



mbudsman du Manitoba RAPPORT ANNUEL 2016

Vallée de la rivière Assiniboine
près de St. Lazare, Manitoba

Ombudsman du Manitoba

750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba:
1-800-665-0531
Fax: (204) 942-7803
E-mail: ombudsman@ombudsman.mb.ca
500 av. Portage, Pièce 750
Winnipeg (MB) R3C 3X1
Téléphone : (204) 982-9130
Sans frais au Manitoba :
1 800 665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel : ombudsman@ombudsman.mb.ca

Le 29 mai 2017

Madame Myrna Driedger
Présidente de l'Assemblée législative
Province du Manitoba
Bureau 244, Palais législatif
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Madame la Présidente,

Conformément à l'article 42 de la Loi sur l'ombudsman, aux paragraphes 58(1) et 37(1) de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et de la Loi sur les renseignements médicaux personnels respectivement, et au paragraphe 26(1) de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'ombudsman du Manitoba pour l'année civile allant du 1er janvier au 31 décembre 2016.

Veuillez accepter, Madame, mes salutations distinguées.



Charlene Paquin
Ombudsman du Manitoba

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	7
BUDGET ET PERSONNEL	8
AU SUJET DU BUREAU	9
POINTS SAILLANTS DE 2016	9
RELATIONS COMMUNAUTAIRES ET AUTRES ACTIVITÉS	10
SERVICE D'ACCUEIL	12
ACCÈS ET VIE PRIVÉE	14
Enquêtes sur les plaintes	15
Activités menées par l'ombudsman dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP	17
DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS)	23
Demandes de renseignements et enquêtes dans le cadre de la LDIP	23
OMBUDSMAN	25
Enquêtes dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman	25
Rapports d'enquêtes médico-légale	26
Mise en oeuvre des recommandations résultant des enquêtes spéciales menées par le Bureau du protecteur des enfants sur les décès d'enfants	28

NOUS CONTACTER

Bureau de Winnipeg :

Ombudsman du Manitoba
500, avenue Portage, bureau 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1
Tél. : 204-982-9130
Sans frais : 1-800-665-0531

Bureau de Brandon :

Ombudsman du Manitoba
1011, avenue Rosser, bureau 202
Brandon (Manitoba) R7A 0L5
Tél. : 204-571-5151
Sans frais : 1-888-543-8230

Courriel : ombudsman@ombudsman.mb.ca
Site Web : www.ombudsman.mb.ca
Facebook : www.facebook.com/manitobaombudsman

Dans ce rapport annuel, la présentation de certains renseignements est différente de celle des rapports précédents. Veuillez nous contacter si vous avez des questions - d'autres renseignements peuvent être fournis sur demande.

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



Charlene Paquin, Ombudsman du Manitoba

J'ai le plaisir de présenter le rapport de l'ombudsman du Manitoba de 2016, qui souligne le travail et les réalisations du bureau au cours de la dernière année.

En 2016, nous avons continué d'enquêter sur les plaintes adressées à notre bureau dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman, de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, de la Loi sur les renseignements médicaux personnels et de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles). Au total, nous avons ouvert 339 enquêtes officielles et publié 18 rapports d'enquêtes sur notre site Web. Certaines enquêtes que nous avons conclues en 2016 sont résumées dans ce rapport.

Nous avons eu le privilège d'accueillir la conférence Manitoba Connections sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée, la sécurité et la gestion des renseignements, dans le cadre de la Semaine nationale du droit à l'information. Cet événement a rassemblé près de deux cents participants venus entendre des conférenciers et des spécialistes de milieux variés, qui ont présenté des points de vue divers sur les thèmes proposés.

Nous avons également effectué notre propre recherche sur les pratiques qui portent atteinte à la vie privée au Manitoba en demandant à 238 organismes du secteur public de remplir un sondage. Il s'agit du premier sondage de la sorte mené par notre bureau. En décembre, nous avons publié le rapport de l'analyse et des résultats du sondage, qui mettait en lumière les domaines dans lesquels nous estimons pouvoir offrir notre aide et nos conseils. Ce travail a également conduit à la création sur notre site Web d'une nouvelle page qui contient des renseignements portant spécifiquement sur l'atteinte à la vie privée. Notre bureau continuera d'ajouter des ressources à cette page et de la tenir à jour.

L'année 2016 nous a également fourni plusieurs occasions de collaboration. Nous avons notamment contribué à des publications du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada et collaboré avec le Bureau du protecteur des enfants dans le but de créer une affiche en ligne pour faire la promotion de la sécurité chez les jeunes. Toutes ces publications visent la protection de la confidentialité des jeunes en ligne. La coordination des efforts a permis de mieux atteindre notre auditoire cible, c'est-à-dire les jeunes, afin de les aider à mieux comprendre comment réduire les risques que pose l'Internet pour la vie privée.

Au cours de l'année, j'ai également rencontré mes homologues ombudsmans, commissaires à la vie privée et commissaires aux communications de renseignements dans l'intérêt public de partout au pays, pour discuter de questions d'intérêt mutuel. L'une de nos initiatives conjointes, une présentation sur l'examen par le gouvernement fédéral des lois et politiques sur la sécurité nationale, est résumée dans ce rapport.

Au début de 2016, nous avons également accueilli un collègue du bureau de l'ombudsman d'Australie-Méridionale, qui effectuait des recherches sur les perceptions de la vie privée et les pratiques de communication de renseignements personnels dans les circonstances où la non-communication d'information peut avoir des conséquences graves pour les personnes.

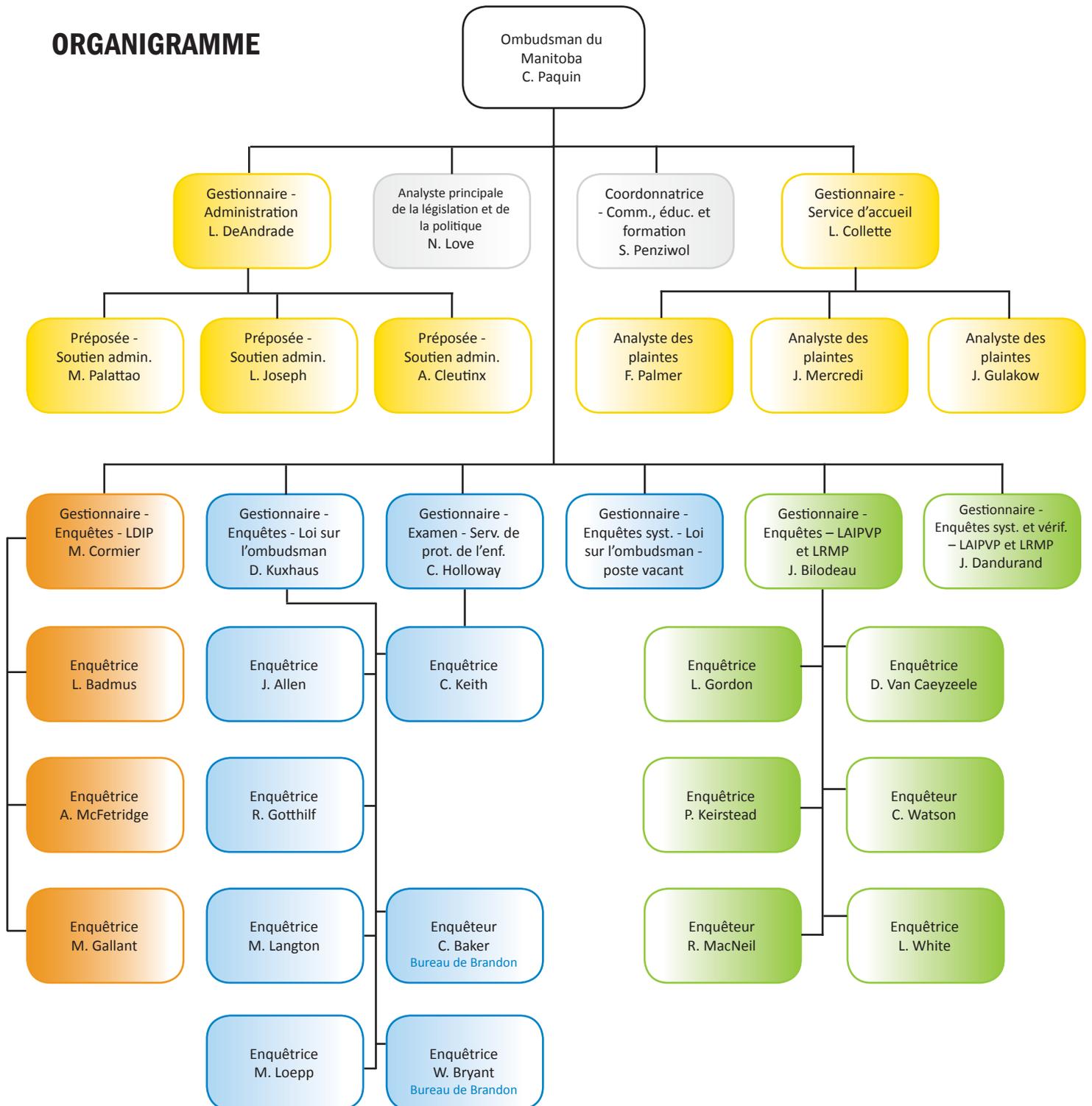
2016 était ma première année complète au poste d'ombudsman et servir le Manitoba à ce titre demeure pour moi un privilège.

Budget et Personnel

Budget du bureau en 2016-2017

Total des salaires et des avantages sociaux	2 969 000 \$
Autres dépenses	581 000 \$
Budget total	3 550 000 \$

ORGANIGRAMME



Au sujet du Bureau

L'ombudsman du Manitoba est un bureau indépendant de l'Assemblée législative du Manitoba. Il est doté d'une équipe chargée du service d'accueil et de trois équipes chargées des enquêtes dans les domaines suivants : accès à l'information et protection de la vie privée, ombudsman et divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles).

Dans le cadre de la **Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée** (LAIPVP) et de la **Loi sur les renseignements médicaux personnels** (LRMP), l'ombudsman enquête sur les plaintes déposées par les particuliers au sujet de n'importe quelle décision, mesure ou absence de mesure prise à la suite de demandes de renseignements qu'ils ont adressées à des organismes publics ou à des dépositaires, et au sujet d'inquiétudes pour leur vie privée quant à la façon dont leurs données personnelles ou leurs renseignements médicaux personnels ont été traités. L'ombudsman exerce aussi d'autres pouvoirs et fonctions en vertu de la LAIPVP et de la LRMP. Ainsi, il procède à des vérifications pour s'assurer que ces lois sont respectées, informe le public au sujet des lois et fait des commentaires sur les implications, dans le domaine de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, des dispositions législatives envisagées ainsi que des pratiques ou des programmes proposés par les organismes publics et les dépositaires.

