

Ombudsman du Manitoba

2014 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

Message de l'ombudsman



Le présent rapport couvre la période pendant laquelle Mel Holley a occupé le poste d'ombudsman du Manitoba par intérim. M. Holley a pris sa retraite après 32 années dans

l'administration publique, dont 17 au Bureau de l'ombudsman du Manitoba. À titre d'ombudsman par intérim pendant trois ans, il a dirigé le Bureau pendant une période de grande transformation. Il a supervisé les changements apportés au système d'accueil du bureau, aux normes de pratiques organisationnelles dans les deux divisions, à l'emploi de la technologie pour communiquer avec le public et lui rendre des comptes, et aux pratiques de dotation au cours d'une période importante de renouvellement du personnel. Il a orienté la transition du bureau pour que celui-ci soit davantage ouvert, transparent et responsable. Je tiens à remercier M. Holley pour son leadership et pour ses années de loyaux services.

Au cours des cinq dernières années, l'Ombudsman du Manitoba a constaté une

augmentation constante du nombre de plaintes déposées contre les municipalités en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*. Plusieurs cas sont résumés dans le présent rapport. Dans les anciens rapports annuels, nous avons énoncé un certain nombre de ressources destinées à aider les municipalités à prendre des décisions équitables, notamment le document *Understanding Fairness*, notre guide à l'intention des élus et des administrateurs municipaux. Nous continuons à fournir d'autres renseignements et outils. En 2014, nous avons produit le premier numéro spécial d'*OmbudsNouvelles* consacré aux municipalités pour mettre en évidence les questions et les tendances qui touchent les municipalités. Nous avons également lancé une nouvelle série sur les questions municipales avec la publication de deux fiches d'information – l'une sur les conflits d'intérêts et l'autre sur les audiences publiques.

En 2014, le gouvernement du Manitoba a publié un rapport à la suite de son examen de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*. Après la publication de ce rapport, nous nous sommes adressés à la Commission de la fonction publique, l'organe provincial qui administre cette Loi, pour parler des recommandations formulées

dans le rapport et pour proposer quelques modifications pratiques à la législation. Nous abordons ces propositions de modifications dans le présent rapport annuel.

C'est la troisième année qu'en vertu de l'article 16.1 de la *Loi sur l'ombudsman*, nous incluons un rapport sur la mise en oeuvre des recommandations formulées par le protecteur des enfants dans des rapports sur les décès d'enfants ayant eu affaire avec le système de protection de l'enfance. En 2008, le protecteur des enfants a obtenu pour mandat d'effectuer des examens d'enquêtes spéciales. Entre 2008 et la fin décembre 2014, 71 pour cent des recommandations ont été mises en oeuvre. Des statistiques détaillées sur l'état des recommandations figurent plus loin dans le présent rapport.

Comme nous l'indiquons ici et dans notre rapport annuel distinct sur les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée, le mandat de l'ombudsman du Manitoba est vaste et important. À titre d'ombudsman récemment nommé, je me réjouis de pouvoir me fonder sur les réalisations et les résultats précédents tandis que le rôle et les responsabilités du Bureau vont continuer de grandir et d'évoluer au cours des années à venir.

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 2014 au 31 décembre 2014.

Veillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Charlene Paquin
L'Ombudsman 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.

Information destinée aux municipalités

Pour la toute première fois, nous avons publié une édition municipale spéciale d'*OmbudsNouvelles* coïncidant avec le congrès annuel de l'Association des municipalités du Manitoba, en plus des quatre numéros du bulletin que nous publions chaque année.

En novembre 2014, nous avons également lancé une nouvelle série de fiches d'information destinées aux municipalités qui examinent certaines questions particulières de façon plus approfondie. Les deux premières fiches s'intitulent : *Conflit d'intérêts et municipalités* et *Audiences publiques des municipalités*.

La fiche consacrée au conflit d'intérêts explique le conflit d'intérêts d'après la Loi sur les conflits d'intérêts au sein des conseils municipaux et sur le plan de l'équité procédurale. Elle comporte une liste de vérification permettant aux représentants municipaux de déterminer s'ils se trouvent en conflit d'intérêts, ainsi que quelques conseils sur ce qu'il faut faire en cas de conflit. La fiche sur les audiences publiques contient des renseignements sur les audiences publiques, les circonstances dans lesquelles elles sont obligatoires, et aussi quelques conseils pour qu'elles se déroulent de façon équitable.

Nous publierons d'autres fiches d'information dans cette série en 2015. Le numéro spécial d'*OmbudsNouvelles* et les deux fiches d'information figurent dans notre site Web.



Le 25 novembre 2014, lors du congrès de l'Association des municipalités du Manitoba, l'ombudsman par intérim du Manitoba, Mel Holley, a présenté une communication intitulée *Changing Times – Changing Tools*.

À Winnipeg:
500 avenue Portage - bur. 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1
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.)

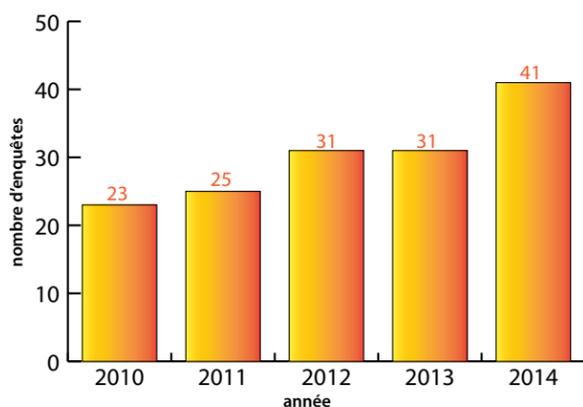
Sur Internet:
www.ombudsman.mb.ca
www.facebook.com/manitobaombudsman

La Loi sur l'Ombudsman

Dossiers municipaux

Les notions de responsabilité et de transparence trouvent un écho auprès de la population, surtout en ce qui concerne les attentes de celle-ci à l'égard des élus. Tout le monde veut savoir comment, pourquoi et quand les décisions sont prises. Les gens sont aussi beaucoup plus avides de technologie et branchés que jamais et ils s'attendent à avoir rapidement accès à l'information relative aux décisions du gouvernement.

