sérieuse violation de l'intérêt public, ou un risque à la sécurité publique. Un cas grave de mauvaise gestion peut aussi comprendre, mais n'est pas

limité à, un usage abusif des fonds publics ou des biens publics.

Nous concevons un cas grave de mauvaise gestion comme étant plus qu'une violation ordinaire d'une obligation ou d'une politique. Pour qu'une mauvaise gestion soit considérée comme « grave », l'acte, la décision, ou l'omission des gestionnaires doit constituer un écart marqué des normes établies.

Certains des facteurs que nous prenons en considération lorsque nous évaluons si les actes, les décisions, ou les omissions allégués constituent un cas grave de mauvaise gestion sont comme suit :

- la gravité et l'importance de la déviation des normes, des politiques ou des pratiques ;
- les fonctions et les responsabilités du fonctionnaire soupçonné être responsable du cas grave de mauvaise gestion ;
- la gravité et l'intention des actes, des décisions ou des omissions en question ;
- la nature répétée ou systémique des actes, décisions ou omissions ;
- les répercussions ou le potentiel de répercussions de la mauvaise gestion sur la capacité de l'organisme à s'acquitter de son mandat ;
- les répercussions ou le potentiel de répercussions de la mauvaise gestion sur les employés, les clients de l'organisme et la confiance du public dans ce dernier.

Pour déterminer si un acte, une décision ou une omission allégués peut constituer un cas grave de mauvaise gestion, nous évaluons où il se trouve sur l'échiquier de chacun de ces facteurs. Ceci n'est pas une liste de vérification (ni une science exacte), mais plutôt une façon de prendre en considération toutes les facettes et circonstances de l'acte, de la décision, ou de l'omission alléguée pour évaluer son niveau d'importance et de gravité. Tous les facteurs ne sont pas pertinents dans tous les cas, et, certainement, chaque cas est examiné dans son propre contexte particulier.

Notre cadre pour évaluer les cas graves de mauvaise gestion nous permet d'effectuer des analyses structurées et en profondeur des divulgations, et nous aide à prendre des décisions raisonnables sur la meilleure façon de traiter ce type de divulgations en vertu de la LDIP. Ce cadre est aussi utilisé pour l'analyse de la preuve dans les enquêtes LDIP continues, nous permettant de tirer des conclusions, à savoir si des actes, des décisions ou des omissions en particulier constituent des « cas grave de mauvaise gestion ».

# 2012 selon les chiffres

Survol statistique 2012	
Renseignements généraux donnés par les agents d'administration (le demandeur a reçu assistance sans avoir recours aux services d'accueil)	2706
Demandes reçues et questions réglées par les services d'accueil	1790
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Loi sur l'Ombudsman	88
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)	5
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales	3
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)	205
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Partie 5 de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)	19
Dossiers ouverts en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP	19
<b>Total des contacts</b>	<b>4835</b>

## Administration

aide les demandeurs en offrant des renseignements au sujet du bureau et du processus de plaintes

## Services d'accueil

répond aux demandes, fournit des renseignements sur le dépôt de plaintes, évalue le secteur de compétences, fournit des renseignements sur les options de révisions et d'appels, entreprend la résolution hâtive du problème si possible, et prépare les dossiers pour enquête

## Division de l'Ombudsman

encourage l'équité et la responsabilité administrative par l'enquête sur les plaintes liées aux affaires administratives en vertu de la Loi sur l'Ombudsman et les divulgations d'actes répréhensibles en vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)

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

est chargée du maintien des droits à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée par l'étude des plaintes et la révision du respect de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et la Loi sur les renseignements médicaux personnels

## Budget 2012/13

Total des salaires et avantages sociaux pour 31 postes	\$2,569,000
Les postes alloués par division sont:	
Division de l'Ombudsman 12	
Division d'Accès et de vie privée 8	
Général 11	
Autres dépenses	\$506,000
<b>Budget total</b>	<b>\$3,075,000</b>

## Plus de renseignements

L'Ombudsman du Manitoba a déposé un rapport 2012 supplémentaire en vertu de la Loi sur l'Ombudsman, article 16.1. Dans le cadre de notre mandat, l'Ombudsman du Manitoba a la responsabilité de surveiller et de faire rapport annuellement sur la mise en œuvre des recommandations qui sont issues des enquêtes spéciales de décès d'enfants par le Bureau du protecteur des enfants (BPE).