Dans le cadre de la **Loi sur l'ombudsman**, l'ombudsman enquête sur les plaintes déposées par des personnes qui ont le sentiment d'avoir été traitées injustement par le gouvernement, y compris les ministères provinciaux, les sociétés d'État, les municipalités et d'autres organismes gouvernementaux comme les offices régionaux de la santé, les districts d'aménagement et les districts de conservation.

L'ombudsman enquête aussi sur les divulgations d'actes répréhensibles dans le cadre de la **Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)** (LDIP). Aux termes de la LDIP, un acte répréhensible est une action ou une omission grave constituant une infraction à une autre loi, le fait de causer – par action ou par omission – un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement, ou un cas grave de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics.

APERÇU DE 2016

4 048 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

- 3 227 L'équipe du Service d'accueil a traité 3 227 demandes de renseignements et plaintes se rapportant à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP), à la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) et à la Loi sur l'ombudsman
- 44 L'équipe d'enquête (LDIP) a traité 21 demandes de renseignements et 23 divulgations se rapportant à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP)
- 777 L'équipe de l'administration a également traité 777 demandes de renseignements généraux

339 ENQUÊTES OUVERTES

- 237 LAIPVP (parts 4 and 5)
- 42 LRMP (parts 4 and 5)
- 56 Loi sur l'ombudsman
- 4 LDIP

37 SUIVIS DE RECOMMANDATIONS

- 9 3 rapports d'enquêtes avec 9 recommandations nous sont parvenus de la Cour provinciale du Manitoba
- 28 47 rapports d'enquêtes spéciales avec 28 recommandations nous sont parvenus du Bureau du protecteur des enfants

18 RAPPORTS D'ENQUÊTES PUBLIÉS SUR LE SITE WEB

- 6 LAIPVP
- 2 LRMP
- 10 Loi sur l'ombudsman

RELATIONS COMMUNAUTAIRES ET AUTRES ACTIVITÉS

L'ombudsman et ses employés ont approfondi le travail du bureau en participant à des rencontres et événements, en organisant des activités, en présentant des exposés et des séances de formation, de même qu'en rédigeant des publications et des rapports, parfois en collaboration avec d'autres bureaux.

Conférence de 2016

Les 27 et 28 septembre 2016, nous avons accueilli la conférence Manitoba Connections sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée, la sécurité et la gestion des renseignements, dans le cadre de la Semaine nationale du droit à l'information. Le thème de la conférence soulignait l'interconnectivité de ces disciplines et l'importance de bonnes pratiques de gestion et de sécurité des renseignements, pour appuyer l'accès à l'information et la confidentialité des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels au sein de la fonction publique du Manitoba.

En plus de mettre en lumière les tendances les plus récentes et les nouveaux enjeux, la conférence proposait des conseils pratiques et des solutions pour répondre aux défis en matière d'information auxquels sont confrontés les organismes publics et les dépositaires assujettis à

la LAIPVP et à la LRMP. Des spécialistes du domaine, y compris plusieurs intervenants du Manitoba, ont partagé leurs expériences, leurs défis et leurs réussites. L'ordre du jour incluait cinq conférenciers en séance plénière et 15 séances de groupe différentes. Trois ateliers facultatifs d'une demi-journée permettaient aux participants d'approfondir des questions essentielles.

Près de deux cents participants du gouvernement provincial, des administrations municipales, des divisions scolaires, des universités, des collèges et des organismes de soins de santé ont pris part à la conférence. La réussite de la conférence était en grande partie attribuable à l'apport précieux d'un comité consultatif de représentants des organismes publics et des dépositaires, qui a participé à la planification de l'événement.

■ Présentations

Série de réunions d'information casse-croûte pour les coordonnateurs et les agents de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée :

- Demandes d'accès à l'information concernant des employés.
- Considérations permettant de ne pas donner suite à une demande d'accès à des renseignements au sens de la LAIPVP.
- Déclarations d'atteintes à la vie privée dans le cadre de la LAIPVP.
- Droits et droits estimatifs (en rapport aux rapports d'enquête récents).

LRMP : Séance « retour aux sources » dans le cadre de la journée de la LRMP de Southern Health-Santé Sud.

Séance de formation pour les organismes publics sur la LAIPVP, conjointement avec le Secrétariat de la politique d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Présentations au Sanford Collegiate et dans le cadre de « Seniors for Seniors » à Brandon.

Présentations au Centre manitobain de la jeunesse

Sept séances s'adressant à de nouveaux agents correctionnels, dans le cadre de leur programme de formation

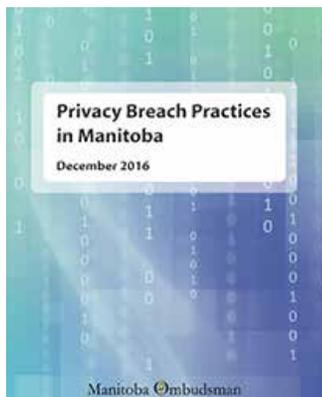
■ Événements

Les employés du bureau de l'ombudsman ont tenu des tables de présentation ou des kiosques d'exposition dans le cadre des événements suivants :

- Activité portes ouvertes de la Journée du droit et des tribunaux, Winnipeg
- Conférence SAGE de la Manitoba Social Science Teachers Association
- Conférence LIFT de la Brandon Teacher's Association
- Congrès annuel de l'Association des municipalités du Manitoba, Winnipeg

Le personnel du bureau de l'ombudsman a également pris part à des pow-wow au Agassiz Youth Centre et au Centre manitobain de la jeunesse.

- Durant le Mois de la prévention des fraudes en 2016, nous avons collaboré avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) dans le cadre d’une initiative de sensibilisation des personnes âgées et autres aux risques rattachés à leurs renseignements personnels. Un guide sur le vol d’identité, *Le vol d’identité et vous*, et des signets ont été distribués dans les bibliothèques publiques de la province.
- Nous avons également contribué à la rédaction d’un article du CPVP, *Practice privacy-safe surfing: How 21st Century parents can set an example for their kids*, paru dans le numéro d’octobre-novembre 2016 de *Winnipeg Parent Magazine*.
- Pour favoriser la sensibilisation des jeunes à la confidentialité de leurs renseignements, le CPVP a créé un roman illustré, *Branchés et futés : Internet et vie privée*, qui a reçu l’approbation de l’ombudsman du Manitoba et d’autres bureaux de commissaires à l’accès à l’information et la protection de la vie privée à travers le pays.
- Nous avons produit une affiche en partenariat avec le Bureau du protecteur des enfants, afin d’offrir aux jeunes des rappels simples de mesures à prendre pour assurer leur sécurité en ligne.



Nous avons publié le rapport *Privacy Breach Practices in Manitoba*, qui résume les résultats et les analyses d’un sondage distribué à 238 organismes du secteur public de la province. On trouvera plus de renseignements sur le sondage et le rapport à la page 17.

Manitoba Ombudsnouvelles

2016 marquait le dixième anniversaire de notre bulletin trimestriel, Manitoba Ombudsnouvelles. Cette publication, disponible sur notre site Web, demeure un moyen efficace de diffuser des renseignements sur nos initiatives et événements. Nos lecteurs incluent tous les fonctionnaires, les membres d’autres organismes du secteur public et les membres du public qui ont choisi de s’abonner.

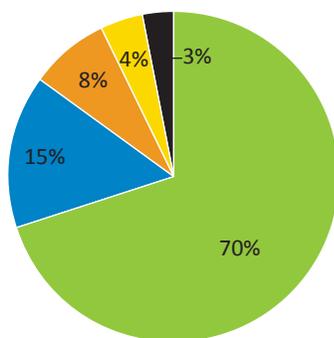


SERVICE D'ACCUEIL

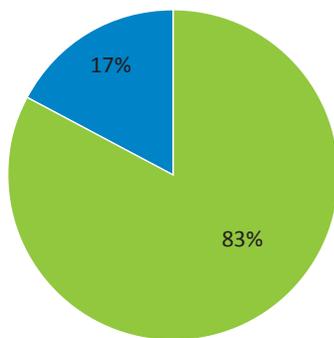
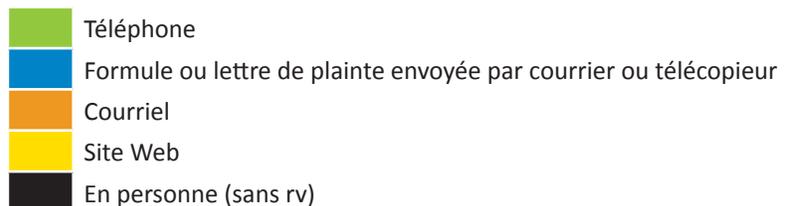
Toutes les demandes de renseignements et les plaintes reçues dans le cadre de la Loi sur l'accès à l'information et à protection de la vie privée (LAIPVP), de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) et de la Loi sur l'ombudsman sont examinées en premier lieu par l'équipe du Service d'accueil. Les demandes de renseignements et les divulgations se rapportant à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP) sont traitées par l'équipe d'enquête qui est spécialisée dans cette Loi (voir pages 23 à 24).

Le personnel du Service d'accueil accepte les appels téléphoniques du public, rencontre les clients qui se présentent au bureau et répond aux plaintes et demandes de renseignements formulées par voie électronique et par écrit. Il est chargé de déterminer la nature précise des plaintes, d'expliquer le rôle et la fonction du bureau, d'évaluer la sphère de compétence, d'expliquer les voies de recours ou d'appel, de renvoyer les demandes ne relevant pas de la compétence du bureau vers les services appropriés, d'étudier la documentation et de faire des recherches. Il peut parfois entreprendre de résoudre et parvenir à régler rapidement des questions présentées au bureau, avant qu'une enquête officielle ne soit entamée.

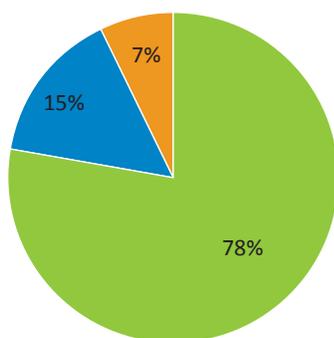
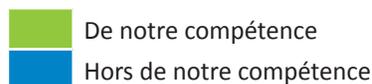
En 2016, le Service d'accueil a traité 3 227 plaintes et demandes de renseignements.