Au cours des cinq dernières années, l'ombudsman du Manitoba a constaté une augmentation régulière du nombre de plaintes à l'égard des municipalités – une tendance qui ne montre aucun signe de ralentissement. Les gens sont davantage conscients de ce que font leurs administrations municipales et ils sont plus au courant des recours qui leur sont offerts s'ils ont une plainte.



En 2014, nous avons traité un certain nombre de dossiers municipaux qui ont mené à des améliorations au sein des administrations municipales – dossiers qui permettent de clarifier les dispositions de la Loi sur les municipalités et qui donnent aussi l'occasion de partager des pratiques exemplaires. Tous les dossiers résumés ci-après figurent intégralement dans notre site Web.

Perception de taxes à usage spécial – Mieux vaut bien calculer

La capacité des municipalités à percevoir des taxes est un pouvoir important qu'il faut exercer de manière juste, transparente et légale. Les municipalités peuvent imposer des taxes aux résidents en adoptant des règlements énonçant la nature de la taxe et la façon dont elle sera perçue. En vertu de la législation provinciale, elles ont également le pouvoir de percevoir certaines taxes pouvant s'appliquer aux visiteurs, notamment les taxes sur les chambres d'hôtel, sur les repas au restaurant et sur les boissons alcoolisées.

Si vous logez dans un hôtel à The Pas, par exemple, on va vous facturer une taxe spéciale d'hébergement pour faire la promotion de la ville au moyen d'une stratégie de commercialisation touristique. Le recouvrement de la taxe d'hébergement a été autorisé par règlement municipal et les recettes ainsi recueillies ont été déposées dans un

fonds particulier. Un comité spécial a été établi pour gérer et dépenser l'argent récolté dans le seul but de faire de la commercialisation touristique.

Nous avons reçu une plainte selon laquelle la ville de The Pas utilisait les recettes provenant de taxes spéciales qu'elle avait recueillies en vertu de son règlement municipal à des fins autres que la commercialisation touristique. Notre enquête a révélé que c'était effectivement le cas et que la ville avait agi de façon injuste, déraisonnable et contraire à son propre règlement et à la Loi sur les municipalités quand elle a réaffecté ces taxes d'hébergement spéciales à d'autres fins. L'ombudsman a recommandé que la ville remette les recettes provenant des taxes qu'elle avait utilisées à d'autres fins dans son fonds de commercialisation touristique. La ville a accepté la recommandation et a adopté un plan de mise en oeuvre.

Le public tient vraiment à connaître les motifs des décisions

Chaque année, les conseils municipaux et leurs comités prennent des centaines de décisions qui ont des répercussions sur les droits individuels. Le fait de comprendre les motifs – le « pourquoi » – de certaines décisions peut grandement contribuer à l'instauration de relations positives entre les résidents et l'administration municipale. Les motifs sont toujours importants mais les gens veulent surtout les connaître quand ils n'obtiennent pas ce qu'ils veulent ou ce qu'ils demandent. Pour ceux et celles qui sont touchés par une décision, le fait d'en connaître les motifs peut les aider à décider d'exercer ou non leur droit de révision ou d'appel.

Nous avons reçu une plainte d'un résident de Winnipeg parce que la Commission de redressement de la Ville a rejeté sa demande de dérogation sans expliquer pourquoi, selon elle, la demande ne répondait pas aux critères d'approbation, tels qu'ils sont énoncés dans la *Charte de la Ville de Winnipeg*. Dans cette situation, la Commission devait se conformer à son règlement (*Board of Adjustment By-law No. 5894/92*), qui exige qu'elle fournisse par écrit les motifs de ses décisions. Or, elle n'a pas indiqué au résident les critères que sa demande ne respectait pas. Dans ce cas particulier, l'ombudsman a déterminé deux choses – que la Commission aurait dû fournir les motifs de sa décision mais aussi qu'elle avait basé sa décision sur des facteurs non pertinents. À l'issue de l'enquête de l'ombudsman, la Ville nous a avisés qu'elle modifierait la manière dont elle délivrait les ordonnances de dérogation et d'usage conditionnel de façon à inclure les motifs, et que, pour le résident, elle supprimait les frais associés à la soumission d'une nouvelle demande de dérogation.

Politiques faisant la promotion de l'équité et de la transparence

Des résidents de Winnipeg ont exprimé leur frustration au sujet du processus utilisé par la ville pour désigner ou modifier les itinéraires pour camions. Nous avons reçu deux plaintes à ce sujet – une sur la redésignation particulière d'une portion du chemin Plessis et du boulevard Grassie en route interdite aux camions, et une autre sur le manque de transparence dans le processus

général d'établissement et de suppression des itinéraires pour camions. Selon les plaignants, le processus général n'était ni clair ni équitable.