	Nombre de cas			Dispositions des cas								
	Reportés en 2012	Nouveaux cas en 2012	Total des cas en 2012	En attente le 12/31/2012	Information fournie	Refusé	Abandonné	Non appuyé	Résolu en partie	Résolu	Recommandation	Complété
Ce tableau ventile la disposition de 175 dossiers de la Division de l'Ombudsman, en 2012 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.												
<b>LA LOI SUR L'OMBUDSMAN</b>												
<b>Enseignement postsecondaire et Alphabétisation</b>	1	1								1		
<b>Conservation et Gestion des ressources hydriques</b>												
Général	3	2	5	3			1	1				
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	1		1	1								
<b>Entrepreneuriat, Formation professionnelle et Commerce</b>												
Général		1	1	1								
Aide à l'emploi et au revenu		2	2	1	1							
<b>Services à la famille et Travail</b>												
Services à l'enfant et la famille	2	2	4	1	2			1				
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	3	1	4	1						1		2
<b>Finances</b>												
Général		1	1	1								
Commission des valeurs mobilières	1	1	2	1								1
<b>Santé</b>												
Office régional de la santé	1		1							1		
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	2	1	3	2								1
<b>Vie saine, Aînés et Consommation</b>												
Général		1	1	1								
Direction de la location à usage d'habitation	1	2	3				2	1				
<b>Logement et Développement communautaire</b>												
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	1	1	2	1							1	
<b>Immigration et Multiculturalisme</b>		1	1	1								
<b>Infrastructure et Transports</b>	3	5	8	5	1			1		1		
<b>Justice</b>												
Général	1		1	1								
Tribunaux		2	2	2								
Centre correctionnel de Brandon		1	1	1								
Centre correctionnel de Headingly		2	2	1								1
Centre correctionnel de Le Pas	1	1	2	1	1							
Centre de détention provisoire de Winnipeg	1	3	4	1	1			1				1
Centre correctionnel pour les femmes		2	2	1				1				
Centre pour jeunes Manitoba		1	1					1				
Exécution des ordonnances alimentaires	2		2					1			1	
La Commission des droits de la personne	3	2	5	1	1			3				
Aide juridique		1	1					1				
Dépositaire public	2	3	5	1	1	1		2				
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	8	5	13	7						1	1	4
<b>Corporation et extra ministériel</b>												
Société des services agricoles du Manitoba		2	2	1	1							
La Société d'habitation et de rénovation	1		1					1				
Hydro Manitoba		1	1						1			
Société d'assurance publique du Manitoba	3	5	8	2				3	1	2		
La Commission d'examen du Manitoba	1		1									1
Commission des accidents du travail	1	1	2	1				1				
Commission d'appel de la CAT		3	3					1	1			1
<b>Municipalités</b>												
Ville de Winnipeg	7	5	12	6	2			1		2		1
Autres villes, M. R., municipalités, villages	13	24	37	17	7			3	6	4		
Districts d'aménagement local	1		1							1		
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO		2	2	2								
<b>Total partiel</b>	<b>63</b>	<b>88</b>	<b>151</b>	<b>66</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
<b>LA LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)</b>												
Société de la Couronne et Agence gouvernementale	1		1					1				
Ministère du gouvernement	1	4	5	3	1	1						
Établissement de soins de santé	1	1	2								2	
<b>Total partiel</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				<b>2</b>	
<b>CAS ISSUS DE RECOMMANDATIONS DE RAPPORT D'ENQUÊTE EN VERTU DE LA LOI SUR LES ENQUÊTES MÉDICO-LÉGALES</b>												
Services à la famille	2		2	1						1		
Santé	4		4	3								1
Justice	1	3	4	3								1
Travail et Immigration*	3		3							2		1
Ville de Winnipeg	3		3	2								1
<b>Total partiel</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>16</b>	<b>9</b>						<b>3</b>		<b>4</b>
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>96</b>	<b>175</b>	<b>78</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>17</b>

