



Ombudsman  
du Manitoba

2018  
Rapport Annuel

Vue de notre bureau au  
500 de l'avenue Portage, à Winnipeg



# 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](mailto: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](mailto:ombudsman@ombudsman.mb.ca)

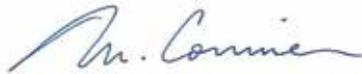
Le 21 mai 2019

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 2018.

Veuillez accepter, Madame, mes salutations distinguées.



Marc Cormier  
Ombudsman du Manitoba



# Table des matières

Message de l'ombudsman	7
Au sujet du bureau	8
Organigramme	9
Aperçu de 2018	10
Services généraux et de soutien	10
Relations communautaires et autres activités	11
Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée	12
Aperçu de la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée en 2018	13
Enquêtes	14
Activités menées par l'ombudsman dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP	19
Statistiques de la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée	22
Division de l'ombudsman	26
Aperçu de la Division de l'ombudsman en 2018	26
La Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)	27
Statistiques de la LDIP	29
Rapports d'enquêtes médico-légale	30
La Loi sur l'ombudsman	31
Statistiques de la Loi sur l'Ombudsman	36

**Disponible en divers formats sur demande**

# Nous contacter

## Bureau de Winnipeg :

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

## Bureau de Brandon :

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

## Bureau de Thompson:

City Centre Mall, 300, chemin Mystery Lake  
Thompson (Manitoba) R8N 0M2  
Tél. : 204 677-7270  
Sans frais : 1-877-677-7270

Courriel : [ombudsman@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsman@ombudsman.mb.ca)  
Site Web : [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)  
Facebook : [www.fb.com/manitobaombudsman](http://www.fb.com/manitobaombudsman)  
Twitter : [@MBOmbudsman](https://twitter.com/MBOmbudsman)

# Message de l'ombudsman



Marc Cormier

J'ai l'honneur de présenter l'édition 2018 du rapport annuel de l'ombudsman du Manitoba qui décrit les efforts et les réalisations de notre bureau au cours de l'exercice.

L'année 2018 a été marquée par une transition à la tête du bureau en milieu d'année. Charlene Paquin a accepté le

rôle important de commissaire de la Fonction publique à la fin du mois de juillet 2018. Je me suis proposé pour agir comme ombudsman par intérim jusqu'à ce qu'un nouvel ombudsman soit sélectionné. Tout au long de la deuxième moitié de l'exercice, mes collègues ainsi que le personnel et la direction de l'Assemblée législative ont été essentiels en ce qu'ils m'ont aidé à assurer la continuité du fonctionnement du bureau.

En 2018, nous nous sommes appuyés sur les succès de la restructuration du bureau en deux divisions distinctes (la Division de l'ombudsman et la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée) pour perfectionner nos processus opérationnels connexes. De plus, la nouvelle équipe des Services généraux a commencé à assumer de nouvelles tâches et de nouveaux projets à l'échelle du bureau dans le but de dégager les deux divisions d'obligations non opérationnelles, leur permettant ainsi de se concentrer sur le traitement plus efficace des plaintes et sur les enquêtes.

Nous avons mené d'importantes enquêtes sur des plaintes en vertu de la Loi sur l'ombudsman, de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP), 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). Le présent rapport fait état de certaines des enquêtes qui ont été menées à bien au cours de 2018. Je suis fier du fait que beaucoup de nos enquêtes ont eu des résultats positifs notables et qu'elles permettent aux citoyens d'être traités équitablement dans leurs rapports avec le gouvernement. Je félicite aussi les organismes

publics et les dépositaires du Manitoba qui ont renforcé l'équité administrative et veillé à la protection de la vie privée de leurs clients.

Au début de décembre 2018, des modifications à la LDIP ont été adoptées pour protéger davantage les divulgateurs d'actes répréhensibles dans la province et pour donner plus de pouvoirs aux organismes gouvernementaux afin qu'ils traitent efficacement les cas de divulgation au niveau interne. Je pense que ces modifications vont promouvoir une culture éthique au sein de la fonction publique. Elles ont également conféré de nouvelles attributions à notre bureau et nous permettent maintenant d'enquêter sur des allégations de représailles dans le cadre de la LDIP et d'obliger les organismes publics à nous soumettre les règles qu'ils appliquent aux divulgations pour que nous puissions les examiner et formuler des recommandations.