À l'issue de son enquête, l'ombudsman a recommandé que la ville élabore et mette en oeuvre une politique sur la désignation, la modification ou la suppression des itinéraires pour camions de telle façon que les décisions dans ces domaines soient équitables et transparentes. Selon la recommandation, la politique devait notamment prévoir les éléments suivants :

- Des exigences particulières en matière de notification ainsi qu'un processus par lequel les résidents concernés sont avisés lorsqu'une proposition est à l'étude.
- Des détails sur le processus, y compris la façon dont les décisions seront prises et par qui.
- Faire en sorte que les motifs des décisions sont donnés à toutes les parties et communiqués au public dès que possible.

La ville n'a pas accepté la recommandation de l'ombudsman. Elle a estimé que son processus actuel permettait déjà au public de faire des commentaires et des suggestions par l'intermédiaire des comités de conseil. Nous continuons de penser que le manque de politique et de critères précis pour le processus ne semble pas équitable pour l'industrie du camionnage ni pour les citoyens touchés par la décision.

Les gestes parlent fort : Codes de conduite

Le public s'attend, à juste titre, au respect des plus hautes normes de conduite de la part des élus. Conformément à la *Loi sur les municipalités*, toutes les municipalités sont tenues d'établir un code de conduite énonçant les normes et les valeurs que les membres du conseil doivent respecter lorsqu'ils exercent leurs fonctions au nom de la municipalité.

Pour la première fois au cours de l'enquête sur une plainte, l'ombudsman du Manitoba a examiné le code de conduite d'une municipalité pour ses élus et a déterminé que l'un d'entre eux avait contrevenu au code en question. Nous avons reçu une plainte selon laquelle un membre du conseil de la MR de De Salaberry avait autorisé les dépenses de réparation d'une route sans en avoir le pouvoir et qu'un élu avait traité le plaignant de façon injuste. L'ombudsman a appris que les travaux de réparation de la route avaient été autorisés par le conseil dans le cadre du plan financier de la municipalité mais il a été d'avis que le plaignant avait été traité de façon inappropriée par un élu local.

Nous rappelons souvent aux décideurs que les gens qui ont l'impression d'avoir été mal traités par le gouvernement sont moins prêts à croire qu'une décision ou une action les concernant est juste. Même si une décision est prise équitablement, le simple fait d'ignorer la dimension relationnelle de l'équité peut donner l'impression que la prise de décision est inéquitable et avoir pour conséquence la perte de confiance dans le gouvernement.

Résumés de dossiers provinciaux

Révisions à apporter à la politique existante

En vertu de la Loi sur l'ombudsman, l'ombudsman peut enquêter sur une plainte au sujet d'une « question administrative ». Afin de déterminer si une plainte porte sur une question administrative, nous avons adopté les critères suivants. Une question administrative peut s'entendre de ce qui suit :

- une pratique, procédure ou décision qui n'est pas conforme ou qui est contraire à une politique, un règlement ou une loi;
- le défaut de remplir un mandat ou une obligation législative;
- un acte, une décision ou une omission qui est fondamentalement inéquitable ou qui est inéquitable sur le plan procédural ou relationnel.

Nous avons reçu une plainte d'un ouvrier blessé au sujet d'une politique de la Commission des accidents de travail (CAT) concernant la perte de mouvement ou de fonction. La plainte ne portait pas sur une décision qui était contraire à la politique. En fait, la décision de la CAT faisant l'objet de la plainte était conforme à la politique en place. Mais, la plainte questionnait le caractère approprié de la politique elle-même.

Dans ce dossier, le médecin de famille et le médecin du travail de l'ouvrier blessé n'étaient pas d'accord avec la politique de la CAT selon laquelle l'amplitude du mouvement se mesure d'après l'amplitude passive plutôt que d'après l'amplitude active. Quand l'amplitude du mouvement est calculée d'après l'amplitude passive, le praticien effectue des mouvements d'amplitude articulaire sur le sujet. Par contre, dans le cas de l'amplitude active, c'est le sujet qui bouge son articulation sans l'aide du praticien.

En utilisant la méthode de l'amplitude passive, la CAT a établi un taux d'incapacité permanente partielle pour l'ouvrier. Le travailleur et ses médecins n'étant pas d'accord avec le taux, ils ont fait appel de la décision de la CAT. Au cours d'une de ses audiences, la Commission d'appel de la CAT a reconnu l'inquiétude des médecins quant à la façon dont la capacité fonctionnelle de l'ouvrier avait été calculée mais elle a déclaré qu'elle était tenue d'appliquer la politique de la CAT dans sa formulation actuelle.

L'ombudsman a remarqué que des progrès avaient été accomplis dans le domaine de l'évaluation de l'incapacité depuis la dernière révision de la politique de la CAT en 1992, et que la politique du Manitoba était incohérente avec les

politiques d'autres provinces. Étant donné qu'en vertu du paragraphe 36(2) de la *Loi sur l'ombudsman*, l'ombudsman peut recommander que l'usage qui aboutit à une décision soit modifié ou réformé, celui-ci a recommandé que le conseil d'administration de la CAT examine la partie de sa politique qui traite la perte de mouvement ou de fonction. En réponse à la recommandation, la CAT a examiné et révisé sa politique. Elle a également accepté de contacter le plaignant au sujet d'une réévaluation dans le contexte de la politique révisée.

Il est important de connaître les règles

Si vous chassez le gibier à plumes et que vous envisagez de partager votre prise à l'extérieur de nos frontières, il est important de connaître les règles concernant le transport interprovincial. Les règles de chasse sont énoncées dans la *Loi sur la conservation de la faune* et ses règlements d'application, et elles sont résumées dans le *Manitoba Hunting Guide* (guide du chasseur) qui est publié chaque année (en anglais) par Conservation et Gestion des ressources hydriques Manitoba.