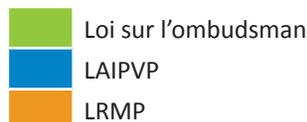
MÉTHODE DE COMMUNICATION



COMPÉTENCE



LOI



Pour connaître le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une enquête officielle, veuillez consulter les sections se rapportant à chacune des lois, plus loin dans le présent rapport.

Service d'accueil : études de cas

Le personnel du Service d'accueil communique quotidiennement avec des plaignants. Dans la plupart des cas, le personnel offre un appui en expliquant les possibilités de renvois ou d'appels qui pourraient représenter une première étape utile dans la résolution de problèmes et de questions. Les plaignants ont parfois tenté de résoudre leur situation, mais sans y parvenir, pour diverses raisons. Dans certaines circonstances, le personnel du Service d'accueil tentera de résoudre une question à l'amiable si une telle résolution paraît relativement simple. Il suffit parfois qu'un client soit mis en relation avec la bonne personne au sein de l'organisme faisant l'objet de la plainte, pour parvenir à résoudre la situation. De même, la demande de renseignements préliminaires concernant la situation peut mener l'organisme à reconsidérer et parfois à modifier sa décision initiale.

Le personnel du Service d'accueil a été en mesure de résoudre à l'amiable 114 cas en 2016. Voici quelques exemples de ces cas :

Premier cas :

Un locataire a communiqué avec notre bureau après le débranchement de l'électricité dans son appartement en raison d'un solde d'Hydro Manitoba non payé. La personne avait déménagé dans un nouvel appartement dont le bail incluait l'hydroélectricité; la facturation avait toutefois fait l'objet d'une certaine confusion. Après avoir mis la personne en lien avec Hydro Manitoba, les deux parties ont réussi à s'entendre, le service a été rétabli et la personne a reçu un remboursement d'une partie de la somme.

Deuxième cas :

Une locataire d'une unité de logement du Manitoba souhaitait faire changer la serrure de sa porte d'appartement pour des raisons de sécurité. Lorsqu'elle a d'abord été avertie que le fait de changer la serrure sans autorisation pourrait entraîner son expulsion, elle a communiqué avec notre bureau. Nous avons pu nous entretenir avec Logement Manitoba afin de clarifier la politique sur les changements de serrures et avons demandé qu'ils communiquent avec la personne, pour lui expliquer la marche à suivre. Logement Manitoba est entré en contact avec elle et la situation a été résolue.

Troisième cas :

Un nouveau résident au Manitoba vivait dans une roulotte sur un terrain vacant en planifiant la construction de sa maison. La municipalité ne permettant les roulottes sur les terrains vacants qu'après l'obtention d'un permis de construction, et le plaignant n'ayant pas encore fait sa demande de permis, un agent d'exécution des règlements a ordonné le retrait de la roulotte. Le plaignant a porté l'ordonnance en appel devant le conseil municipal, mais sans succès; le conseil a maintenu l'ordonnance de retrait de la roulotte. Le plaignant s'est alors adressé à notre bureau pour obtenir de l'aide. Nous avons communiqué avec la municipalité qui a pris rendez-vous avec lui. La roulotte a finalement pu rester sur le terrain plus longtemps, ce qui a donné à la personne le temps nécessaire pour faire sa demande de permis.

Quatrième cas :

Une personne était incapable d'obtenir le remboursement de ses médicaments d'ordonnance par le programme d'assurance-médicaments provincial, parce que la documentation permettant de vérifier ses revenus était insuffisante. Nous avons communiqué avec le Régime d'assurance-médicaments provincial, afin de connaître la documentation requise pour déterminer le revenu d'une personne. Le service a finalement décidé de revoir sa décision et la personne a reçu le remboursement de ses médicaments.

Cinquième cas :

Un détenu dans un établissement correctionnel était soucieux de pouvoir communiquer en privé avec son avocat. Le détenu avait la permission de téléphoner à son avocat dans le bureau d'un employé, sous la supervision d'un agent correctionnel, ce qui n'offrait aucune confidentialité à ses appels. Nous avons communiqué avec l'établissement afin de savoir s'il existait sur place un endroit où un détenu peut faire des appels confidentiels. Après avoir examiné quelques possibilités, l'établissement a proposé une solution permettant, dans ce cas précis, des appels privés entre le détenu et son avocat.

ACCÈS ET VIE PRIVÉE

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) régit l'accès aux renseignements généraux et personnels que détiennent les organismes publics et énonce les obligations auxquelles ceux-ci doivent se soumettre pour protéger la confidentialité des renseignements personnels que contiennent les documents dont ils ont la charge. La Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) donne aux personnes le droit d'accéder à leurs renseignements médicaux personnels que détiennent les dépositaires et exige de ces derniers qu'ils protègent la confidentialité des renseignements qui figurent dans leurs documents.

La LAIPVP s'applique aux entités suivantes :

- les ministères du gouvernement provincial, les bureaux des ministres, le bureau du Conseil exécutif et les organismes, notamment certaines commissions, certains conseils et autres entités
- les organismes d'administration locale comme la Ville de Winnipeg, les municipalités, les districts d'administration locale, les districts d'aménagement et les districts de conservation
- les organismes d'éducation comme les divisions scolaires, les universités et les collèges
- les organismes de soins de santé comme les hôpitaux et les offices régionaux de la santé

La LRMP s'applique aux entités suivantes :

- les organismes publics (comme ils sont énoncés dans la LAIPVP)
- les professionnels de la santé comme les médecins, les dentistes, les infirmières et les chiropraticiens
- les établissements de soins de santé comme les hôpitaux, les cliniques médicales, les foyers de soins personnels, les centres de santé communautaire et les laboratoires
- les organismes de services de santé qui fournissent des soins de santé en vertu d'un accord avec d'autres dépositaires

Rôle de l'ombudsman dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP

Aux termes de la LAIPVP et de la LRMP, l'ombudsman enquête sur les plaintes de personnes qui s'inquiètent de toute décision, mesure ou absence de mesure se rapportant aux demandes de renseignements qu'elles ont présentées à des organismes publics ou dépositaires, ou qui s'inquiètent, sur le plan de la confidentialité, de la façon dont leurs renseignements personnels ont été traités. Par exemple, une personne peut porter plainte si elle estime qu'un organisme public ou un dépositaire :

- n'a pas répondu à une demande de communication dans le délai prescrit
- a refusé de communiquer des renseignements enregistrés, à la suite d'une demande
- a facturé des droits déraisonnables ou non autorisés au sujet d'une demande de communication
- a refusé de corriger des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels à la suite d'une demande
- a collecté, utilisé ou communiqué des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels d'une façon qui pourrait être contraire à la loi

L'ombudsman est chargé d'autres fonctions dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP, notamment les suivantes :

- procéder à des vérifications pour surveiller et garantir l'observation de la loi
- informer le public au sujet des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, et recevoir ses commentaires
- commenter les répercussions des projets législatifs, ou des programmes envisagés, sur les droits à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée
- commenter les répercussions du recours à la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou la transmission des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels

Enquêtes sur les plaintes

Chaque année, nous effectuons des enquêtes qui témoignent du temps et des efforts considérables que nous consacrons à la résolution de plaintes dans le cadre de la LAIPVP. Les deux exemples suivants sont des cas de 2016 qui illustrent ces efforts.

Cartes de la rivière Assiniboine

En 2016, notre bureau a clos une enquête portant sur une plainte concernant un refus d'accès à des copies de cartes des digues de la basse rivière Assiniboine que l'on croyait avoir été transférées du gouvernement fédéral au gouvernement provincial en vertu de l'entente sur l'Administration du rétablissement agricole des Prairies (ARAP). Infrastructure et Transport Manitoba (maintenant nommé Infrastructure Manitoba) a fait plusieurs démarches pour tenter de trouver ces dossiers que l'on croyait avoir été transférés en 1996. Les employés actuellement responsables des digues de la rivière Assiniboine ont été consultés; toutefois, ils n'ont pu trouver que des dossiers sous forme de texte et non des cartes. On a également fait des recherches dans la base de données Keystone (Archives du Manitoba), avec les mêmes résultats. De plus, des cadres supérieurs ont été consultés dans plusieurs services du ministère, entre autres les prévisions hydriques et la gestion des eaux, les opérations et l'entretien, l'élaboration et la planification de politiques et de normes, afin de déterminer l'endroit où pouvaient se trouver ces dossiers. Ces employés ne possédaient pas de copies des dossiers demandés et qui plus est, ne se rappelaient pas avoir vu de cartes des digues de la rivière Assiniboine de l'ARAP. Le ministère a également fait des démarches auprès de deux autres ministères qui auraient pu avoir ce genre de dossier, mais qui ont confirmé ne pas détenir ces cartes. Pendant le déroulement de notre enquête, le ministère a poursuivi ses recherches, examinant entre autres le contenu de plus de 50 boîtes transférées de l'ARAP, sans toutefois réussir à trouver les cartes demandées. Infrastructure et Transport Manitoba nous a expliqué que d'autres dossiers de l'ARAP pourraient être transférés du gouvernement fédéral à une date ultérieure, en concluant toutefois que les dossiers transférés jusqu'à présent n'incluent pas les cartes demandées. Sur la base de ces efforts de recherche, notre bureau a jugé raisonnable la conclusion du ministère selon laquelle les dossiers demandés n'existent pas ou sont introuvables. Notre rapport concernant le cas 2015-0349 se trouve sur notre site Web.

Aide à l'emploi et au revenu (AER)

Un particulier a porté plainte en vertu de la LAIPVP pour n'avoir pas obtenu l'accès à son dossier d'AER complet bien qu'il en ait fait la demande trois fois en autant de mois. Après plusieurs discussions avec le plaignant, notre bureau a conclu que le plaignant croyait que son dossier contenait d'autres renseignements qui ne lui avaient pas été fournis.

Les communications ultérieures avec le plaignant ont permis de révéler que les dossiers qu'il croyait ne pas détenir étaient des lettres et des renseignements médicaux contenus dans la correspondance qu'il avait établie avec la personne responsable de son cas à l'AER. Il croyait que ces dossiers n'avaient pas été pris en considération lors de l'instruction d'un appel devant la Commission d'appel des services sociaux, ce qui ne s'expliquait selon lui que par leur absence de son dossier d'AER. Le plaignant croyait également qu'il y avait des écarts dans le nombre de dossiers qu'il a reçus en réponse à ses trois demandes distinctes auprès de l'AER, et que par conséquent ces réponses n'étaient pas complètes.