Cette année, nous avons commencé à améliorer le mécanisme de mesure de notre rendement à l'aide d'un processus de planification opérationnelle pour l'année 2019. Entamé à l'automne 2018, ce processus vise à établir des objectifs réalistes et mesurables pour nos équipes, en tenant compte de nos mandats officiels. Il a permis de relever les activités et tâches essentielles qu'il nous faut accomplir pour atteindre nos objectifs, et de fixer les paramètres qui nous permettront de mesurer notre succès en 2019. L'idée est d'accroître notre propre responsabilité à l'égard de notre rendement et de trouver des solutions efficaces pour l'améliorer.

En 2018, nous avons également collaboré étroitement avec le Protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba dans le cadre de deux projets : une enquête conjointe sur le recours au gaz poivré et à l'isolement dans les établissements correctionnels pour adolescents, et la mise en œuvre d'un projet pilote relatif à l'ouverture d'un bureau commun à Thompson, au Manitoba. Ces deux projets ont été menés à terme en 2019 mais l'essentiel du travail positif de collaboration s'est déroulé au cours de l'année civile 2018.

Je suis fier de diriger le personnel professionnel et dévoué du bureau dans l'accomplissement de notre mission, qui est d'encourager le renforcement de l'ouverture, de la transparence, de l'équité, de la responsabilité et du respect de la vie privée dans la conception et la prestation du service public. La population du Manitoba doit savoir que nous sommes fiers de ce que nous réalisons, comme cela se reflète dans le présent rapport annuel.

## Au sujet du Bureau

L'ombudsman du Manitoba est un bureau indépendant de l'Assemblée législative du Manitoba. Il est composé de deux divisions – la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée et la Division de l'ombudsman – qui sont soutenues par une équipe administrative et une équipe de services généraux.

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

Dans le cadre de la **Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)**, 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, et au sujet d'inquiétudes pour leur vie privée quant à la façon dont leurs renseignements personnels ont été traités. L'ombudsman exerce aussi d'autres pouvoirs et fonctions en vertu de la LAIPVP. Il procède notamment à des vérifications pour s'assurer que la loi est respectée, informe le public au sujet de la loi et fait des commentaires sur les répercussions, 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 programmes proposés par les organismes publics.