Nous avons reçu une plainte d'un chasseur qui avait donné deux oiseaux tués légalement à son fils, qui, ensuite, les avait transportés dans une autre province. À un

poste de contrôle dans l'autre province, on a déterminé que le fils n'avait pas de licence d'exportation pour les oiseaux en question. Le père a estimé que les oiseaux étaient transportés et non pas « exportés », et que l'obligation de détenir une licence d'exportation n'était pas conforme aux dispositions de la *Loi sur la conservation de la faune*. Il a aussi estimé que le *Manitoba Hunting Guide* n'informait pas clairement le public au sujet des exigences relatives au transport interprovincial du gibier à plumes.

Après avoir examiné les faits concernant ce dossier, l'ombudsman a déterminé que les exigences relatives au transport interprovincial du gibier à plumes en provenance du Manitoba étaient conformes aux dispositions de la *Loi sur la conservation de la faune*, et que le ministère informait le public de façon raisonnable au sujet de ces exigences. Il a suggéré que le ministère ajoute les coordonnées du préposé aux licences dans le guide du chasseur.

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

Propositions de modifications à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public

En 2013, la Commission de la fonction publique du Manitoba nous a avisés que la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) faisait l'objet d'un examen. Pour contribuer à l'examen, nous avons parlé de notre expérience à l'égard de la Loi avec la personne responsable. Nous avons également énoncé les améliorations que nous recommandions dans notre rapport annuel de 2013. À l'issue de l'examen, un rapport intitulé *Review of the Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act* a vu le jour en avril 2014.

Le rapport comportait un certain nombre de recommandations visant à renforcer la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public, à améliorer les processus internes de la fonction publique relativement au suivi des divulgations d'actes répréhensibles, et à accroître les activités d'éducation et de formation sur les divulgations.

À la suite de la publication du rapport, nous avons pris contact avec la Commission de la fonction publique en automne 2014 pour parler davantage des recommandations et pour proposer quelques modifications à la Loi.

Fonctionnaires désignés

Le rapport recommandait que l'on envisage l'élaboration d'un programme de formation centralisé destiné aux fonctionnaires désignés afin de s'assurer qu'ils possèdent l'expertise nécessaire pour assumer leurs responsabilités dans le cadre de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public, notamment recevoir les divulgations internes et y donner suite.

Nous nous sommes prononcés en faveur de cette recommandation et avons proposé quelques modifications législatives bien précises qui, selon nous, renforceraient les pouvoirs des fonctionnaires désignés et mettraient l'accent sur leurs responsabilités dans le cadre de la Loi.

Nous avons recommandé à la Commission de la fonction publique d'envisager un pouvoir accru pour les fonctionnaires désignés afin qu'ils puissent recueillir et protéger les éléments de preuve en cas d'enquête sur une divulgation d'acte répréhensible. En vertu de l'article 22 de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* (Enquêtes menées par l'ombudsman et par ses employés), l'ombudsman jouit des pouvoirs prévus par les paragraphes 30(1) et 32(2) de la Loi sur l'ombudsman en ce qui concerne la collecte d'éléments de preuve. De même, les éléments de preuve recueillis par l'ombudsman sont protégés par l'article 12 (Confidentialité) de la *Loi sur l'ombudsman* et par l'article 4 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Nous avons remarqué que des pouvoirs semblables ne sont pas explicitement prévus par la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* pour les fonctionnaires désignés.

En outre, nous avons recommandé que soit examinée la possibilité d'inclure un moyen permettant à l'ombudsman de refuser de mener une enquête sur une divulgation si cette divulgation a déjà été reçue ou si une enquête a déjà été entamée par un fonctionnaire désigné. Nous avons recommandé aussi que soit précisée la manière dont l'ombudsman peut renvoyer à un fonctionnaire désigné la responsabilité de mener une enquête dans le cadre de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, lorsque les circonstances s'y prêtent.

À notre avis, ces modifications renforceraient le rôle important des fonctionnaires désignés quant au travail de gestion et d'enquête associé aux divulgations internes. Nous pensons également qu'en plus de renforcer l'éducation et la formation relatives à la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* au sein de la fonction publique, ces recommandations se traduiraient par une plus grande confiance et une plus grande satisfaction à l'égard du processus de divulgation interne, tant pour le divulgateur que pour le fonctionnaire désigné.

Enquêtes sur les allégations de représailles

Le rapport recommandait que l'ombudsman soit habilité à recevoir les plaintes de représailles et à faire enquête en suivant la même procédure utilisée pour enquêter sur les divulgations d'actes répréhensibles présumés. Actuellement, la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* renvoie les personnes qui se plaignent de représailles à la Commission du travail du Manitoba.

Nous avons appuyé cette recommandation et remarqué que d'autres ressorts, comme l'Alberta, disposaient d'un mécanisme semblable selon lequel le commissaire aux divulgations d'intérêt public enquête et fait rapport sur les allégations de représailles. Nous pensons qu'il s'agit là d'une façon plus efficace de recommander des mesures correctives à un organisme public lorsque les représailles sont fondées.

Nous avons aussi recommandé à la Commission de la fonction publique d'envisager l'adoption d'un mécanisme faisant appel à un arbitre, comme celui qui est prévu dans la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Cela exigerait qu'un arbitre décide du redressement ou de la discipline nécessaire en cas de représailles confirmées et lorsque l'organisme public choisit de ne pas retenir les mesures correctives recommandées par l'ombudsman.