Dans le cadre de notre enquête, nous nous sommes rendus au bureau de l'organisme public pour examiner la totalité du dossier d'AER du plaignant (environ 900 pages) et le comparer aux données communiquées à la suite de chacune de ses demandes et aux données qu'il estimait ne pas détenir. Nous avons été en mesure de vérifier que les dossiers que le plaignant considérait être manquants avaient en fait été inclus dans ce qui lui avait été remis, et que les différences dans le nombre de dossiers qui lui avaient été remis en réponse à ses trois demandes s'expliquaient par le fait que deux demandes n'incluaient qu'une partie de son dossier et que seule la troisième demande comprenait la totalité du dossier. Nous avons examiné avec le plaignant les dossiers qu'il disait être manquants, ce qui nous a permis de confirmer qu'il les avait bel et bien en sa possession. Il a cependant nommé d'autres dossiers qu'il croyait également ne pas avoir reçus. Les autres démarches que nous avons effectuées auprès de l'organisme public ont permis de confirmer que ces dossiers avaient été fournis au plaignant. Nous avons finalement conclu que l'organisme public avait fait tous les efforts possibles pour identifier les dossiers demandés et les fournir à la personne, et si nous n'avons pas appuyé la plainte, notre enquête a résolu toutes les questions soulevées par le plaignant, de même que celles qui ont été mises en lumière en cours d'enquête. Notre rapport concernant le cas 2015-0200 se trouve sur notre site Web.

En plus de conclure des plaintes sur l'accès à des renseignements, notre bureau a résolu en 2016 un certain nombre de plaintes reliées à des questions de protection de la vie privée. Nous résumons ci-dessous deux cas relatifs à la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements médicaux personnels.

Divulgaration par la Commission d'appel

Notre bureau a enquêté concernant une plainte d'allégation de divulgation non autorisée de renseignements médicaux personnels par la Commission d'appel nommée en vertu de la Loi sur les accidents du travail. Les renseignements médicaux personnels du plaignant apparaissaient dans une décision écrite envoyée à la fois au plaignant et à son ancien employeur. Le plaignant, qui n'avait pas travaillé pour cet employeur depuis environ 16 ans, remettait en question les raisons pour lesquelles ses renseignements médicaux personnels ont été divulgués à son ancien employeur, qui n'avait même pas pris part à l'appel.

La commission a expliqué que cette divulgation était requise pour donner à toutes les parties ayant un intérêt direct dans l'affaire l'occasion de faire des observations, y compris l'employeur de la personne au moment de l'accident. La commission était également tenue de fournir un avis écrit concernant une décision à toute personne ayant un intérêt direct dans l'affaire.

Notre bureau a reconnu que la commission était autorisée, au sens de la LRMP, à communiquer les renseignements médicaux personnels du plaignant à l'ancien employeur, puisque cette divulgation était autorisée ou requise par la Loi sur les accidents du travail. Cependant, nous avons constaté que la commission n'avait pas limité sa communication au minimum des renseignements médicaux personnels nécessaires aux fins de la divulgation. Si la commission était tenue de fournir un avis de sa décision par écrit, le fait de citer les raisons n'était requis que sur demande d'une personne ayant un intérêt direct dans l'affaire. Dans ce cas, l'employeur n'avait pas demandé que les raisons de la décision de la commission lui soient communiquées par écrit (et n'a même pas pris part à l'appel); nous avons donc conclu que la commission n'était pas autorisée à divulguer les renseignements médicaux personnels décrits dans les raisons de la décision.

Dans ce cas précis, nous avons jugé que la question principale était la suivante : bien que l'ancien employé n'ait manifesté aucun intérêt envers l'affaire, le terme « personne ayant un intérêt direct » offrait une définition

si vaste que la commission ne pouvait faire preuve de discrétion afin de déterminer si l'ancien employeur était ou non affecté par la décision concernant l'appel de la plainte. La commission a fait savoir à notre bureau qu'elle était prête à recommander au conseil d'administration de la Commission des accidents du travail qu'une révision de la définition soit envisagée dans le cadre du prochain examen législatif. On trouvera le rapport concernant ce cas sur notre site Web (2015-0142).

Collecte, utilisation et communication de renseignements médicaux personnels en vue d'ajustements attribuables à une incapacité

Les dépositaires (y compris les organismes publics) à travers le Manitoba recueillent, utilisent et communiquent des renseignements médicaux personnels dans le but de faire des ajustements pour les employés qui présentent des incapacités (de même que pour la gestion des congés de maladie des employés). En 2016, nous avons affiché sur notre site Web un rapport concernant ces questions (dossiers 2015-0352, 2015-0353 et 2015-0354).

Les plaintes concernant la collecte, l'utilisation et la communication avaient un point commun, à savoir que les actions des dépositaires n'étaient pas conformes aux attentes du plaignant. Bien que notre bureau ait constaté que le dépositaire s'était plié aux exigences de la LRMP en matière de collecte, d'utilisation et de communication des renseignements médicaux personnels du plaignant, la plainte soulignait l'importance d'une communication ouverte entre les dépositaires et les particuliers en ce qui concerne la prise en charge des ajustements nécessaires en raison d'une incapacité (et la gestion des congés de maladie). En particulier, la collecte de renseignements médicaux personnels du médecin d'une personne (ou d'un autre professionnel de la santé) à l'insu de la personne et sans son autorisation n'était pas conforme à l'objectif de la LRMP, ce qui donne à penser que la collecte d'information directement auprès de la personne est toujours préférable, lorsqu'elle est possible. Nous avons également constaté que le fait d'inclure la personne dans le processus en passant par elle pour obtenir les renseignements lui donne l'occasion de poser des questions et permet d'éviter ensuite les surprises quant à la nature et au nombre des renseignements recueillis. Notre rapport aborde également des considérations sur le fait de limiter l'utilisation des renseignements médicaux personnels aux employés qui ont besoin de connaître ces renseignements.

Activités menées par l'ombudsman dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP

En plus des enquêtes sur les plaintes relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, la LAIPVP et la LRMP autorisent l'ombudsman à mener d'autres activités, notamment à fournir des conseils et des consultations.

En 2016, nous avons procédé à 35 examens et enquêtes – 21 dans le cadre de la partie 4 de la LAIPVP et 14 dans le cadre de la partie 4 de la LRMP. En comptant les 21 dossiers qui ont été reportés en 2015, nous avons étudié 56 dossiers au total. Nous avons mené à bien 33 examens et enquêtes, y compris des dossiers ayant fait l'objet de demandes de prolongation supplémentaire du délai en vertu de la LAIPVP et des cas d'atteinte à la vie privée qui nous ont été signalés volontairement, à la fois dans le cadre de la LAIPVP et dans le cadre de la LRMP.

Consultation et commentaires

Les nouvelles initiatives, les dispositions législatives envisagées ainsi que les pratiques ou programmes proposés par les organismes publics et les dépositaires ont souvent des implications pour l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP, nous pouvons répondre à des demandes de consultation sur les répercussions en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée de ces affaires. En raison de leur nature confidentielle, notre bureau ne publie pas de rapport sur ces questions, sauf si c'est dans l'intérêt du public. En 2016, on nous a consultés et nous avons fait des commentaires sur sept questions.

En plus de solliciter des commentaires officiels, les organismes publics et les dépositaires nous demandent souvent des conseils informels, pour les aider à résoudre des questions difficiles d'accès à l'information et de protection de la vie privée dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP. Ces demandes témoignent d'une volonté de veiller au respect de ces lois et d'adopter les pratiques exemplaires. Si nous ne sommes en mesure de fournir aucune décision anticipée, nous pouvons orienter les demandeurs et leur offrir des conseils généraux. Lorsque nous répondons à ces demandes, nous discutons parfois des facteurs à prendre en considération dans l'interprétation et la mise en œuvre des dispositions de la LAIPVP et de la LRMP, nous offrons des conseils sur les meilleures pratiques à suivre, ou nous dirigeons les demandeurs vers les ressources de notre site Web, notamment les rapports d'enquête et les avis de pratique.

Sondage et rapport d'enquête sur les pratiques utilisées dans les cas d'atteinte à la vie privée

Les organismes gouvernementaux recueillent, utilisent et communiquent des renseignements sur les Manitobains, afin d'offrir divers programmes, services et avantages. Bien qu'ils s'efforcent de traiter les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels en conformité avec la LAIPVP et la LRMP, des cas d'atteinte à la vie privée peuvent survenir, en raison d'erreurs humaines, de l'utilisation de la technologie ou d'actes malveillants. Une atteinte à la vie privée peut avoir des conséquences importantes pour la personne touchée, notamment le vol d'identité, l'atteinte à la réputation et aux relations, ou la perte d'emploi. Il est possible que ni la personne ni notre bureau ne soit au courant de l'atteinte à la vie privée, puisque le signalement d'une telle atteinte à la personne touchée ou à notre bureau n'est pas obligatoire au Manitoba.

Afin de mieux comprendre dans quelle mesure les organismes sont prêts à répondre de manière efficace aux atteintes à la vie privée, nous avons distribué à 238 organismes gouvernementaux un sondage sur les pratiques utilisées dans les cas d'atteinte à la vie privée. Notre rapport, *Pratiques utilisées dans les cas d'atteinte à la vie privée au Manitoba*, présente un résumé de nos résultats, ainsi que notre analyse de certaines questions soulevées par les réponses au sondage. Les résultats de ce sondage nous ont incités à créer une page de ressources sur les atteintes à la vie privée sur notre site Web; nous y avons regroupé des documents utiles qui aideront les organismes publics et les dépositaires à anticiper et à traiter les cas d'atteinte à la vie privée. La page se trouve à l'adresse suivante : <https://www.ombudsman.mb.ca/info/atteintes-a-la-vie-privee.html>

Rapports sur les atteintes à la vie privée

En plus des enquêtes sur les plaintes que nous recevons de particuliers au sujet d'atteintes à la vie privée, notre bureau entreprend des enquêtes sur des cas qui sont portés à notre attention d'autres manières. Il nous arrive d'être au courant de cas d'atteinte à la vie privée par les médias ou lorsqu'un membre du public contacte notre bureau. Cependant, la plupart de nos enquêtes font suite à des signalements fournis à notre bureau par des organismes publics ou des dépositaires. Le signalement d'atteintes à la vie privée n'est pas obligatoire au Manitoba.

