

Manitoba Ombudsnouvelles

2017-3

Bulletin de l'ombudsman sur les dénonciateurs d'actes répréhensibles,
l'accès à l'information et la protection de la vie privée

En direct du bureau de l'ombudsman...ici Charlene Paquin

J'ai été nommée ombudsman du Manitoba en mai 2015 et les deux dernières années et demie ont été bien occupées pour le bureau. En plus des événements et des nombreuses publications que nous avons mentionnés dans nos rapports annuels et dans nos bulletins précédents, nous avons travaillé de façon interne sur des initiatives destinées à améliorer nos processus et à maximiser nos ressources.

Je tiens en premier lieu à reconnaître les efforts du personnel qui continue de travailler d'arrache-pied pour essayer de répondre aux préoccupations des Manitobaines et des Manitobains. Une partie de ces efforts a aussi consisté à essayer sans relâche de traiter l'arriéré de dossiers, ce qui est un défi constant pour le bureau depuis de nombreuses années.

Les activités de notre bureau portent principalement sur les plaintes que nous recevons du public. Nous sommes engagés à fournir un service à la fois efficace et opportun tout en veillant à ce que toutes nos enquêtes soient menées de façon approfondie, juste et impartiale. La conclusion tardive de nos enquêtes est parfois due à la complexité des dossiers mais elle peut aussi être cyclique ou cumulative. À l'instar de nombreux services publics, nous devons nous aussi gérer un gros volume de travail avec nos ressources existantes.

Pour aider à évaluer nos besoins et à les prendre en compte, nous avons fait ou sommes en train de faire ce qui suit :

- En novembre 2016, le bureau a participé à une séance de planification qui s'est soldée par l'inscription de cinq domaines prioritaires dans un plan d'action pluriannuel. L'une des priorités était d'examiner les processus pour tenter de résoudre les questions d'efficacité et de délais. Une autre des priorités portait sur la promotion accrue de notre rôle et de notre travail, ce qui a débouché sur l'élaboration d'un plan de communications pluriannuel sur lequel nous travaillons actuellement.
- En raison du nombre toujours élevé de dossiers relatifs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, en particulier dans le cadre de la LAIPVP, nous avons entrepris l'examen interne de nos processus au début de 2017 pour essayer de déterminer dans quelle mesure nous respectons nos normes et les raisons qui nous empêchent peut-être d'y parvenir. Cet examen nous a

déjà permis d'envisager des modifications à ces processus et nous continuons d'essayer de trouver d'autres moyens d'accélérer notre travail. Il s'est également soldé par un plan et un processus visant précisément à traiter les dossiers les plus en retard.

- L'ensemble du bureau s'est engagé à examiner et à documenter les processus opérationnels qu'il a actuellement en place. Ce travail va continuer de nous aider à trouver les secteurs où nous pouvons être plus efficaces et efficients et aussi à former les nouveaux membres du personnel, tout en servant de ressource au personnel existant.
- Nous procédons actuellement à l'étude de nos besoins en logiciels pour nous assurer que nous disposons d'un système fonctionnel nous permettant de gérer nos dossiers de manière plus efficace et capable de prendre en charge des données cohérentes et de grande qualité.
- Entre mai et juillet 2017, nous avons réussi à pourvoir deux postes d'ombudsman adjoint au sein du bureau. L'un de ces adjoints supervise la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et Loi sur les renseignements médicaux personnels) et l'autre la Division de l'ombudsman (Loi sur l'ombudsman et Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public). La structure du bureau a été modifiée par l'ajout d'ombudsmans adjoints notamment pour que les gestionnaires principaux puissent se concentrer sur les attributions essentielles et apporter des changements ciblés dans leurs sphères d'activité.
- Enfin, nous continuons à élaborer et à mettre à jour nos propres politiques et procédures pour nous assurer que nous répondons à nos obligations dans le cadre de la législation, notamment la législation relative à la santé et à la sécurité en milieu de travail, et aussi pour nous assurer qu'à titre de fonctionnaires, nous respectons les normes les plus élevées qui soient.

Les valeurs du bureau de l'ombudsman sont notamment l'intégrité, le respect, l'indépendance et l'excellence et nous continuons à travailler dans cet esprit tout en apportant les améliorations nécessaires non seulement à notre fonctionnement mais aussi aux services que nous offrons à la population du Manitoba.