Nous pensons que le recours à un arbitre pourrait être une façon rapide, économique et non antagoniste de résoudre les différends entre l'ombudsman et les organismes publics en ce qui concerne les mesures correctives à apporter en cas de représailles.

Examen quinquennal

Nous avons aussi été satisfaits, car le rapport recommandait un examen de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* tous les cinq ans, suggestion que nous avons déjà appuyée.

Divulgations en 2014

Voici ci-dessous le nombre de divulgations reçues en 2014 dans chacune des catégories d'actes répréhensibles prévus à l'article 3 de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* (LDIP), ainsi que l'état de ces divulgations à la fin de l'année.

Paragraphe de la Loi	Divulgation	État
(3) (a) les actions ou les omissions constituant une infraction à une loi de l'Assemblée législative, à une loi fédérale ou à un règlement pris sous leur régime;	Aucune divulgation reçue en 2014	S/O
(3)(b) le fait de causer – par action ou omission – un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement, à l'exception du risque inhérent à l'exercice des attributions d'un employé;	Négligence et risque pour la santé ou pour la vie	Enquête en cours.
	Risque pour la santé et la sécurité	Enquête en cours.
	Pratiques d'emploi dangereuses, embauche de personnel ne détenant pas les titres de compétence nécessaires.	Rejetée. La divulgation a été faite de façon anonyme et avec trop peu de détails pour permettre d'entamer une enquête. Le ministère visé a été informé de l'affaire.
	Danger pour la santé et la vie du public	Une enquête a été entamée mais abandonnée lorsqu'il a été déterminé que l'objet de la divulgation résultait d'un processus décisionnel équilibré et éclairé.
(3)(c) les cas graves de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics;	Pratique irrégulière en matière d'appel d'offres et conflit d'intérêts	Enquête en cours.
	Dépenses inappropriées, conflit d'intérêts et pratiques d'embauche irrégulières.	Étant donné que cette divulgation a été faite à un fonctionnaire désigné avant d'être portée à notre attention, le fonctionnaire en question a pris l'initiative de l'enquête. En cours.
	Conflit d'intérêts	Rejetée. L'organisation visée par la divulgation n'était pas assujettie aux dispositions de la LDIP.
	Processus d'audition irrégulier et mauvaise gestion financière	Ce dossier était en attente au 31 décembre 2014. Au moment de la rédaction du rapport, l'affaire était rejetée parce que l'organisation visée par la divulgation n'était pas assujettie aux dispositions de la LDIP. Le dossier a été transféré de façon interne pour être examiné dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman.
	Mauvaise gestion financière et conflit d'intérêts	Rejetée. L'organisation visée par la divulgation n'était pas assujettie aux dispositions de la LDIP. Le dossier a été transféré au Bureau du vérificateur général.
	Mauvaise gestion financière, conflit d'intérêts, dépenses inappropriées et mauvaise gestion de biens publics	En cours. Une enquête plus approfondie par notre bureau doit être déterminée à l'issue d'une vérification effectuée par la fonction publique.
	Violation des règles d'éthique, conflit d'intérêts, versement inapproprié de prestations	La divulgation a été faite de façon anonyme et avec trop peu de détails et de clarté pour permettre d'entamer une enquête. Du fait qu'il n'a pas été possible de contacter son auteur pour obtenir des précisions, la divulgation a été rejetée.
(3)(d) le fait de sciemment ordonner ou conseiller à une personne de commettre l'un des actes répréhensibles visés aux alinéas a) à c).	Aucune divulgation reçue en 2014	S/O

Dans certains cas, la divulgation a été faite par plus d'une personne. Au total, seize personnes ont fait les divulgations mentionnées ci-dessus. Nous avons également reçu, sur les sujets suivants, des allégations verbales qui ne se sont pas traduites par des divulgations officielles :

- Ordre donné à une personne de commettre un acte répréhensible dans le cadre de la LRMP
- Dépenses inappropriées
- Pratiques d'embauche irrégulières, conflit d'intérêts
- Mauvaise gestion de fonds, violations des règles d'éthique
- Danger pour la santé et la sécurité
- Danger pour la santé, signalement d'incident incorrect

2014 statistiques

Aperçu de 2014	
Accueil et administration	
Renseignements et renvois provenant des agents d'administration (sans recours aux Services d'accueil)	637
Demandes reçues et questions réglées par les Services d'accueil	2779
Division de l'Ombudsman	
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la <i>Loi sur l'ombudsman</i>	102
Enquêtes émanant de l'Ombudsman effectuées en vertu de la <i>Loi sur l'ombudsman</i>	2
Divulgations reçues dans le cadre de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public</i> (LDIP)	16
Divulgations ayant fait l'objet d'une enquête	11
Rapports sur les examens de décès d'enfants reçus en vertu de la <i>Loi sur les services à l'enfant et à la famille</i>	59
Recommandations nécessitant un suivi	63
Rapports d'enquêtes reçus en vertu de la <i>Loi sur les enquêtes médico-légales</i>	6
Recommandations nécessitant un suivi	10
Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée	
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>	271
Examens et enquêtes émanant de l'ombudsman effectués en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i>	27
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i>	41
Examens et enquêtes émanant de l'ombudsman effectués en vertu de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i>	16
Commentaires, consultations et initiatives concertées liés à la LAIPVP et les LRMP	13

Budget 2014/15	
Total des salaires et avantages sociaux pour 33 postes	\$2,816,000
Les postes alloués par division sont:	
Division de l'Ombudsman 14	
Division d'Accès et de vie privée 8	
Général 11	
Autres dépenses	\$523,000
Budget total	\$3,339,000

Dispositions des cas

En attente : Les plaintes toujours à l'étude en date du 1er janvier 2015.