Au cours de ces enquêtes, nous aidons les organismes publics et les dépositaires en leur faisant des suggestions pour qu'ils remédient rapidement et efficacement à la situation. Nous pouvons offrir des conseils sur la façon de limiter l'atteinte et d'aviser les personnes touchées. Nous examinons aussi les circonstances de la violation pour déterminer ce qui peut empêcher que d'autres atteintes semblables se reproduisent dans l'avenir en renforçant les pratiques en place de protection des données personnelles et des renseignements médicaux personnels. Nous pouvons ainsi suggérer l'adoption de mesures destinées à protéger les renseignements, par exemple des dispositifs de cryptage et de protection de mots de passe pour les appareils électroniques. Nous pouvons aussi suggérer l'élaboration de nouvelles politiques, des séances de formation, ou bien la création et la mise en œuvre d'un programme destiné à vérifier l'accès des utilisateurs aux renseignements (médicaux) personnels se présentant sous forme électronique.

En 2016, notre bureau a entrepris 14 enquêtes sur des cas d'atteinte à la vie privée, dont cinq ont été menées à bien.

Collaboration entre ressorts

Nous faisons partie d'un ensemble fédéral, provincial et territorial de bureaux de surveillance répartis dans tout le Canada et à ce titre, nous collaborons souvent sur des sujets de préoccupation et d'intérêt communs. Pour mettre en lumière ce travail entre ressorts, nous avons créé une page sur notre site Web : <https://www.ombudsman.mb.ca/info/federal-provincial-territorial-1.html>.

En 2016, le commissaire fédéral à la protection de la vie privée, avec ses homologues provinciaux et territoriaux, y compris l'ombudsman du Manitoba, a présenté ses observations sur l'examen fait par le gouvernement fédéral des lois et politiques en matière de sécurité. Il insistait sur l'importance de tenir compte des répercussions des mesures de surveillance et sur le besoin d'examiner les risques liés au partage d'information par les gouvernements et à la cueillette de métadonnées par les agences de sécurité nationale et les instances chargées de l'application des lois. Les métadonnées sont générées de manière constante par les systèmes numériques et peuvent révéler des renseignements personnels de nature délicate, notamment des troubles médicaux, des intérêts personnels et de nombreuses autres informations personnelles sensibles. À titre d'exemple, les métadonnées créées lorsqu'une personne navigue sur Internet comprennent ses demandes de recherches, les résultats de ses recherches, ainsi que les pages qui ont été consultées et le moment de leur consultation. Les métadonnées engendrées par l'envoi d'un message électronique comprennent le nom et l'adresse électronique de l'expéditeur et du destinataire, l'objet du courriel, la date et l'heure.

Accusations de consultation illégale au sens de la LRMP

En 2016, notre bureau a porté pour la première fois des accusations en vertu d'une nouvelle disposition de la LRMP contre un ancien employé de Santé, Vie saine et Aînés Manitoba (maintenant Santé, Aînés et Vie active Manitoba) qui a volontairement et de façon inappropriée consulté les renseignements médicaux personnels d'une autre personne. La LRMP a été modifiée le 5 décembre 2013 afin que l'utilisation, la consultation ou la tentative de consultation volontaire et non autorisée par la loi des renseignements médicaux personnels d'une autre personne soit une infraction. Cette modification a été demandée par notre bureau à la suite d'un autre incident de consultation illégale.

RÉSUMÉ DES DOSSIERS OUVERTS ET CLOS À LA SUITE DE PLAINTES RELATIVES À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

LAIPVP

Nombre de dossiers de plaintes dans le cadre de la LAIPVP qui ont été ouverts	
Type de plainte sur l'accès	
Accès refusé	102
Pas de réponse	39
Refus de donner suite	4
Prorogation	10
Droits	14
Dispense de droits	4
Correction	1
Autres questions d'accès à l'information	15
Total partiel	189
Type de plainte pour atteinte à la vie privée	
Collecte	6
Utilisation	6
Communication	15
Total partiel	27
Autre	
Contestation de l'accès à l'information par une tierce partie	-
Plaintes déposées par un membre de la famille d'une personne décédée	-
Total partiel	-
Total	216

LRMP

Nombre de dossiers de plaintes dans le cadre de la LRMP qui ont été ouverts	
Type de plainte sur l'accès	
Accès refusé	4
Pas de réponse	1
Droits	1
Fee waiver	-
Correction	1
Autres questions d'accès à l'information	1
Total partiel	8
Type de plainte pour atteinte à la vie privée	
Collecte	1
Utilisation	8
Communication	11
Omission de protéger	-
Total partiel	20
Total	28

	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Résolue	Recommandation
Nombre de dossiers de plaintes dans le cadre de la LAIPVP qui ont été clos						
Type de plainte sur l'accès						
Accès refusé	92	9	27	51	5	-
Pas de réponse	32	8	24	-	-	-
Refus de donner suite	2	1	-	1	-	-
Prorogation	11	2	5	3	1	-
Droits	9	-	1	4	3	-
Dispense de droits	2	1	-	1	-	-
Correction	1	1	-	-	-	-
Autres questions d'accès à l'information	14	1	8	2	3	-
Total partiel	162	23	65	62	12	-
Type de plainte pour atteinte à la vie privée						
Collecte	6	1	2	3	-	-
Utilisation	4	1	2	1	-	-
Communication	6	1	2	2	1	-
Total partiel	16	3	6	6	1	-
Autre						
Contestation de l'accès à l'information par une tierce partie	-	-	-	-	-	-
Plaintes déposées par un membre de la famille d'une personne décédée	-	-	-	-	-	-
Total partiel	-	-	-	-	-	-
Total	178	26	71	68	13	-

	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Résolue	Recommandation
Nombre de dossiers de plaintes dans le cadre de la LRMP qui ont été clos						
Type de plainte sur l'accès						
Accès refusé	-	-	-	-	-	-
Pas de réponse	1	1	-	-	-	-
Droits	-	-	-	-	-	-
Fee waiver	-	-	-	-	-	-
Correction	1	-	-	-	1	-
Autres questions d'accès à l'information	1	-	-	1	-	-
Total partiel	3	1	-	1	1	-
Type de plainte pour atteinte à la vie privée						
Collecte	3	1	-	2	-	-
Utilisation	8	-	4	4	-	-
Communication	9	2	4	1	2	-
Omission de protéger	1	-	-	1	-	-
Total partiel	21	3	8	8	2	-
Total	24	4	8	9	3	-

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LAIPVP (PARTIE 5)

Certains ministères manitobains ont été restructurés en 2016. Nos statistiques tiennent compte de cette nouvelle structure. Les anciens noms apparaissent entre parenthèses ci-dessous.	Nombre de cas			Conclusion								
	Reportés à 2016	Cas nouveaux en 2016	Nbre total de cas en 2016	En attente au 12/31/2016	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations	
Ministères provinciaux												
Agriculture (Agriculture, Alimentation et Développement rural)	1	2	3	2	-	-	-	-	-	1	-	
Commission de la fonction publique	-	3	3	2	1	-	-	-	-	-	-	
Éducation et Formation	-	3	3	-	-	2	1	-	-	-	-	
Conseil exécutif	9	3	12	7	-	-	3	-	2	-	-	
Familles (Services à la famille)	16	9	25	14	-	2	1	3	4	1	-	
Finances	5	3	8	4	-	-	4	-	-	-	-	
Croissance, Entreprise et Commerce (Emploi et Économie, Travail et Immigration)	5	9	14	8	-	-	4	1	-	1	-	
Relations avec les Autochtones et les municipalités (Administrations municipales)	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
Infrastructure (Infrastructure et Transport)	7	11	18	5	-	3	6	3	-	1	-	
Justice	9	6	15	4	-	2	7	1	-	1	-	
Sport, Culture et Patrimoine (Tourism, Culture, Sport & Consumer Protection)	-	2	2	-	-	-	-	2	-	-	-	
Développement durable (Conservation et Gestion des ressources hydriques)	11	40	51	23	-	2	2	3	21	-	-	
Sociétés d'État et organismes gouvernementaux												
Office autorisé (SEF)	-	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	
Commission manitobaine d'aménagement de la route située du côté est	2	-	2	-	-	-	-	1	1	-	-	
Régie des alcools et des jeux du Manitoba	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	
Office d'habitation du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
Hydro Manitoba	5	6	11	9	-	-	1	-	1	-	-	
Société d'assurance publique du Manitoba	1	7	8	5	1	1	-	1	-	-	-	
Commission de réglementation des taxis	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	
Commission des accidents du travail	2	16	18	8	-	-	6	3	1	-	-	
Organismes d'administration locale												
Ville de Brandon	-	3	3	2	-	1	-	-	-	-	-	
Ville de Winnipeg	44	40	84	44	-	3	21	6	6	4	-	
District d'aménagement du territoire de l'est d'Entre-les-Lacs	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
Municipalité de Bifrost-Riverton	-	2	2	-	-	1	-	1	-	-	-	
Municipalité de Brenda-Waskada	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	
Municipalité de Clanwilliam-Erickson	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
Municipalité de Norfolk-Treherne	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
Municipalité de Swan Valley Ouest	-	4	4	3	-	1	-	-	-	-	-	
Municipalité rurale d'Interlake Ouest (RM of Siglunes)	3	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	
District d'aménagement de la rivière Rouge	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LAIPVP (PARTIE 5), suite