Lignes directrices sur la mise en œuvre d'un programme de gestion de la protection de la vie privée

Lors du sondage que nous avons effectué en 2016 auprès de 238 organisations du secteur public sur leurs pratiques en matière de gestion des cas d'atteinte à la vie privée, nous avons demandé à ces organisations de nous indiquer les ressources qui pourraient les aider à gérer ces situations. À la fin de l'exercice, nous nous sommes rendu compte qu'en plus de leur fournir des ressources spécifiques destinées à remédier aux atteintes à la vie privée, il était nécessaire de les guider sur la façon d'élaborer un programme global de gestion de la protection de la vie privée. La gestion des cas d'atteinte à la vie privée constitue l'un des éléments d'un tel programme mais il en existe bien d'autres.

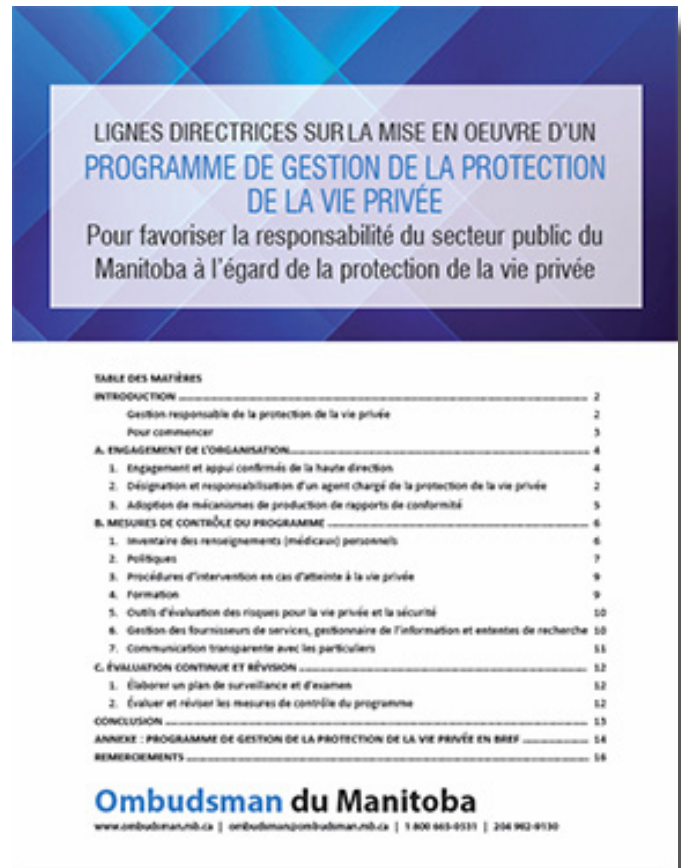
Cet été, nous avons publié le document intitulé Lignes directrices sur la mise en œuvre d'un programme de gestion de la protection de la vie privée - Pour favoriser la responsabilité du secteur public du Manitoba à l'égard de la protection de la vie privée. Les lignes directrices expliquent en détail à toutes les organisations du secteur public assujetties à la législation manitobaine relative à la protection de la vie privée, soit la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et la Loi sur les renseignements médicaux personnels, comment mettre en œuvre un programme efficace, responsable et transparent.

Nous avons distribué des copies imprimées des lignes directrices à un grand nombre d'organisations. Il nous en reste encore et vous pouvez nous contacter pour en obtenir un exemplaire.

Les lignes directrices sont publiées en français et en anglais sur notre site Web à :

<https://www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/guidelines-privacy-management-program-fr-fr.pdf> (français)

<https://www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/privacy-management-program-guidelines-en.pdf> (anglais)



Droit à l'information

Manitoba Ombudsman

INFORMATION IS EMPOWERING
Exercise your right to know

Information helps us to:

- Make good decisions
- Engage with each other
- Build knowledge
- Create an informed community
- Connect globally

What else does information help us do?

Why exercise your right to obtain government-held information?

- To find out more information about government plans and priorities
- To gain a better understanding of issues that are of particular interest or concern to you
- To actively participate in the democratic process
- To help make government accountable to its citizens

FIPPA Manitoba's Freedom of Information and Protection of Privacy Act (FIPPA) allows people to request documents and other records from public-sector organizations such as provincial government departments, school divisions, universities, hospitals and municipalities. FIPPA gives people the right to complain to Manitoba Ombudsman about not getting access to requested information or about how the request for information was handled. Find out more at www.ombudsman.mb.ca

La Semaine du droit à l'information est peut-être terminée pour 2017 mais notre « droit à l'information » ne s'éteint pas pour autant le reste de l'année. Tous les jours du 25 septembre au 1er octobre, nous avons rappelé à celles et ceux qui nous suivent sur Facebook que toutes sortes de conseils sont publiés sur notre site Web pour qu'ils exercent ce droit démocratique fondamental s'ils le souhaitent. Depuis les brochures et les FAQ jusqu'aux guides et avis de pratique détaillés sur la LAIPVP et la LRMP, il y en a pour tout le monde.