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.



Plus de renseignements

L'Ombudsman du Manitoba a déposé un rapport 2014 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 2014	Nouveaux cas en 2014	Total des cas en 2014	En attente le 12/31/2014	Information fournis	Refusé	Abandonné	Non appuyé	Résolu en partie	Résolu	Recommandation	Complète
Ce tableau ventile la disposition de dossiers de la Division de l'Ombudsman, en 2014 en vertu de la <i>Loi sur l'Ombudsman</i> , la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)</i> , et la <i>Loi sur les enquêtes médico-légales</i> .												
LA LOI SUR L'OMBUDSMAN												
Agriculture, Alimentation et Développement rural	1	3	4	2	1					1		
Conservation et Gestion des ressources hydriques												
Général	3	3	6	4			1	1				
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	1		1				1					
Services à la famille												
Général		1	1				1					
Services à l'enfant et la famille	1	1	2	1				1				
Commission d'appel des services sociaux		1	1					1				
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	1		1									1
Finance												
Général		3	3	1	1					1		
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	1	4	5	5								
Santé, Vie saine et Aînés												
Général		2	2		1						1	
Le Conseil manitobain d'appel en matière de santé		1	1								1	
Office régional de la santé	1	5	6	2	1	2				1		
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	2		2	2								
Logement et Développement communautaire												
Général		1	1	1								
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	1		1								1	
Infrastructure et Transports	4	1	5	4							1	
[Innovation, Énergie et Mines]*	1		1								1	
Emploi et Économie												
Aide à l'emploi et au revenu		1	1		1							
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	1		1	1								
Justice												
Tribunaux	1		1									1
Centre correctionnel de Brandon	1	1	2	1								1
Centre correctionnel de Headingley		1	1	1								
Centre correctionnel de Le Pas	1		1	1								
Centre correctionnel de Milner Ridge		1	1	1								
Les cellules de détention provisoire de Thompson	1		1				1					
Centre Agassiz pour la jeunesse		1	1								1	
Exécution des ordonnances alimentaires		1	1		1							
La Commission des droits de la personne		1	1								1	
Aide juridique	2		2	2								
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	7	1	8	6			1			1		
Travail et Immigration												
Général	1	3	4					1		2	1	
Commission manitobaine des pensions		1	1		1							
Administrations municipales												
Commission de réglementation des taxis		1	1	1								
Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba		12	12	12								
Tourisme, Culture, Patrimoine, Sport et Protection du consommateur												
Commission d'appel des accidents de la route		1	1								1	
Bureau du registraire général		1	1					1				
Direction de la location à usage d'habitation		1	1								1	
Corporation et extra ministériel												
Société des services agricoles du Manitoba	2		2		1			1				
Hydro Manitoba		2	2	1							1	
Société d'assurance publique du Manitoba	3	5	8	2	2			3		1		
Commission des accidents du travail	2	1	3					2			1	
Commission d'appel de la CAT	2	1	3	2		1						
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	2		2	1							1	
Municipalités												
Ville de Winnipeg	8	7	15	3	3			3	1	3	2	
Autres villes, M. R., municipalités, villages	29	28	57	34	3	2	4	5	2	7		
Districts d'aménagement local	1	5	6	4			1		1			
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	3	1	4	4								
Total partiel	84	104	188	99	16	5	10	19	4	30	4	1
LA LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)												
Ministère du gouvernement	7	3	10	7		2				1		
Établissement de soins de santé	2		2	2								
Foyer de soins personnels	1	1	2	2								
Organisme financé par l'État	3	5	8	3		4				1		
Office régional de la santé	2	1	3	1		1	1					
Université	1	1	2	2								
Total partiel	16	11	27	17		7	1			2		
CAS ISSUS DE RECOMMANDATIONS DE RAPPORT D'ENQUÊTE EN VERTU DE LA LOI SUR LES ENQUÊTES MÉDICO-LÉGALES												
Services à la famille	1	2	3	3								
Santé	4	2	6	4								2
Justice	4	4	8	8								
Ville de Winnipeg	2	2	4	4								
Total partiel	11	10	21	19								2
TOTAL	111	125	236	135	16	12	11	19	4	32	4	3

*Ancien nom du ministère



Ombudsman du Manitoba

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 (RES). Appelé rapport combiné, ce type de RES 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 aux besoins de jeunes plus âgés, et les interférences des gangs dans la vie des enfants.

Mise en oeuvre des recommandations résultant des enquêtes spéciales menées sur les décès d'enfants par le Bureau du protecteur des enfants

Le Bureau du protecteur des enfants (BPE) effectue des enquêtes spéciales sur les décès d'enfants dans les cas où un enfant, ou la famille d'un enfant, avait un dossier en cours dans un office de protection de l'enfance ou le dossier a été clos dans l'année précédant le décès de l'enfant.

Dans le cadre de ses examens d'enquêtes spéciales, le BPE peut formuler des recommandations pour améliorer les services, renforcer la sécurité et le bien-être des enfants, et empêcher que des décès d'enfants se produisent à l'avenir dans de pareilles circonstances.

Dans le cadre de son mandat, l'ombudsman du Manitoba est tenu de surveiller la mise en oeuvre des recommandations adressées aux entités et organisations traitant avec le système de protection de l'enfance, et d'en faire rapport chaque année.