\*Ancien nom du ministère

**En attente** : Les plaintes toujours à l'étude en date du 1er janvier 2013.

**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.



# Ombudsman du Manitoba

## Rapport annuel 2012 en vertu de l'article 16.1 de la Loi sur l'Ombudsman

### La Loi sur l'Ombudsman

Surveillance des recommandations transmises par le Protecteur des enfants

16.1(1) L'ombudsman contrôle la mise en œuvre des recommandations contenues dans les rapports que le protecteur des enfants lui remet en application de l'article 8.2.3 de la Loi sur les services à l'enfant et à la famille.

Rapport à l'Assemblée

16.1(2) Le rapport annuel remis à l'Assemblée conformément à l'article 42 fait état de la mise en œuvre des recommandations du protecteur des enfants.

### Les enquêtes combinées

En 2011 – 2012, le Bureau du protecteur des enfants a commencé à regrouper certaines révisions d'enquêtes spéciales par thèmes, dans un Rapport d'enquêtes spéciales. Appelé rapport combiné, ce type de RES comprend un nombre de décès d'enfants dans un seul rapport afin de régler un problème systémique. Ce type de rapport regroupe un nombre d'enquêtes sur des décès d'enfants selon la prestation de services d'organismes précis, ou l'examen de certaines questions reliant de multiples agences. Certains des thèmes systémiques que nous avons explorés portaient sur la formation du personnel, la tenue de registre, les communications entre organismes, la capacité des agences à répondre aux besoins de jeunes plus âgés, et les interférences des gangs dans la vie des enfants.

### La mise en œuvre des recommandations issues des enquêtes spéciales de décès d'enfants par le Bureau du Protecteur des enfants

À titre de partie de notre mandat, l'Ombudsman du Manitoba est responsable de la surveillance, et d'un rapport annuel sur la mise en œuvre des recommandations qui font suite aux enquêtes spéciales des décès d'enfants, par le Bureau du protecteur des enfants (BPE).

Lorsqu'un enfant meurt au Manitoba, le Bureau du médecin légiste en chef (BMLC) détermine la forme du décès conformément à un protocole établi. Les décès des enfants qui répondent aux critères pour révisions d'enquête spéciale par le BPE comprennent ceux où l'enfant, ou la famille de ce dernier avaient un dossier ouvert avec une agence de bien-être à l'enfance, ou un dossier qui avait été fermé au cours de l'année précédant le décès de l'enfant.

Le BPE enquête sur les décès qui répondent aux critères et peut faire des recommandations dans leurs Rapports d'enquêtes spéciales (RES) afin d'améliorer les services et de rehausser la sécurité et le bien-être des enfants, et de prévenir des décès dans des circonstances similaires à l'avenir.

Après une période raisonnable, notre bureau fait un suivi avec l'organisme ou les organismes à qui les recommandations ont été adressées, afin de déterminer quelles mesures ont été prises en réponse aux recommandations, et de faire rapport publiquement sur ces mesures afin d'assurer le devoir de rendre compte.

Depuis que le BPE a reçu son mandat d'effectuer les révisions d'enquêtes spéciales, le 15 septembre 2008, jusqu'à la fin de la période visée se terminant le 31 décembre 2012, le Bureau a révisé 271 décès d'enfants, produit 250 rapports d'enquêtes spéciales, et fait des recommandations dans 75 de ces rapports, pour un total de 347 recommandations. En tout, trente pour cent des révisions de décès d'enfants effectuées par le BPE ont été suivies de recommandations.