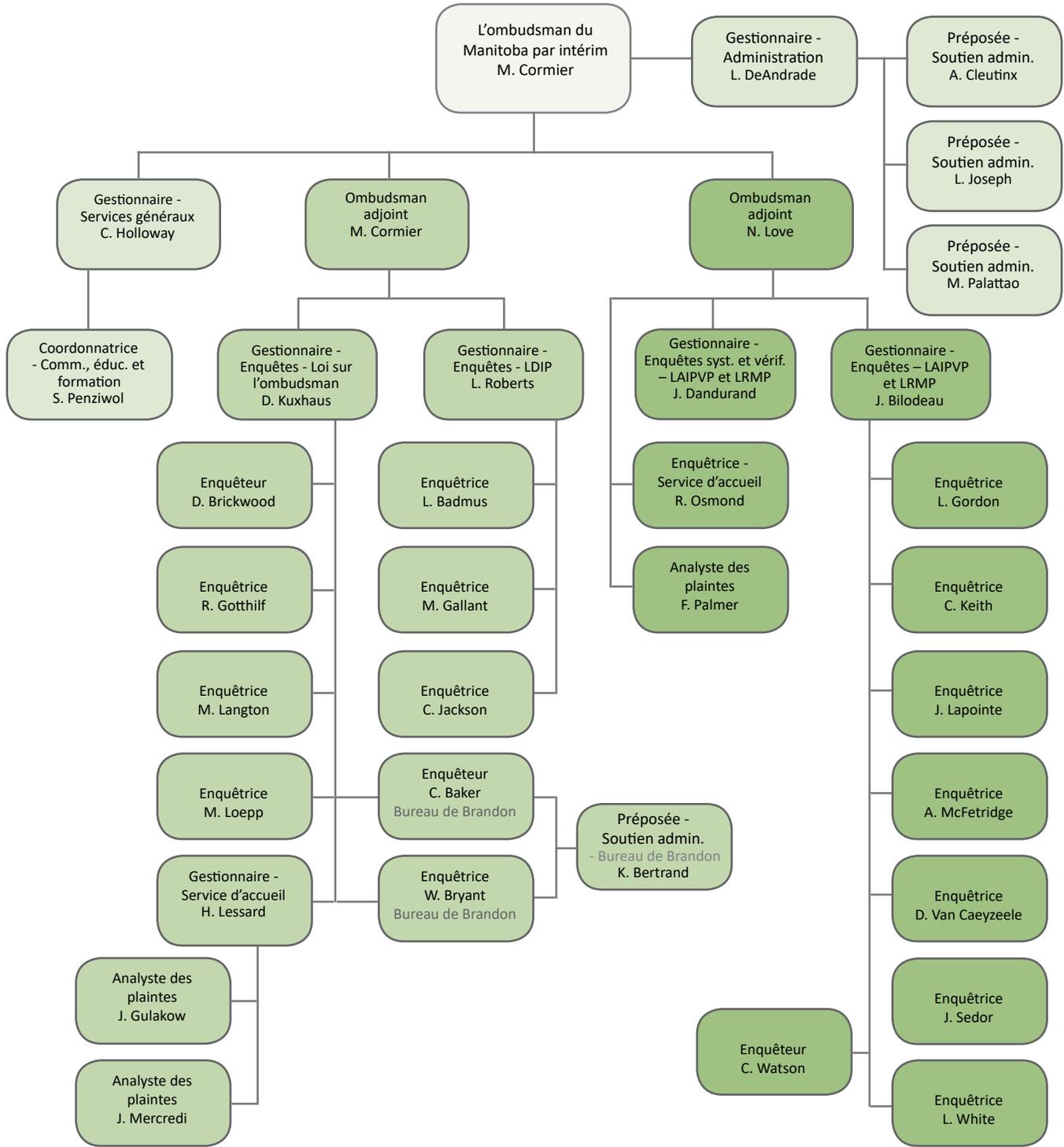
Dans le cadre de la **Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)**, l'ombudsman enquête sur les plaintes déposées par les particuliers au sujet de n'importe quelle décision, mesure ou absence de mesure prise à la suite de demandes de renseignements médicaux personnels qu'ils ont adressées à des dépositaires, et au sujet d'inquiétudes pour leur vie privée quant à la façon dont leurs renseignements médicaux personnels ont été traités. L'ombudsman exerce aussi les mêmes pouvoirs et fonctions supplémentaires en vertu de la LRMP que ceux qu'il exerce en vertu de la LAIPVP.

### Division de l'ombudsman

Dans le cadre de la **Loi sur l'ombudsman**, nous enquêtons 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.

Dans le cadre de la **Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP)**, nous enquêtons aussi sur les divulgations d'actes répréhensibles et sur les plaintes relatives à des représailles. 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. On entend par représailles toute mesure prise à l'égard d'un employé, notamment une sanction disciplinaire, la rétrogradation de l'employé, son licenciement ou toute mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail, y compris toute menace à cet égard.

# Organigramme



## Aperçu de 2018

### 3 673 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

**2 965** Le personnel du Service d'accueil dans les deux divisions a traité 2 965 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

**49** L'équipe d'enquête (LDIP) a traité 17 demandes de renseignements et 32 divulgations se rapportant à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP)

**659** L'équipe de l'administration a également traité 659 demandes de renseignements généraux

### 401 ENQUÊTES OUVERTES

**250** LAIPVP (parties 4 et 5)

**46** LRMP (parties 4 et 5)

**103** Loi sur l'ombudsman

**2** LDIP

### 9 SUIVIS DE RECOMMANDATIONS

**9** 7 rapports d'enquêtes avec 9 recommandations nous sont parvenus de la Cour provinciale du Manitoba

### 19 RAPPORTS D'ENQUÊTES PUBLIÉS SUR LE SITE WEB

**13** LAIPVP

**2** LRMP

**4** Loi sur l'ombudsman

## Corporate Services and Support

En 2018, nous avons mis sur pied une équipe chargée des Services généraux et de soutien. Cette équipe supervise les services généraux internes et les initiatives à l'échelle du bureau, notamment le travail de planification stratégique et opérationnelle, l'élaboration de politiques, procédures et outils internes pour le personnel, ainsi que toutes les initiatives de communication, d'éducation et de formation.