Après une période de temps raisonnable, notre bureau fait le suivi auprès de l'entité ou des entités visées par les recommandations pour déterminer les mesures qu'elles ont prises à la suite de ces recommandations et pour faire publiquement état de ces mesures par souci de responsabilisation.

Depuis que le BPE a obtenu le mandat de faire des examens d'enquêtes spéciales le 15 septembre 2008 et jusqu'à la fin de la période visée par notre rapport, soit le 31 décembre 2014, il a formulé 453 recommandations. Il faut noter qu'à ce jour, 328 recommandations ont été mises en oeuvre, soit 71 pour cent d'entre elles. Nous avons remarqué que bon nombre de celles auxquelles il faut encore donner suite portent sur des difficultés de longue date et de nature systémique ou qui exigent la collaboration de ministères qui travaillent auprès des jeunes et de leurs familles.

Dans le cadre de notre obligation de suivre et de surveiller la mise en oeuvre des recommandations du BPE, nous avons également remarqué une tendance récurrente propre aux collectivités éloignées et du Nord de la province. Le BPE a signalé les problèmes constants d'accès aux services de santé mentale et de counseling pour les jeunes de ces collectivités et il a présenté un certain nombre de recommandations pour améliorer la situation dans ce domaine.

En réponse à ces recommandations, le ministère des Services à la famille nous a fait savoir que Santé Manitoba et l'Office régional de la santé du Nord avaient élaboré un plan étalé dans le temps visant à améliorer les services offerts aux jeunes dans le Nord dans le domaine de la santé mentale et des dépendances. On nous a indiqué que les services incluent un soutien immédiat à court terme pour les enfants et les jeunes, les membres de leurs familles ainsi que les membres de la collectivité qui s'inquiètent d'une jeune personne en situation de crise. Les services améliorés prévoient aussi une unité mobile d'intervention d'urgence qui fournit un soutien sur place dans un rayon de 110 kilomètres de Thompson.

De plus, en janvier 2015, Santé Manitoba nous a indiqué que le processus d'appel d'offres concernant l'établissement d'intervention d'urgence qui doit être construit pour les jeunes dans le Nord était en cours. La ministre a annoncé que Santé, Vie saine et Aînés Manitoba sera en mesure de confirmer le calendrier du projet une fois que le contrat aura été accordé, ce qui devrait se produire au début de 2015. Nous allons continuer de surveiller la mise en oeuvre de cette ressource importante pour les enfants et les jeunes du nord du Manitoba.

Dans le rapport annuel de l'année dernière, nous avons mentionné que les examens d'enquêtes spéciales du BPE montraient que l'utilisation du système d'information des Services à l'enfant et à la famille (SISEF) restait un problème majeur pour la prestation efficace de services de protection de l'enfance. Nous avons remarqué que l'utilisation insuffisante du SISEF avait pour résultat inquiétant le fait qu'à l'échelle de la province, les travailleurs ne disposent pas rapidement de renseignements détaillés sur la situation des enfants, ce qui a une incidence sur la gestion de base des dossiers. Nous sommes contents d'apprendre que la province envisage actuellement l'adoption d'un nouveau logiciel de gestion des dossiers appelé Curam pour remplacer le SISEF. Nous reconnaissons qu'il s'agit là d'un énorme projet de transformation pour les services de protection de l'enfance de notre province et nous espérons qu'un nouveau système centralisé de gestion de l'information se traduira par une efficacité accrue, une amélioration de la prestation des services et de meilleurs résultats généraux pour les enfants, les jeunes et les familles du Manitoba.

Le Tableau 1 qui suit montre le nombre de rapports d'enquêtes spéciales que nous avons reçus du BPE par année financière, depuis le 15 septembre 2008 jusqu'au 31 décembre 2014. Le Tableau 2 indique l'état des recommandations formulées dans les rapports par année civile et pour chaque entité à laquelle les recommandations ont été adressées. Pour comprendre l'état des recommandations, veuillez consulter les définitions en page 6.

Répertoire des acronymes

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

SF – Services à la famille

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

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

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

TABLEAU 1 : RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇUS PAR L'OMBUDSMAN DU BPE PAR ANNÉE FINANCIÈRE — 15 SEPTEMBRE 2008 AU 31 DÉCEMBRE 2014

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 - 2013	89	76	22	72
2013 - 2014	82	69	24	60
2014-Dec 31, 2014	31	31	8	33
Total	411*	377*	111	453

TABLEAU 2 : RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇUS PAR L'OMBUDSMAN DU BPE PAR ANNÉE CIVILE — 15 SEPTEMBRE 2008 AU 31 DÉCEMBRE 2014

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
2013	68	68	15	43
2014	72	59	21	63
Total	411*	377*	111	453

* 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.

* 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.

Définitions du statut

En 2012, le comité permanent des SEF, l'organe consultatif composé des PDG des quatre régions 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 à 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 mise 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 2014, 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.

Le Tableau 3 ci-dessous regroupe les recommandations des Rapports d'enquêtes spéciales que l'Ombudsman a reçu de la part du Bureau du protecteur des enfants chaque année civile depuis le 1er janvier 2009. Il montre l'état des recommandations tel qu'il a été communiqué au bureau de l'Ombudsman par les organismes à qui sont adressées les recommandations, en utilisant les définitions du Comité permanent. Il faut également mentionner que 17 recommandations ont été faites en 2008; 14 ont été mises en œuvre et 3 sont « en cours » ou « en attente » (une adressée à la Direction des services de protection des enfants; une adressée conjointement à la Direction des services de protection des enfants et au Comité permanent des SEF; et une adressée au Comité permanent des SEF).