Par le biais de notre mandat de suivi et de surveillance de la mise en œuvre des recommandations du BPE, nous avons noté que, quoique toutes les recommandations au sein des RIS visent à améliorer les services et à rehausser la sécurité et le bien-être des enfants, et de prévenir des décès similaires à l'avenir, les recommandations s'étendent des améliorations d'une agence unique et particulière à des changements systémiques organisationnels multiples, complexes, et même des modifications législatives. Il est clair que certaines recommandations se prêtent à une mise en œuvre immédiate ; alors que d'autres peuvent exiger des consultations, de la coordination et de la collaboration intensives. D'autres encore, peuvent poser des défis importants et l'organisme auquel la recommandation s'adressait peut développer une solution de rechange qui répond au besoin.

Nous avons aussi noté que la plupart des décès d'enfant dans la province du Manitoba se produisent naturellement : que l'enfant ait reçu des services d'une agence de bien-être à l'enfance ou non.

Le système de bien-être à l'enfance au Manitoba est constitué par un réseau large et complexe d'organismes qui a évolué avec le temps. Les recommandations faites, par le BPE, qui résultent des enquêtes spéciales des décès d'enfants reflètent souvent cette complexité, et offrent une voie pour examiner les questions plus profondes qui sous-tendent et ont un effet sur le système de bien-être à l'enfance. Elles permettent les améliorations administratives pour aider le système complexe à travailler ensemble pour mettre en œuvre de plus grands changements systémiques et planifiés. L'identification, la surveillance et le suivi de questions systémiques plus larges dans la prestation des services de soins à l'enfant sont primordiaux pour le développement continu de services améliorés pour les enfants, les jeunes et leurs familles, dans la province du Manitoba.

Un grand nombre des 347 recommandations de Rapport d'enquête spéciale faite par le BPE depuis la réception de son mandat, le 15 septembre 2008, est lié aux défis qui sont importants, de longue date et systémique en nature. Mon bureau a identifié qu'un des secteurs d'inquiétude récurrents dans les recommandations faites par le BPE est la gestion de cas, en ce qui a trait à l'évaluation du risque, la planification de cas, et la prestation de service. Selon les normes des Services à l'enfant et la famille du Manitoba, l'évaluation commence au premier contact avec un client et est continue. Elle comprend des renseignements sur les forces, les besoins et les ressources d'une personne ou d'une famille, et pourrait inclure les ressources familiales et communautaires. L'évaluation constitue alors la base de la gestion de cas et d'une prestation de services efficaces. Une partie de la gestion de cas est la planification, qui assure que les facteurs de risque identifiés dans l'évaluation sont pris en compte pour garder les enfants en sécurité et consolider le fonctionnement de la famille.

Beaucoup de travail a été accompli, toutefois, pour mettre en œuvre les nombreuses recommandations et pour améliorer ces secteurs d'inquiétude. Un grand nombre des recommandations qui ont été mises en œuvre par chaque office est directement relié à la formation du personnel, et j'espère que la formation obligatoire et particulière aux différents offices qui a été donnée dans la province du Manitoba aura un effet bénéfique sur le niveau de compétence des praticiens en services sociaux dans le secteur de la gestion de cas.

Le Tableau 1 qui suit illustre le nombre de Rapports d'enquêtes spéciales reçus à mon bureau de la part du BPE, en date de l'année financière du 15 septembre 2008 au 31 décembre 2012. Le Tableau 2 illustre l'état des recommandations des Rapports d'enquêtes spéciales par année civile et par entreprise à qui les recommandations ont été faites. Pour la définition de statut, voir la page 2 du présent rapport.

Les tableaux 1 et 2 comprennent les Rapports d'enquêtes spéciales reçus par l'Ombudsman, du Bureau du protecteur des enfants, du 15 septembre 2008 au 31 décembre 2012. Le tableau 1 est par année financière et le tableau 2 est par année civile.