	Nombre de cas			Conclusion								
	Reportés à 2016	Cas nouveaux en 2016	Nbre total de cas en 2016	En attente au 12/31/2016	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations	
Organismes d'administration locale, suite												
MR de Salaberry	2	3	5	1	-	-	1	1	2	-	-	
RM d'East St. Paul	-	3	3	-	-	-	-	-	3	-	-	
MR de Gimli	2	-	2	-	-	-	1	-	-	1	-	
MR de Lac du Bonnet	-	9	9	6	-	-	-	-	2	1	-	
MR du mont Riding Ouest	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
MR de Rosedale	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
MR de St. Clements	2	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	
Municipalité de Sainte-Rose	-	3	3	1	-	1	-	1	-	-	-	
Ville de Beausejour	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	
Ville de Virden	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	
Organismes d'éducation												
Manitoba Institute of Trades and Technology	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
District scolaire de Mystery Lake	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
Division scolaire Southwest Horizon	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	
Division scolaire de St James Assiniboia	-	3	3	-	1	-	2	-	-	-	-	
Division scolaire Western	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	
Université de Saint-Boniface	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
Collège universitaire du Nord	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	
Université du Manitoba	-	4	4	2	-	1	1	-	-	-	-	
Université de Winnipeg	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	
Organismes de soins de santé												
Misericordia General Hospital	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	
Santé de Prairie Mountain	2	-	2	1	-	-	-	-	-	1	-	
l'Hôpital général de Saint-Boniface	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	
Office régional de la santé de Winnipeg	1	3	4	4	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL												
	139	216	355	177	4	22	68	28	43	13	0	
<p>Appuyée : La plainte a été appuyée en totalité parce que la décision ne respectait pas la législation.</p> <p>Appuyée en partie : La plainte a été appuyée en partie parce que la décision respectait partiellement la législation.</p> <p>Non appuyée : La plainte n'a pas du tout été appuyée.</p> <p>Recommandation : La plainte a été appuyée en totalité ou en partie et une recommandation a été formulée après l'échec de démarches informelles.</p>						<p>Résolue : La plainte a été résolue de façon informelle avant qu'on n'en arrive à une conclusion.</p> <p>Abandonnée : L'ombudsman ou le client a mis fin à l'enquête.</p> <p>Refusée : L'ombudsman a décidé de ne pas enquêter sur la plainte, habituellement après avoir déterminé que les circonstances ne nécessitaient pas la tenue d'une enquête.</p> <p>En attente : Il s'agit de plaintes sur lesquelles une enquête était toujours en cours au 31 décembre 2016.</p>						

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LRMP (PARTIE 5)

Certains ministères manitobains ont été restructurés en 2016. Nos statistiques tiennent compte de cette nouvelle structure. Les anciens noms apparaissent entre parenthèses ci-dessous.	Nombre de cas			Conclusion							
	Reportés à 2016	Cas nouveaux en 2016	Nbre total de cas en 2016	En attente au 12/31/2016	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
Ministères provinciaux											
Commission de la fonction publique	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Familles (Services à la famille)	1	1	2	-	-	-	1	1	-	-	-
Santé, Aînés et Vie active (Santé, Vie saine et Aînés)	9	1	10	9	-	-	1	-	-	-	-
Croissance, Entreprise et Commerce (Emploi et Économie)	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Sociétés d'État et organismes gouvernementaux											
Office autorisé (SEF)	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Office d'habitation du Manitoba	-	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	-	3	3	2	-	-	-	-	1	-	-
Commission d'appel	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Organismes d'administration locale											
Ville de Winnipeg	-	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-
MR de Victoria Beach	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Organismes d'éducation											
Université de Saint-Boniface	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Université du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Division scolaire de Winnipeg	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Organismes de soins de santé											
Action cancer Manitoba	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Établissement de soins de santé	4	-	4	-	-	-	3	-	1	-	-
Diagnostic Services of Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Hôpital Grace	1	1	2	1	-	-	-	1	-	-	-
Clinic	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Office régional de la santé du Nord	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Santé de Prairie Mountain	2	3	5	3	-	-	1	-	-	1	-
Hôpital général Saint Boniface	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Southern Health-Santé sud	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	4	2	6	3	-	-	2	-	1	-	-
Professionnels de la santé											
Ergothérapeute	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Pharmacien	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Médecin	-	4	4	2	-	1	-	-	1	-	-
TOTAL											
	30	28	58	34	2	2	9	3	5	3	-

DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)

En vertu de la Loi sur les divulgations d'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP), nous enquêtons sur les divulgations d'actes répréhensibles. Aux termes de la LDIP, un acte répréhensible est une action ou une omission grave constituant une infraction à une autre loi, le fait de causer – par action ou par omission – un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement, ou un cas grave de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics.

Enquêtes et rapports de 2016

En 2016, nous avons entrepris quatre enquêtes relevant de la LDIP au sujet d'allégations d'actes répréhensibles. Quatre rapports (LDIP) ont également été rédigés; ils portaient sur les sujets suivants :

- l'allégation d'un danger à la santé, la vie et la sécurité associée à l'utilisation d'un équipement précis dans un hôpital;
- l'allégation de dangers à la santé et la sécurité de patients dans un hôpital;
- l'allégation d'un danger à la santé et la vie de détenus dans un centre correctionnel;
- l'allégation de dangers à la santé et la vie de résidents d'un foyer de soins personnels.

Aucune de ces enquêtes ne s'est soldée par un constat d'acte répréhensible. Toutefois, dans trois des quatre rapports, nous avons fait des recommandations d'améliorations administratives, y compris d'amélioration des soins. Toutes les recommandations ont été acceptées par les organismes publics respectifs et avant la fin de 2016, tous ces organismes avaient mis les recommandations en œuvre.

Divulgations sur lesquelles notre bureau a refusé d'enquêter

En 2016, nous avons refusé d'enquêter 15 divulgations d'acte répréhensible. Dans la plupart des cas, les enquêtes sont refusées parce qu'elles ne relèvent pas de nos compétences ou parce que les allégations ne concernent pas des actes répréhensibles au sens de la LDIP.

Un travail d'évaluation considérable est accompli avant de refuser d'enquêter une divulgation. Toutes les divulgations sont évaluées selon la même méthode. Une analyse est d'abord effectuée pour préciser les détails et la nature des allégations. Un enquêteur rencontre ensuite le divulgateur afin de déterminer la véritable envergure et la gravité des allégations. Les preuves avancées par le divulgateur, ainsi que les lois et politiques applicables, sont également examinées.

On procède ensuite à l'évaluation. Si les allégations ne portent pas sur des questions graves ou suffisamment importantes, nous ne pouvons pas enquêter au sens de la LDIP. Toutefois, notre participation à l'affaire ne prend pas forcément fin à cette étape.

Dans tous les cas, nous tentons de trouver une autre solution pour le divulgateur. Il peut parfois s'agir de conseiller le divulgateur quant aux autres avenues possibles pour traiter la question (par exemple avec l'aide d'un syndicat ou d'un autre bureau public). Dans d'autres cas, nous pouvons porter la question à l'attention de l'organisme public, souvent par une rencontre avec ses dirigeants, afin de les mettre au courant des allégations. Lorsqu'ils apprennent les détails de la question, ces organismes publics peuvent entreprendre leur propre enquête interne.

Dans certains cas, les organismes publics nous tiennent au courant de l'issue de leurs enquêtes, afin de nous permettre de partager cette information avec le divulgateur. Ce dernier peut ainsi connaître le résultat de l'enquête interne portant sur son affaire, tout en demeurant une partie anonyme pour l'organisme public.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET ENQUÊTES DANS LE CADRE DE LA LDIP

	Nombre de cas				État des cas						Recommandations	
	Assistance fournie	Dossiers dans le cadre de la LDIP reportés en 2016	Nouveaux dossiers dans le cadre de la LDIP ouverts en 2016	Nombre total de dossiers dans le cadre de la LDIP en attente au 31 décembre 2016	Enquête refusée	Enquête abandonnée	Enquête renvoyée	Divulgateion résolue	Enquête terminée – constat d’acte répréhensible	Enquête terminée – pas de constat d’acte répréhensible	Recommandations faites	Suivi des recommandations effectué
Ministères	1	5	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
Établissements de santé	2	1	1	-	-	-	-	-	2	1	1	
Foyers de soins personnels	2	2	1	2	-	-	-	-	1	1	2	
Offices régionaux de la santé	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
Offices ou régies de services à l’enfant et à la famille	3	4	1	4	-	-	2	-	-	-	-	
Établissements correctionnels	1	1	-	1	-	-	-	-	1	1	1	
Universités et collèges	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Sociétés d’État	2	1	1	-	1	1	-	-	-	-	-	
Autres entités gouvernementales ou organisations financées à l’aide de fonds publics	3	4	3	3	-	-	1	-	-	-	-	
Organismes publics hors compétence	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAL	21	15	20	11	15	1	1	3	0	4	3	4

Assistance fournie : Assistance ou information fournie à des organismes publics ou à des personnes ayant contacté le Bureau au sujet de questions relevant de la LDIP. Ces contacts n’ont pas mené à des divulgations.

Dossiers dans le cadre de la LDIP reportés en 2016 : Cas dont la résolution était en attente au début de 2016. Les dossiers de cas peuvent contenir plus d’une divulgation.

Nouveaux dossiers dans le cadre de la LDIP ouverts en 2016 : Un dossier de cas est ouvert au moment de la réception d’une divulgation par écrit. Certains dossiers de cas peuvent contenir plus d’une divulgation relative à la même question.

Nombre total de dossiers dans le cadre de la LDIP en attente au 31 décembre 2016 : Dossiers dans le cadre de la LDIP dont la résolution était toujours en attente au 1er janvier 2017. Il peut s’agir d’enquêtes en cours ou d’évaluations en instance pour déterminer si une enquête est requise.

Enquête refusée : Divulgation sur laquelle l’ombudsman refuse d’enquêter, parce qu’elle ne relève pas de sa compétence, ou plus souvent parce que les allégations ne concernent pas des actes répréhensibles au sens de la LDIP. Dans beaucoup de ces cas, l’affaire est renvoyée à l’organisme public concerné pour examen interne et suite à donner.

Enquête abandonnée : Enquête à laquelle l’ombudsman a mis fin.

Enquête renvoyée : Divulgation renvoyée à un autre organisme public pour examen selon une procédure prévue par une loi autre que la LDIP.

Divulgateion résolue : Divulgation réglée de façon informelle sans qu’une enquête soit menée.

Enquête terminée – Constat d’acte répréhensible : À l’issue de l’enquête, au moins un acte répréhensible, au sens de la LDIP, a été constaté.

Enquête terminée – Pas de constat d’acte répréhensible : À l’issue de l’enquête, aucun acte répréhensible, au sens de la LDIP, n’a été constaté.

Recommandations faites : À l’issue de l’enquête, des recommandations ont été adressées à au moins un organisme public, qu’il y ait eu constat d’acte répréhensible ou pas.

Suivi des recommandations effectué : Le suivi de l’engagement d’un organisme public à mettre en œuvre nos recommandations est terminé. Le suivi peut être terminé pour les recommandations faites au cours de l’année précédente.

OMBUDSMAN

Dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman, notre bureau mène des enquêtes sur des mesures administratives et des décisions prises par les ministères et organismes gouvernementaux, les municipalités, ainsi que leurs agents et employés.