Consultez-nous sur le Web à :

<https://www.ombudsman.mb.ca/info/access-and-privacy-fr.html>

Suivez-nous sur Facebook :

www.facebook.com/manitobaombudsman



Nouveaux rapports d'enquête publiés en ligne

LAIPVP

Dossier 2017-0081 : Une demande de communication de documents a été présentée au Conseil exécutif concernant les appels téléphoniques locaux, interurbains et internationaux et les messages textes envoyés à partir du cellulaire personnel du premier ministre au sujet des affaires du gouvernement du Manitoba. Les documents n'ont pas été communiqués parce qu'on a estimé que la LAIPVP ne s'appliquait pas aux documents personnels d'un ministre. Nous avons estimé, quant à nous, que la demande portait sur des documents relatifs aux affaires du gouvernement du Manitoba et non pas sur les documents personnels d'un ministre, et que tous les documents se rapportant aux affaires du gouvernement (peu importe leur lieu ou leur mode de création) entraient dans le champ d'application de la loi. Le Conseil exécutif a revu sa décision et donné partiellement accès à l'information demandée.

Dossier 2017-0181 : Santé, Aînés et Vie active Manitoba a refusé de donner communication du rapport de l'Étude sur l'innovation et la viabilité du système de santé en invoquant qu'il avait été créé pour être soumis au Cabinet et qu'il renfermait des avis, des recommandations et des options de politiques élaborés pour un organisme public. Nous avons estimé que la communication du rapport révélerait le contenu des délibérations du Cabinet ainsi que les avis destinés à un organisme public et, par conséquent, nous n'avons pas appuyé la plainte.

Dossier 2017-0182 : Finances Manitoba a refusé de donner communication du rapport de l'examen des résultats financiers (Fiscal Performance Review) entrepris par le gouvernement du Manitoba en invoquant que le rapport avait été créé pour être soumis au Cabinet. Nous avons estimé que la communication du rapport révélerait le contenu des délibérations du Cabinet et que ce dernier n'avait pas consenti à ce qu'il soit divulgué. Par conséquent, nous n'avons pas appuyé la plainte.

Dossier 2017-0209 : La Ville de Winnipeg a refusé de donner communication du rapport de l'étude sur l'intersection des rues Main et Portage (Portage and Main Transportation Study) en invoquant que les ébauches du rapport renfermaient des avis destinés à un organisme public. Nous avons estimé que l'exception s'appliquait aux avis, opinions, analyses et recommandations énoncés dans les ébauches du rapport mais qu'elle ne s'appliquait pas à l'ensemble des documents. Par conséquent, la plainte a été appuyée en partie. La Ville a confirmé que la version définitive du rapport devait être présentée au conseil municipal le 25 octobre 2017. Du fait de la diffusion publique du rapport, notre bureau n'a pas jugé qu'il était raisonnable ou pratique dans les circonstances de faire la moindre recommandation quant à la communication de certaines portions des ébauches.

Loi sur l'ombudsman

Dossiers 2016-0156 et 2016-0157 : Nous avons reçu des plaintes au sujet de la décision du conseil de la M.R. de Rosser de reprendre sa réunion du 11 août 2015 afin d'adopter, en conformité avec la Loi sur les municipalités, une résolution autorisant l'absence du préfet à trois réunions consécutives du conseil. Cette décision a entraîné des irrégularités de procédure qui ne respectaient pas certaines exigences du règlement procédural de la M.R. Par conséquent, nous avons recommandé que si le conseil de la M.R. souhaitait suspendre des exigences de son règlement procédural, il devait voter la suspension au cours d'une réunion du conseil et le procès-verbal devait indiquer clairement les exigences qu'il choisissait de suspendre. Nous avons également suggéré à la M.R. d'établir une procédure officielle pour consigner la présence des membres du conseil aux réunions. La M.R. a accepté notre recommandation et notre suggestion d'ordre administratif.

Dossier 2017-0028 : Logement Manitoba, une division du ministère des Familles du Manitoba, est chargé d'administrer un Programme d'aide aux propriétaires pour les rénovations domiciliaires (PAPRD), qui accorde une aide financière aux propriétaires à faible revenu pour les réparations de leur domicile. Nous avons reçu une plainte de la part d'un propriétaire qui s'est vu refuser une demande d'aide financière pour des réparations. Nous avons déterminé que la décision avait été prise en conformité avec les critères d'admissibilité du programme mais nous avons fait plusieurs suggestions pour que des améliorations administratives soient apportées au programme, en particulier pour faire en sorte que les demandeurs comprennent bien les modalités et les conditions du programme.