TABLEAU 1 : RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇUS PAR L'OMBUDSMAN DU BPE PAR ANNÉE FINANCIÈRE — 15 SEPTEMBRE 2008 AU 31 DÉCEMBRE 2012				
Année financière	Décès d'enfants objets d'enquêtes	Rapports d'enquêtes spéciales reçus	RES reçus avec recommandations	Recommandations reçues
2008 - 2009	7	7	7	40
2009 - 2010	21	21	19	141
2010 - 2011	27	26	16	63
2011 - 2012	154*	147	15	44
2012 - 31 déc., 2012	62	49	18	59
<b>Total</b>	<b>271*</b>	<b>250*</b>	<b>75</b>	<b>347</b>

\* Nota : Le nombre de décès d'enfants qui ont fait l'objet d'enquête en 2011-2012 est, de façon appréciable, plus haut que les autres années comme suite aux dossiers reportés d'autres années, et ne reflète pas le nombre de décès d'enfants transmis au BPE par le BMLC au cours de cette année financière. Le nombre de décès d'enfants qui ont fait l'objet d'enquêtes et le nombre de Rapports d'enquêtes spéciales reçus diffèrent parce que certains Rapports d'enquêtes spéciales, appelés Rapports combinés, regroupent un nombre d'enquêtes de décès d'enfants en un Rapport d'enquête spéciale pour souligner des problèmes systémiques.

TABLEAU 2 : RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇUS PAR L'OMBUDSMAN DU BPE PAR ANNÉE CIVILE — 15 SEPTEMBRE 2008 AU 31 DÉCEMBRE 2012				
Année civile	Décès d'enfants objets d'enquêtes	Rapports d'enquêtes spéciales reçus	RES reçus avec recommandations	Recommandations reçues
2008	3	3	3	17
2009	19	19	17	83
2010	23	22	18	135
2011	148*	141	17	43
2012	78	65	20	69
<b>Total</b>	<b>271*</b>	<b>250*</b>	<b>75</b>	<b>347</b>

\* Nota : Le nombre de décès d'enfants qui ont fait l'objet d'enquête en 2011 est, de façon appréciable, plus haut que les autres années comme suite aux dossiers reportés d'autres années, et ne reflète pas le nombre de décès d'enfants transmis au BPE par le BMLC au cours de cette année civile. Le nombre de décès d'enfants qui ont fait l'objet d'enquêtes et le nombre de Rapports d'enquêtes spéciales reçus diffèrent parce que certains Rapports d'enquêtes spéciales, appelés Rapports combinés, regroupent un nombre d'enquêtes de décès d'enfants en un Rapport d'enquête spéciale pour souligner des problèmes systémiques.

À Winnipeg:  
500 avenue Portage - bur. 750  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1  
204.982.9130  
1.800.665.0531 (sans frais)  
204.942.7803 (téléc.)

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

Sur Internet:  
[www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)  
[www.facebook.com/manitobaombudsman](http://www.facebook.com/manitobaombudsman)

## Répertoire des acronymes

AJI-CWI – Commission d'enquête sur l'administration de la justice et les Autochtones – Initiative de protection de l'enfance.

PDG – Président-directeur général d'une des quatre régies de service à l'enfant et à la famille

SEF – Services à l'enfant et à la famille

CPSEF – Comité permanent des Services à l'enfant et à la famille

SISEF – Système d'information des Services à l'enfant et à la famille

Loi, SEF – Loi sur les Services à l'enfant et à la famille

OSEF – Office de services à l'enfant et à la famille

SFC – Services à la famille et Consommateur, ancien nom du ministère des Services à la famille et Travail

SFT – Services à la famille et Travail

RG – Régie générale des Services à l'enfant et à la famille

RM – Régie métisse des Services à l'enfant et à la famille

RN – Régie des Services à l'enfant et la famille des Premières Nations du Nord du Manitoba