Nos enquêtes évaluent généralement des mesures ou des décisions prises à l'encontre d'une référence établie par le gouvernement, à l'occasion une loi provinciale ou un règlement municipal. Dans les cas qui entraînent des répercussions sur les droits ou les avantages d'une personne, nous examinons également l'équité de la mesure ou de la décision. Si une plainte est appuyée, nous pouvons faire des recommandations. Les enquêtes administratives peuvent également mettre en lumière certains domaines au sujet desquels des améliorations pourraient être suggérées à un organisme gouvernemental.

Nous avons continué de surveiller et de communiquer l'état des recommandations d'enquête formulées par les juges de la Cour provinciale dans le cadre de la Loi sur les enquêtes médico-légales. Nous avons également fait le suivi de la mise en œuvre des recommandations résultant d'enquêtes spéciales menées par le bureau du protecteur des enfants à la suite de décès d'enfants.

Cas municipaux : application des règlements

En 2016, nous avons conclu plusieurs enquêtes municipales reliées à des questions d'application des règlements. Dans certains cas, nous avons fait des recommandations sur l'annulation de frais ou d'amendes, dans d'autres, nos suggestions portaient sur des questions de politiques et de tenue de dossiers.

Dans l'un des cas, une municipalité a retiré de la propriété d'un résident et détruit une roulotte jugée non sécuritaire. La municipalité a ajouté les frais d'enlèvement et de destruction de la roulotte à la facture d'impôt foncier du résident. Si prendre des mesures pour retirer la roulotte et exiger le paiement des frais par le résident relevait des compétences de la municipalité, nous avons établi que certains frais n'auraient pas dû être facturés au résident, en particulier les frais encourus par la municipalité lors de sa tentative initiale de retrait de la roulotte. La municipalité a donc remboursé une partie des frais qui avaient été facturés.

Dans un autre cas, une propriétaire s'est plainte de la décision de la municipalité de procéder à l'exécution urgente du nettoyage de sa propriété et de lui facturer les frais. Un service d'aménagement paysager embauché par la propriétaire avait laissé des débris sur la voie municipale. La municipalité considérant ces débris comme un danger devant être immédiatement retiré, elle était autorisée à facturer la propriétaire pour leur enlèvement. Toutefois, en vertu du règlement sur les déchets de la municipalité, la personne ne pouvait être passible d'une amende que sur déclaration de culpabilité par procédure sommaire. Dans ce cas, le délai d'une telle mesure légale était écoulé. À la suite de notre enquête, nous avons recommandé que la municipalité annule l'amende figurant sur l'avis d'infraction, ce qui a été accepté.

Nous avons également reçu une plainte d'une résidente qui avait nettoyé sa propriété en réponse à une ordonnance de la municipalité. Plusieurs mois après l'échéance du délai à respecter, la municipalité s'est de nouveau rendue à la propriété, a procédé à son nettoyage et a facturé la propriétaire. Aucun document n'indiquait que la municipalité avait inspecté la propriété pour déterminer si la propriétaire l'avait nettoyée avant l'échéance. Nous avons recommandé que la municipalité modifie sa politique sur les propriétés inesthétiques en ajoutant une période de temps raisonnable pour la mise en application d'une ordonnance de conformité après l'échéance du délai. La municipalité a également annulé la facture qui avait été envoyée à la propriétaire.

Le bureau a également reçu une plainte selon laquelle une entreprise située dans un édifice résidentiel contrevenait aux règles en matière d'emploi à domicile établies dans le règlement local de zonage. Le district d'administration local (DAL) était conscient que l'entreprise à domicile ne respectait pas le règlement et tentait de résoudre la question avec le propriétaire de l'entreprise. Toutefois, aucun document n'attestait de discussions entre le DAL et l'entreprise, ni d'aucune autre décision du DAL concernant cette affaire. Nous avons recommandé que le DAL établisse une politique précisant le mode de prise en charge des cas de non-observance du règlement et clarifiant la tenue de dossiers concernant ses enquêtes, ses inspections et ses décisions dans de tels cas. Le DAL a accepté de garder des dossiers écrits concernant les inspections de lieux résultant d'allégations d'activité illicite.

Cas provinciaux : politiques et méthodes

En 2016, nous avons également conclu plusieurs enquêtes provinciales pour lesquelles nous avons fait des recommandations de changements à apporter aux lois, aux politiques et aux méthodes.

Dans l'un des cas, le sous-sol d'un propriétaire avait été endommagé par une résurgence d'eau, puis par un refoulement d'égout pendant l'inondation de 2011. La Commission d'appel de l'aide aux sinistrés avait rejeté l'appel du propriétaire d'une décision rendue par l'Organisation des mesures d'urgence (OMU) rejetant sa demande d'aide financière aux sinistrés. Pour le rejet de sa demande, l'OMU et la commission d'appel se sont basés sur le principe de la « causalité concurrente », précisant que parce que certains dommages avaient été causés par le refoulement d'égout, et étaient assurables, l'aide n'était pas offerte par le Programme d'aide financière aux sinistrés. À l'issue de notre enquête, l'OMU a accepté de revoir son application du principe de causalité concurrente et de prévoir des circonstances dans lesquelles des dommages non assurables sont jugés assurables.

Dans un autre cas, un conducteur de taxi rural a allégué que les conducteurs de taxis de Winnipeg opéraient illégalement à l'extérieur de la ville de Winnipeg. Nous avons constaté qu'il existe des écarts dans l'application de certains règlements concernant les opérations des taxis, ainsi qu'un manque de clarté quant aux responsabilités de leur application entre la Commission du transport routier et la Commission de réglementation des taxis. Nous avons également déterminé que le cadre de réglementation semble être inéquitable et donner un

avantage aux taxis de Winnipeg, par rapport aux taxis ruraux. Nous avons recommandé que les ministères responsables de ces commissions se penchent sur les modifications législatives et réglementaires qui permettraient de résoudre toute inégalité. Les ministères touchés ont indiqué qu'ils tiendront compte de nos recommandations pour toute considération de politique ou de réglementation future.

Une personne qui croyait que la Société d'habitation et de rénovation du Manitoba (SHRM) avait retenu des services architecturaux pour un projet sans passer par un appel d'offres a également communiqué avec nous. La SHRM nous a expliqué qu'au lieu de procéder à un appel d'offres, elle avait accru la portée de contrats existants qui avaient été accordés à l'issue d'un appel d'offres antérieur. Nous avons conclu que si la décision de la SHRM s'éloignait des méthodes en place, la justification de la SHRM était raisonnable dans ce cas précis. Nous avons toutefois recommandé que lorsque des appels d'offres sont lancés pour des contrats qui risquent d'être prolongés, la SHRM devrait tenter de communiquer clairement cette intention aux demandeurs éventuels dès le début du processus. Notre enquête a également révélé que l'entente de prolongement de la portée des travaux avait d'abord été conclue sans consigner les détails par écrit. Nous avons recommandé que la SHRM documente officiellement ses engagements de fonds publics en échange de biens et de services. La SHRM a accepté nos recommandations.

Rapports d'enquête médico-légale

En vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales, le médecin légiste en chef peut ordonner la tenue d'une enquête sur le décès d'une personne. L'enquête est présidée par un juge de la Cour provinciale. À l'issue de l'enquête, le juge soumet un rapport et peut recommander que des changements soient apportés aux programmes, aux politiques et aux pratiques du gouvernement, changements qui, à son avis, diminueraient les risques de décès dans des circonstances semblables à celles qui ont entraîné la mort faisant l'objet de l'enquête en question.

Depuis 1985, l'ombudsman du Manitoba est, en vertu d'une entente avec le médecin légiste en chef, chargé de faire le suivi auprès du ministère provincial, de l'organisme, du conseil, de la commission ou de la municipalité à qui des recommandations d'enquête ont été adressées, pour déterminer quelles mesures ont été prises. L'état du suivi des recommandations adressées aux ministères ou aux organismes sont publiés sur notre site Web.

En 2016, neuf dossiers ont été ouverts sur trois enquêtes (certaines enquêtes ont occasionné l'ouverture de plusieurs dossiers du fait qu'elles concernaient plusieurs ministères).

ENQUÊTES EN VERTU DE LA LOI SUR L'OMBUDSMAN

Certains ministères manitobains ont été restructurés en 2016. Nos statistiques tiennent compte de cette nouvelle structure. Les anciens noms apparaissent entre parenthèses ci-dessous.	Nombre de cas			Conclusion								
	Reportés à 2016	Cas nouveaux en 2016	Nbre total de cas en 2016	En attente au 12/31/2016	Résolution rapide	Refusée ou abandonnée	Non appuyée	Résolue en partie	Résolue	Recommandation(s)	Autre	
Ministères												
Agriculture (Agriculture, Alimentation et Développement rural)	2	1	3	2	-	1	-	-	-	-	-	
Éducation et Formation	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	
Familles (Services à la famille; Logement et Développement communautaire)	2	4	6	2	-	2	1	-	-	1	-	
Finances	5	1	6	-	-	1	4	1	-	-	-	
Croissance, Entreprise et Commerce	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	
Santé, Aînés et Vie active (Santé, Vie saine et Aînés)	2	1	3	1	-	-	1	-	-	-	1	
Infrastructure (Infrastructure et Transports)	5	3	8	2	-	2	1	1	-	2	-	
Justice	8	9	17	11	1	3	1	1	-	-	-	
Relations avec les Autochtones et les municipalités (Administrations municipales)	14	1	15	14	-	-	-	-	-	1	-	
Sport, Culture et Patrimoine	-	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-	
Développement durable (Conservation et Gestion des ressources hydriques)	4	3	7	4	-	1	1	-	-	1	-	
Autres organismes gouvernementaux manitobains												
Collège communautaire Assiniboine	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
Hydro Manitoba	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
Société d'assurance publique du Manitoba	2	-	2	1	-	-	-	1	-	-	-	
Commission d'appel de la CAT	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	
Commission des accidents du travail	-	2	2	-	-	1	1	-	-	-	-	
Municipalités												
Ville de Winnipeg	8	3	11	5	-	2	2	1	1	-	-	
Autres villes, MR, villages	24	20	44	13	4	13	7	1	3	3	-	
Districts d'aménagement local	5	2	7	2	-	1	2	1	1	-	-	
Conseils des collectivités	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	
TOTAL												
	83	56	139	59	5	32	22	7	5	8	1	
En attente : Il s'agit de plaintes sur lesquelles une enquête était toujours en cours au 31 décembre 2016.				Résolue ou résolue en partie : La plainte a été résolue en totalité ou en partie de façon informelle.								
Résolution rapide : Cas résolus avant de recourir au processus officiel d'enquête.				Recommandation(s) : La plainte a été appuyée en totalité ou en partie et des recommandations ont été formulées après l'échec de démarches informelles.								
Refusée ou abandonnée : L'enquête a pris fin en raison du retrait de la plainte ou plainte ne satisfait pas les dispositions de la Loi sur l'ombudsman.				Autres : Le travail de contrôle et de suivi a été effectué pour des cas précédents ayant fait l'objet de recommandations.								
Non appuyée : La plainte n'a pas du tout été appuyée.												