Dossier 2014 – 0379 : Un groupe de résidents s'est plaint de la qualité de l'eau et de problèmes de capacité dans la M.R. de Springfield. Il s'inquiétait en particulier de l'exploitation de carrières de gravier près de la source du réseau municipal d'approvisionnement en eau d'Oak Bank/Dugald, de la mise hors service impropre de la décharge du chemin Hillside en 1997 et de la planification insuffisante concernant l'augmentation de la capacité du système d'alimentation en eau d'Oak Bank/Dugald pour répondre aux besoins courants des consommateurs actuels et à venir. Tout au long de notre enquête, la M.R. a agi pour résoudre les questions qui avaient été soulevées et elle prend actuellement des mesures pour établir un plan exhaustif d'approvisionnement en eau.

Dossier 2014-0478 : Nous avons reçu des plaintes de dix personnes et du directeur général de la municipalité rurale d'Argyle, alléguant qu'ils n'avaient pas été suffisamment informés au sujet d'un projet de la ville de Pilot Mound relatif à l'eau et que, par conséquent, ils n'avaient pas pu officiellement faire part de leurs inquiétudes à la Direction des autorisations environnementales de Développement durable Manitoba. Nous avons déterminé que les organismes publics impliqués dans la mise en œuvre du projet respectaient les exigences législatives et réglementaires en matière de notification du public à l'égard du projet. Toutefois, nous estimons que des améliorations peuvent être apportées au système de notification pour qu'il soit plus complet et permette aux personnes intéressées de participer pleinement au processus d'examen. De plus, nous avons suggéré d'améliorer la communication et la coordination administrative entre les directions de Développement durable et la Commission des services d'approvisionnement en eau du Manitoba pour ce qui est de l'information à fournir au sujet des projets.

Nouveaux rapports d'enquête publiés en ligne

Ces rapports d'enquête n'existent qu'en anglais.

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

Loi sur l'ombudsman (municipaux) : https://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/municipal-investigation-reports.html

Loi sur l'ombudsman (provinciaux) : https://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/provincial-investigation-reports.html

Présentations et événements

Nous aimons sortir de temps en temps pour parler de notre bureau et du travail que nous accomplissons. Nous essayons de participer à autant d'événements que possible et de répondre à autant de demandes de présentations que nous permet notre calendrier.

Au cours des quelques derniers mois, nous avons fait plusieurs présentations, notamment les suivantes :

- Overcoming privacy paralysis, à l'occasion de la Journée de la LRMP, le 22 juin, organisée par Southern Health/Santé Sud.
- Présentation sur le Bureau de l'ombudsman dans le cadre de l'atelier Learning at the Leg!, donné le 24 août à l'Assemblée législative et destiné aux enseignants.
- Personal Information Privacy, dans le cadre de l'atelier Evidence to Action du Manitoba Centre for Health Policy, organisé le 26 septembre.
- Présentation sur le Bureau organisée à Brandon le 29 septembre à l'intention des adjoints de circonscription.
- Présentation sur le Bureau organisée le 26 octobre à l'Université du Manitoba à l'intention des étudiants de science politique.

De plus, nous avons assisté aux événements suivants :

- Nous avons rejoint nos collègues du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à un kiosque d'exposant établi au site du centre Duckworth, à l'occasion des Jeux d'été du Canada, du 1er au 4 août.
- Nous avons installé des tables de présentation à la conférence de la Manitoba Social Sciences Teachers' Association (Winnipeg) et à la conférence Learning Information for Teachers (Brandon) le 20 octobre.



- Nous avons assisté à l'assemblée générale annuelle de la Régie générale le 27 septembre et à celle du Southern First Nations Network of Care (Régie du Sud) le 29 septembre. Peint à la main par le comité pour l'engagement des jeunes, le tipi a été dressé à l'occasion de l'assemblée de la Régie du Sud qui s'est déroulée à la Première Nation de Swan Lake. (photo de Cindy Holloway)

Pour vous abonner à Manitoba Ombudsouvelles ou pour faire retirer votre nom de la liste de distribution, veuillez envoyer votre adresse courriel à Ideandrade@ombudsman.mb.ca

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

www.ombudsman.mb.ca
ombudsman@ombudsman.mb.ca
Facebook: www.facebook.com/manitobaombudsman
YouTube: www.youtube.com/user/manitobaombudsman

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