BPE – Bureau du protecteur des enfants

BMLC – Bureau du médecin légiste en chef

RS – Régie des Services à l'enfant et la famille des Premières Nations du Sud du Manitoba

RES – Rapport d'enquête spéciale

## Définitions du statut

En 2012, le comité permanent des SEF, l'organe consultatif composé des PDG des quatre régies et de la directrice des SEF, se sont mis d'accord sur des définitions de statut communes en ce qui a trait aux recommandations faites par les Rapports d'enquête spéciale. Chaque recommandation respective citée en référence dans ce rapport est délimitée à titre d'une des suivantes :

**Complétée** – L'organisme à qui la recommandation est adressée accepte la recommandation et a fait la preuve qu'elle a pris toutes les mesures nécessaires pour répondre à la recommandation.

**Complétée : Solution de rechange** – L'organisme à qui la recommandation est adressée est en désaccord avec la recommandation, mais accepte la préoccupation générale soulevée dans le rapport et a mis en œuvre une solution de rechange qui répond à la préoccupation. L'organisme a formulé un programme de mise en œuvre pour répondre complètement à la question qui sous-tend la recommandation. L'organisme a prouvé qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour répondre à la recommandation.

**En cours** – L'organisme à qui la recommandation est adressée accepte la recommandation. L'organisme a formulé un programme de mise en œuvre pour répondre complètement à la recommandation.

**À venir** – L'organisme à qui la recommandation est adressée accepte la recommandation. L'organisme n'a pas encore formulé un programme de mise en œuvre pour répondre complètement à la recommandation.

**Non acceptée (irréalisable)** – L'organisme à qui la recommandation est adressée est d'accord avec la recommandation, mais ne peut la mettre en œuvre comme suite aux ressources, à la législation, ou à la structure de gouvernance existantes.

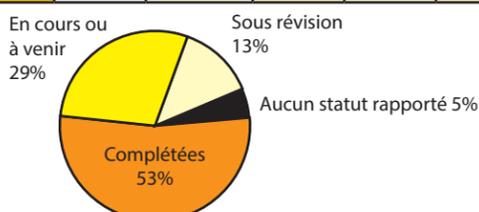
**Rejetée** – L'organisme à qui la recommandation est adressée est en désaccord avec et le fondement et la substance de la recommandation.

Le Bureau de l'Ombudsman a créé deux définitions de statut supplémentaires aux fins de notre rapport :

**Aucun statut rapporté** – L'organisme à qui la recommandation est adressée n'a pas encore fait rapport à l'Ombudsman du Manitoba. Veuillez noter que parce que notre période de rapport comprend les recommandations faites dans les communiqués des RES, jusqu'au 31 décembre 2012, il n'est pas inattendu que des organismes n'aient pas encore de renseignements à communiquer sur des recommandations publiées récemment.

**Recommandations « sous révision »** – L'Ombudsman du Manitoba a reçu des renseignements, de l'organisme à qui la recommandation est faite, et ce dernier est à réviser ces renseignements.

STATUT DES RECOMMANDATIONS DE RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇU PAR L'OMBUDSMAN, DU BPE, DU 15 SEPTEMBRE 2008 AU 31 DÉCEMBRE 2012, PAR ORGANISME					
OFFICE/AGENCE/ORGANISME À QUI LA RECOMMANDATION A ÉTÉ FAITE	RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS « COMPLÉTES » OU « SOLUTION DE RECHANGE COMPLÉTÉE »	RECOMMANDATIONS « EN COURS » OU « À VENIR »	RECOMMANDATIONS « REPONSE SOUS REVISION »	AUCUN RAPPORT DE STATUT À L'OMBUDSMAN
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	44	24	20	0	0
COMITÉ PERMANENT DES SEF	1	0	1	0	0
COMITÉ PERMANENT DES SPE ET DES SEF	4	3	1	0	0
*SERVICES À LA FAMILLE ET TRAVAIL	16	11	5	0	0
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	16	7	4	1	4
RÉGIE DU SUD	118	47	43	19	9
RÉGIE DU NORD	97	48	22	26	1
RÉGIE GÉNÉRALE	21	21	0	0	0
RÉGIE MÉTISSE	9	6	0	0	3
ORGANISMES EXTERNES (P. EX., AUTRES MINISTÈRES, FOURNISSEURS DE SERVICES PRIVÉS)	21	17	4	0	0
<b>NOMBRE TOTAL</b>	<b>347</b>	<b>184</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>17</b>
<b>POURCENTAGE TOTAL</b>		<b>53%</b>	<b>29%</b>	<b>13%</b>	<b>5%</b>