Mise en œuvre de recommandations formulées par le Bureau du protecteur des enfants à l'issue de ses enquêtes spéciales sur les décès d'enfants

L'ombudsman du Manitoba contrôle la mise en œuvre des recommandations formulées par le Bureau du protecteur des enfants (BPE) à l'issue de ses enquêtes spéciales sur les décès d'enfants, et en fait rapport chaque année. Les recommandations sont adressées aux entités et organisations qui traitent avec le système de protection de l'enfance ou tout service social financé à l'aide de fonds publics dans la province du Manitoba. Lorsqu'un enfant meurt au Manitoba, le Bureau du médecin légiste en chef détermine les circonstances du décès et avertit le BPE du décès. Le BPE est responsable d'effectuer une enquête spéciale d'évaluation des services qui ont été dispensés au cours de la vie de l'enfant ou de l'adolescent, si cette jeune personne ou la famille a reçu des services de protection de l'enfance au cours de l'année précédant le décès de l'enfant.

Dans le cadre de ses examens d'enquêtes spéciales, le BPE peut faire des recommandations d'amélioration des services, de hausse du niveau de sécurité et de bien-être des enfants, ainsi que de prévention de décès dans des circonstances semblables à l'avenir.

Notre bureau assure un suivi auprès des entités auxquelles les recommandations étaient destinées, afin de déterminer quelles mesures ont été prises en réponse aux recommandations et pour faire publiquement rapport de ces mesures et assurer la responsabilité.

Étant donné que le BPE a reçu le mandat d'effectuer des examens d'enquêtes spéciales le 15 septembre 2008, à la fin de la période de notre rapport, soit au 31 décembre 2016, le BPE avait formulé 524 recommandations. À ce jour, 449 de ces recommandations ont été mises en œuvre (86 per cent).

Dans le cadre de notre mandat consistant notamment à contrôler la mise en œuvre des recommandations du BPE et à en faire rapport chaque année, nous avons

constaté que si toutes les recommandations formulées dans le cadre des examens d'enquêtes spéciales visent l'amélioration des services, l'accroissement de la sécurité et du bien-être des enfants, ainsi que la prévention de décès semblables à l'avenir, elles peuvent prendre la forme autant de recommandations précises visant un organisme unique que de recommandations complexes de changements à apporter à des systèmes multiples, voire des modifications législatives. Il est évident que certaines recommandations se prêtent à une mise en œuvre immédiate, tandis que d'autres exigent des consultations, une coordination et une collaboration intensives.

Le système de protection de l'enfance au Manitoba est composé d'un vaste réseau complexe d'entités qui ont évolué avec le temps. Les recommandations formulées par le BPE à l'issue d'enquêtes spéciales sur des décès d'enfants illustrent souvent cette complexité et offrent une voie pour l'analyse de questions plus vastes qui ont des répercussions sur le système de protection de l'enfance et pour des améliorations de nature administrative en vue de favoriser la cohésion du système et apporter des changements systémiques.

Dans le cadre de la préparation de ce rapport annuel, notre bureau a choisi d'aborder différemment les autorités qui ont le plus grand nombre de recommandations en attente ou en cours. Nous avons effectué un examen exhaustif de toutes les recommandations en instance formulées par le BPE depuis le début de son mandat en septembre 2008. Ces renseignements ont été rassemblés et présentés aux autorités dans le but de les aider à faire leur propre suivi et à assurer la mise en œuvre de leurs recommandations, en particulier celles de longue date. Cette mesure a donné lieu à un nombre accru de consultations avec notre bureau et nous avons ensuite constaté que de nombreuses recommandations ont été mises en œuvre.

Enquêtes combinées

En 2011–2012, le Bureau du protecteur des enfants a commencé à regrouper en un rapport d'enquête spéciale (RES) certains examens d'enquêtes spéciales de façon thématique. Appelé rapport combiné, ce type de RES regroupe un certain nombre d'enquêtes sur des décès d'enfants selon les services qui provenaient d'offices particuliers ou l'étude de certaines questions liant plusieurs offices. Certains des thèmes systémiques étudiés concernent la formation du personnel, la tenue des dossiers, la communication entre les organisations, la capacité des offices à répondre aux besoins des jeunes plus âgés et l'interférence des gangs dans la vie des enfants.

Le Tableau 1 indique 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 2016. Le Tableau 2 indique l'état des recommandations énoncées dans les rapports d'enquêtes spéciales, selon l'entité visée.

Tableau 1: Rapports d'enquêtes spéciales que l'ombudsman a reçus du BPE, par année financière – du 15 septembre 2008 au 31 décembre 2016				
Année financière	Décès d'enfants ayant fait l'objet d'une enquête	Rapports d'enquêtes spéciales (RES) 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 - 2015	55	53	12	49
2015 - 2016	49	49	16	45
2016 - 31 déc. 2016	27	27	3	10
Total	511*	475*	134	524

Tableau 2 : Rapports d'enquêtes spéciales que l'ombudsman a reçus du BPE par année civile – du 15 septembre 2008 au 31 décembre 2016				
Année civile	Décès d'enfants ayant fait l'objet d'une enquête	Rapports d'enquêtes spéciales (RES) 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
2015	53	51	13	43
2016	47	47	10	28
Total	511*	475*	134	524

* Nota : Le nombre de décès d'enfants ayant fait l'objet d'une enquête en 2011-2012 est beaucoup plus élevé que celui des autres années en raison de cas reportés d'années précédentes et il ne reflète pas le nombre de décès d'enfants qui a été communiqué cette année-là par le Bureau du médecin légiste en chef (BMLC) au BPE. Le nombre de décès d'enfants ayant fait l'objet d'une enquête et le nombre de rapports d'enquêtes spéciales reçus sont différents parce que certains de ces rapports, appelés rapports combinés, regroupent plusieurs enquêtes en un seul rapport pour faire état de problèmes systémiques.

Le Tableau 3 récapitule les recommandations formulées dans le cadre de rapports d'enquêtes spéciales que l'ombudsman du Manitoba a reçus du Bureau du protecteur des enfants depuis le 15 septembre 2008. Il indique l'état de ces recommandations, tel qu'il a été communiqué au bureau de l'ombudsman par les entités auxquelles elles étaient destinées, selon les définitions du Comité permanent des SEF :

SEF – Services à l'enfant et à la famille

SPE – Direction ou Division des services de protection des enfants

SF – Ministère des Services à la famille

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

RM – Régie des services à l'enfant et à la famille des Métis

RN – Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du nord du Manitoba

BPE – Bureau du protecteur des enfants

RS – Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du sud du Manitoba

Définitions - État des recommandations

Mises en oeuvre – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées a montré qu'elle avait pris toutes les mesures nécessaires pour y donner suite.

Mises en oeuvre : Solution de rechange – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées a proposé une solution de rechange pour remédier à la situation. Elle a élaboré un plan de mise en oeuvre pour régler entièrement le problème et a montré qu'elle avait pris toutes les mesures nécessaires pour donner suite aux recommandations.

En cours – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées a élaboré un plan de mise en oeuvre pour y donner suite de façon intégrale.

En attente – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées n'a pas encore élaboré de plan de mise en oeuvre pour y donner suite de façon intégrale.

Non acceptées (irréalisables) – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées est d'accord avec elles mais ne peut pas les mettre en oeuvre en raison des ressources, de la législation ou de la structure de gouvernance actuellement en place.

Refusées – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées n'est d'accord ni avec le fondement ni avec le contenu des recommandations.

Réponse en cours d'examen – L'ombudsman du Manitoba a reçu des renseignements de l'entité à qui les recommandations ont été adressées et il est en train de les examiner.

Rien de signalé – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées n'a pas encore communiqué avec l'ombudsman du Manitoba. Sachez qu'il n'est pas surprenant que les entités ne communiquent pas avec nous au sujet de recommandations récentes.

Tableau 3: Du 15 septembre 2008 au 31 décembre 2016

	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS OU SOLUTIONS DE RECHANGE MISES EN ŒUVRE	RECOMMANDATIONS EN COURS OU EN ATTENTE	RÉPONSE AUX RECOMMANDATIONS EN COURS D'EXAMEN	NON ACCEPTÉES	REJETÉES	RIEN N'A ÉTÉ SIGNALÉ À L'OMBUDSMAN SUR L'ÉTAT	ÉTAT DES RECOMMANDATIONS
Services de protection des enfants (SPE)	59	54	2	0	3	0	0	<p>En cours ou en attente 11 % Rien de signalé 1.5 % Rejetées 0.5 % Mises en oeuvre 86 % Non acceptées 1 %</p>
Comité permanent des SEF	1	1	0	0	0	0	0	
SPE et Comité permanent des SEF	4	4	0	0	0	0	0	
Ministère des familles*	26	23	3	0	0	0	0	
multiples – SF, SPE, RN, RM, RS, RG (plus d'une régie, d'un office ou d'une entité)	19	14	4	0	1	0	0	
Régie du Sud	167	145	14	0	1	2	5	
Régie du Nord	162	129	31	0	0	0	2	
Régie générale	32	32	0	0	0	0	0	
Régie des Métis	21	17	4	0	0	0	0	
Organisations externes (autres ministères, fournisseurs de services privés)	33	30	2	0	0	0	1	
TOTAL – EN CHIFFRES	524	449	60	0	5	2	8	
TOTAL – EN POURCENTAGES		86%	11%	0%	1%	0.5%	1.5%	

* Ministère des familles inclut les anciens ministères appelés Services à la famille et Travail, et Services à la famille et Consommation.

On trouvera sur notre site Web des statistiques annuelles détaillées sur le statut par entité des recommandations de rapports d'enquêtes spéciales que notre bureau a reçues du BPE :

https://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/annual-reports.html