L'une des réalisations de l'équipe a été la coordination de l'ouverture et des activités du bureau de Thompson, que se partagent l'ombudsman du Manitoba et le bureau du Protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba (PEJM). Situé dans le City Centre Mall de Thompson, ce bureau commun fait partie d'un projet pilote de deux ans. Nous sommes ravis d'avoir un pied dans la collectivité de Thompson et d'établir des liens avec la population de tout le nord de la province.

En 2018, nous avons organisé deux ateliers pour le personnel de l'ombudsman. Ainsi, nous avons tenu avec la Direction du perfectionnement et de la formation l'atelier intitulé Indigenous Peoples: Building Stronger Relationships pour sensibiliser davantage au sujet de l'histoire, des valeurs et des pratiques des peuples autochtones, et pour mieux faire comprendre les répercussions directes et intergénérationnelles de la colonisation et l'héritage laissé par les pensionnats. Nous avons également coordonné avec le PEJM l'organisation de l'atelier intitulé Sharpening Your Teeth: Advanced Investigative Training for Administrative Watchdogs, atelier conçu et offert par le personnel de l'ombudsman de l'Ontario.

### Budget du bureau en 2018-2019

Total des salaires et des avantages sociaux	3,233,000 \$
Autres dépenses	665,000 \$
<b>Budget total</b>	<b>3,898,000 \$</b>

## Relations communautaires et autres activités

L'ombudsman et ses employés réalisent d'autres travaux en participant à des rencontres et événements, en présentant des exposés et des séances de formation, et en rédigeant des publications et des rapports.

### Présentations

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

- Demande de prorogation de délai en vertu de la LAIPVP
- Trouver des solutions – Répondre aux demandes et aux plaintes en vertu de la LAIPVP

Six présentations sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée :

- Congrès national 2018 sur la protection de la vie privée et la gouvernance des données
- Southern Health-Santé Sud - Journée d'information annuelle sur la LRMP
- Conférence du Manitoba Council of Administrative Tribunals
- Personnel de la Commission de la fonction publique
- Manitoba Connections : conférence sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée, la sécurité et la gestion de l'information (deux sessions)

Cinq présentations sur la LDIP destinées aux fonctionnaires assujettis à la Loi

Neuf présentations générales de l'ombudsman :

- Groupes communautaires à Brandon et Winnipeg (trois)
- Étudiants à l'Université du Manitoba
- Nouveaux agents des services correctionnels, dans le cadre de leur programme de formation habituel, par l'intermédiaire de Justice Manitoba (quatre)
- Municipalités

### Événements

Les employés de l'ombudsman ont tenu des tables d'information ou des kiosques d'exposition aux événements suivants

- Journée du droit 2019 et activité portes ouvertes au palais de justice, Winnipeg
- Salon Comic Con C4, Winnipeg, en collaboration avec le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada
- Conférence de la Manitoba Social Science Teachers Association (dans le cadre de ses activités de perfectionnement professionnel), Winnipeg
- Conférence LIFT de la Brandon Teachers' Association, Brandon Congrès annuel de l'Association des municipalités du Manitoba, Winnipeg



#### Assemblée du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires

Nous avons eu le plaisir d'organiser l'assemblée annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) qui s'est déroulée à Winnipeg du 11 au 13 juin 2018. Les assemblées du CCOP donnent aux ombudsmans provinciaux et territoriaux l'occasion de faire connaître leurs réalisations et de discuter de leurs domaines d'intérêt commun.