\* Nota : Les Services à la famille et Travail comprennent l'ancien ministère nommé Services à la famille et Consommateur.

Le Tableau 3 plus bas englobe les recommandations dans les Rapports d'enquêtes spéciales reçus par l'Ombudsman du Bureau du protecteur des enfants dans les Rapports d'enquêtes spéciales par année civile depuis la promulgation de la Loi sur l'élargissement du mandat du protecteur des enfants le 15 septembre 2008. Le tableau illustre l'état des recommandations tel que rapporté au Bureau de l'Ombudsman par les organismes à qui les recommandations ont été faites, utilisant les définitions de statut conformément au comité permanent (voir Définitions de statut pour plus de renseignements).

TABLEAU 3 : STATUT DES RECOMMANDATIONS DE RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇU PAR L'OMBUDSMAN, DU BPE, PAR ANNÉE CIVILE							
STATUT DES RECOMMANDATIONS DE RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇU PAR L'OMBUDSMAN, DU BPE, DU 15 SEPTEMBRE 2008 AU 31 DÉCEMBRE 2008, PAR ORGANISME							
OFFICE/AGENCE/ORGANISME À QUI LA RECOMMANDATION A ÉTÉ FAITE	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS « COMPLÉTES » OU « SOLUTION DE RECHANGE COMPLÉTÉE »	RECOMMANDATIONS « EN COURS » OU « À VENIR »	RECOMMANDATIONS « REPONSE SOUS REVISION »	AUCUN RAPPORT DE STATUT À L'OMBUDSMAN	État des recommandations	
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	1	0	1	0	0		
COMITÉ PERMANENT DES SEF	1	0	1	0	0		
COMITÉ PERMANENT DES SPE ET DES SEF	3	2	1	0	0		
*SERVICES À LA FAMILLE ET TRAVAIL	0	0	0	0	0		
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	0	0	0	0	0		
RÉGIE DU SUD	6	5	0	1	0		
RÉGIE DU NORD	1	1	0	0	0		
RÉGIE GÉNÉRALE	0	0	0	0	0		
RÉGIE MÉTISSE	5	5	0	0	0		
ORGANISMES EXTERNES (P. EX., AUTRES MINISTÈRES, FOURNISSEURS DE SERVICES PRIVÉS)	0	0	0	0	0		
<b>NOMBRE TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		
<b>POURCENTAGE TOTAL</b>		<b>76%</b>	<b>18%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>		
STATUT DES RECOMMANDATIONS DE RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇU PAR L'OMBUDSMAN, DU BPE, DU 1ER JANVIER 2009 AU 31 DÉCEMBRE 2009, PAR ORGANISME							
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	14	7	7	0	0		
COMITÉ PERMANENT DES SEF	0	0	0	0	0		
COMITÉ PERMANENT DES SPE ET DES SEF	1	1	0	0	0		
*SERVICES À LA FAMILLE ET TRAVAIL	1	1	0	0	0		
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	3	2	1	0	0		
RÉGIE DU SUD	39	26	7	6	0		
RÉGIE DU NORD	19	12	3	4	0		
RÉGIE GÉNÉRALE	6	6	0	0	0		
RÉGIE MÉTISSE	0	0	0	0	0		
ORGANISMES EXTERNES (P. EX., AUTRES MINISTÈRES, FOURNISSEURS DE SERVICES PRIVÉS)	0	0	0	0	0		
<b>NOMBRE TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>55</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>0</b>		