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

TABLEAU 3 : STATUT DES RECOMMANDATIONS DE RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇU PAR L'OMBUDSMAN, DU BPE, PAR ANNÉE CIVILE

1 JANVIER 2009 AU 31 DÉCEMBRE 2009						
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 « RÉPONSE SOUS RÉVISIONS »	AUCUN RAPPORT DE STATUT À L'OMBUDSMAN	État des recommandations
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	14	12	2	0	0	<p>En cours ou à venir 14%</p> <p>Complétées 86%</p>
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	1	1	0	0	0	
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	3	3	0	0	0	
RÉGIE DU SUD	39	34	5	0	0	
RÉGIE DU NORD	19	14	5	0	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	
NOMBRE TOTAL	83	71	12	0	0	
POURCENTAGE TOTAL		86%	14%	0%	0%	
1 JANVIER 2010 AU 31 DÉCEMBRE 2010						
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	14	10	4	0	0	<p>En cours ou à venir 16%</p> <p>Complétées 84%</p>
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	11	11	0	0	0	
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	5	4	1	0	0	
RÉGIE DU SUD	36	30	6	0	0	
RÉGIE DU NORD	41	32	9	0	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	18	1	0	0	
NOMBRE TOTAL	135	114	21	0	0	
POURCENTAGE TOTAL		84%	16%	0%	0%	
1 JANVIER 2011 AU 31 DÉCEMBRE 2011						
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	11	10	1	0	0	<p>En cours ou à venir 14%</p> <p>Complétées 86%</p>
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	4	4	0	0	0	
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	2	2	0	0	0	
RÉGIE DU SUD	8	7	1	0	0	
RÉGIE DU NORD	14	11	3	0	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	
NOMBRE TOTAL	43	37	6	0	0	
POURCENTAGE TOTAL		86%	14%	0%	0%	
1 JANVIER 2012 AU 31 DÉCEMBRE 2012						
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	4	3	1	0	0	<p>En cours ou à venir 26%</p> <p>Complétées 74%</p>
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	2**	1	1	0	0	
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	3**	0	3	0	0	
RÉGIE DU SUD	30**	21	9	0	0	
RÉGIE DU NORD	22	18	4	0	0	
RÉGIE GÉNÉRALE	4	4	0	0	0	
RÉGIE MÉTISSE	3	3	0	0	0	
ORGANISMES EXTERNES (P. EX., AUTRES MINISTÈRES, FOURNISSEURS DE SERVICES PRIVÉS)	1	1	0	0	0	
NOMBRE TOTAL	69	51	18	0	0	
POURCENTAGE TOTAL		74%	26%	0%	0%	
1 JANVIER 2013 AU 31 DÉCEMBRE 2013						
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	3	1	2	0	0	<p>Aucun statut 12%</p> <p>Complétées 46%</p> <p>En cours ou à venir 42%</p>
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	1	1	0	0	0	
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	4	0	4	0	0	
RÉGIE DU SUD	13	5	6	0	2	
RÉGIE DU NORD	14	7	4	0	3	
RÉGIE GÉNÉRALE	0	0	0	0	0	
RÉGIE MÉTISSE	4	3	1	0	0	
ORGANISMES EXTERNES (P. EX., AUTRES MINISTÈRES, FOURNISSEURS DE SERVICES PRIVÉS)	4	3	1	0	0	
NOMBRE TOTAL	43	20	18	0	5	
POURCENTAGE TOTAL		46%	42%	0%	12%	
1 JANVIER 2014 AU 31 DÉCEMBRE 2014						
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	3	2	1	0	0	<p>Complétées 32%</p> <p>Aucun statut 32%</p> <p>En cours ou à venir 46%</p>
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	3	2	1	0	0	
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	1	0	1	0	0	
RÉGIE DU SUD	15	2	0	0	13	
RÉGIE DU NORD	31	10	15	0	6	
RÉGIE GÉNÉRALE	2	2	0	0	0	
RÉGIE MÉTISSE	7	2	4	0	1	
ORGANISMES EXTERNES (P. EX., AUTRES MINISTÈRES, FOURNISSEURS DE SERVICES PRIVÉS)	1	0	1	0	0	
NOMBRE TOTAL	63	20	23	0	20	
POURCENTAGE TOTAL		32%	36%	0%	32%	

Tableau 4 : STATUT DES RECOMMANDATIONS DE RAPPORTS D'ENQUÊTES SPÉCIALES REÇU PAR L'OMBUDSMAN, DU BPE, DU 15 SEPTEMBRE 2008 AU 31 DÉCEMBRE 2014, 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 « RÉPONSE SOUS RÉVISION »	AUCUN RAPPORT DE STATUT À L'OMBUDSMAN
OFFICE DE SERVICES À L'ENFANT ET À LA FAMILLE	50	38	12	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	22	20	2	0	0
MULTIPLES – SFT, SPE, AN, OM, AS, OG (PLUS D'UN OFFICE/AGENCE/ORGANISME)	18	9	9	0	0
RÉGIE DU SUD	127	105	27	0	15
RÉGIE DU NORD	142	95	38	0	9
RÉGIE GÉNÉRALE	23	23	0	0	0
RÉGIE MÉTISSE	20	13	6	0	1
ORGANISMES EXTERNES (P. EX., AUTRES MINISTÈRES, FOURNISSEURS DE SERVICES PRIVÉS)	26	22	4	0	0
NOMBRE TOTAL	453	328	100	0	25
POURCENTAGE TOTAL		72%	22%	0%	6%