<b>POURCENTAGE TOTAL</b>		<b>66%</b>	<b>22%</b>	<b>12%</b>	<b>0%</b>		
STATUT DES RECOMMANDATIONS DE RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇU PAR L'OMBUDSMAN, DU BPE, DU 1ER JANVIER 2010 AU 31 DÉCEMBRE 2010, PAR ORGANISME							
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	14	8	6	0	0		
COMITÉ PERMANENT DES SEF	0	0	0	0	0		
COMITÉ PERMANENT DES SPE ET DES SEF	0	0	0	0	0		
*SERVICES À LA FAMILLE ET TRAVAIL	11	7	4	0	0		
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	5	2	2	1	0		
RÉGIE DU SUD	36	12	14	10	0		
RÉGIE DU NORD	41	16	8	17	0		
RÉGIE GÉNÉRALE	9	9	0	0	0		
RÉGIE MÉTISSE	0	0	0	0	0		
ORGANISMES EXTERNES (P. EX., AUTRES MINISTÈRES, FOURNISSEURS DE SERVICES PRIVÉS)	19	17	2	0	0		
<b>NOMBRE TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>71</b>	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>0</b>		
<b>POURCENTAGE TOTAL</b>		<b>52%</b>	<b>27%</b>	<b>21%</b>	<b>0%</b>		
STATUT DES RECOMMANDATIONS DE RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇU PAR L'OMBUDSMAN, DU BPE, DU 1ER JANVIER 2011 AU 31 DÉCEMBRE 2011, PAR ORGANISME							
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	11	9	2	0	0		
COMITÉ PERMANENT DES SEF	0	0	0	0	0		
COMITÉ PERMANENT DES SPE ET DES SEF	0	0	0	0	0		
*SERVICES À LA FAMILLE ET TRAVAIL	4	3	1	0	0		
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	2	2	0	0	0		
RÉGIE DU SUD	8	2	5	1	0		
RÉGIE DU NORD	14	6	3	5	0		
RÉGIE GÉNÉRALE	2	2	0	0	0		
RÉGIE MÉTISSE	1	1	0	0	0		
ORGANISMES EXTERNES (P. EX., AUTRES MINISTÈRES, FOURNISSEURS DE SERVICES PRIVÉS)	1	0	1	0	0		
<b>NOMBRE TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>25</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>0</b>		
<b>POURCENTAGE TOTAL</b>		<b>58%</b>	<b>28%</b>	<b>14%</b>	<b>0%</b>		
STATUT DES RECOMMANDATIONS DE RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇU PAR L'OMBUDSMAN, DU BPE, DU 1ER JANVIER 2012 AU 31 DÉCEMBRE 2012, PAR ORGANISME							
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	4	0	4	0	0		
COMITÉ PERMANENT DES SEF	0	0	0	0	0		
COMITÉ PERMANENT DES SPE ET DES SEF	0	0	0	0	0		
*SERVICES À LA FAMILLE ET TRAVAIL	0	0	0	0	0		
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	6	1	1	0	4		
RÉGIE DU SUD	29	2	17	1	9		
RÉGIE DU NORD	22	13	8	0	1		
RÉGIE GÉNÉRALE	4	4	0	0	0		
RÉGIE MÉTISSE	3	0	0	0	3		
ORGANISMES EXTERNES (P. EX., AUTRES MINISTÈRES, FOURNISSEURS DE SERVICES PRIVÉS)	1	0	1	0	0		
<b>NOMBRE TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>20</b>	<b>31</b>	<b>1</b>	<b>17</b>		
<b>POURCENTAGE TOTAL</b>		<b>29%</b>	<b>45%</b>	<b>1%</b>	<b>25%</b>		

\* Nota : Les Services à la famille et Travail comprennent l'ancien ministère nommé Services à la famille et Consommateur.