De g. à dr. : Diane McLeod-McKay (Yukon), Jay Chalke (Colombie-Britannique), Marianne Ryan (Alberta), Mary McFadyen (Saskatchewan), Charlene Paquin (Manitoba), Paul Dubé (Ontario), Marie Rinfret (Québec), Charles Murray (Nouveau-Brunswick), William A. Smith (Nouvelle-Écosse), Barry Fleming (Terre-Neuve et Labrador)

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

## Aperçu des activités de la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée en 2018

Les vastes responsabilités de la Division dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP sont à la fois réactives, par exemple lorsqu'il s'agit d'enquêter sur les plaintes de particuliers au sujet de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, et proactives, par exemple lorsque nous encourageons les organismes publics et les dépositaires à respecter leurs obligations législatives, et lorsque nous sensibilisons les particuliers aux droits que leur confèrent les lois. En 2018, nous avons restructuré notre service d'accueil et c'est ainsi qu'un analyste des plaintes et un enquêteur ont été affectés à la Division pour traiter toutes les questions relevant du service d'accueil et se rapportant à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Cela nous a permis d'offrir des services d'accueil améliorés au public, aux organismes publics et aux dépositaires, et cela a également facilité notre travail d'enquête dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP.

Le personnel du service d'accueil de la Division traite toutes les demandes de renseignements du public sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, par téléphone, par courriel, par courrier ou en personne. Il informe sur la LAIPVP et sur la LRMP et aide les particuliers à exercer les droits que leur confèrent les lois. Toutes les plaintes officielles que nous recevons dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP sont d'abord examinées par le personnel du service d'accueil, qui fait le suivi auprès des plaignants pour recueillir des renseignements supplémentaires sur les plaintes. Quand des dossiers sont ouverts à des fins d'enquête, le personnel du service d'accueil obtient les renseignements nécessaires auprès des organismes publics et des dépositaires en prévision de l'enquête. Le volume de plaintes faisant l'objet d'enquêtes dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP est considérable et le travail préliminaire du personnel d'accueil permet à la Division d'entamer les enquêtes le plus vite possible après la réception des plaintes. Cela est très précieux, car la LAIPVP et la LRMP fixent des délais pour nos enquêtes. Certains dossiers sont confiés au personnel d'accueil, en particulier lorsqu'on se rend compte au cours de l'examen préliminaire des plaintes que celles-ci peuvent être résolues rapidement.

Le travail d'enquête sur les plaintes de particuliers a continué de nous occuper principalement en 2018. Nous avons entamé des enquêtes en réponse à 245 nouvelles plaintes que nous avons reçues en vertu de la LAIPVP et de la LRMP au sujet de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Nous avons également ouvert 51 autres dossiers concernant notamment l'examen du traitement, par les organismes publics et les dépositaires, des cas d'atteinte à la vie privée qu'ils nous ont signalés, la vérification des pratiques des organismes publics en matière d'accès à l'information, l'examen des demandes d'approbation de prorogation de délai présentées par les organismes publics en vertu de la LAIPVP, et la communication de commentaires aux organismes publics et aux dépositaires sur les répercussions des dispositions législatives envisagées et des nouveaux programmes ou projets proposés en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

En plus de notre travail sur les dossiers, nous avons mis à jour certaines de nos ressources en ligne destinées aux organismes publics et aux dépositaires sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, et nous en avons élaboré de nouvelles qui fournissent des conseils sur les mesures à prendre en cas d'atteintes à la vie privée et sur les demandes d'approbation de prorogation des délais prévus pour répondre aux demandes d'accès à l'information dans le cadre de la LAIPVP. Le personnel de la Division a organisé deux séances d'information casse-croûte qui se sont déroulées dans nos bureaux et qui étaient destinées au personnel chargé de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée au sein des organismes publics et des dépositaires. Parmi les sujets abordés, citons notre processus et autres aspects concernant les demandes d'approbation de prorogation de délais dans le cadre de la LAIPVP et les réponses efficaces aux demandes d'accès à l'information et aux plaintes dans ce domaine.

Tout le personnel de la Division fournit également des conseils en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée au cours de consultations informelles demandées par les employés d'organismes publics et de dépositaires. En 2018, nous avons ainsi eu 64 consultations informelles. Nous fournissons des conseils généraux sur l'interprétation et l'application des dispositions de la LAIPVP et de la LRMP, suggérons des pratiques exemplaires et renvoyons les employés à des rapports d'enquête, des avis de pratique et autres ressources qui sont publiées sur notre site Web et susceptibles de les aider à traiter certaines questions difficiles.

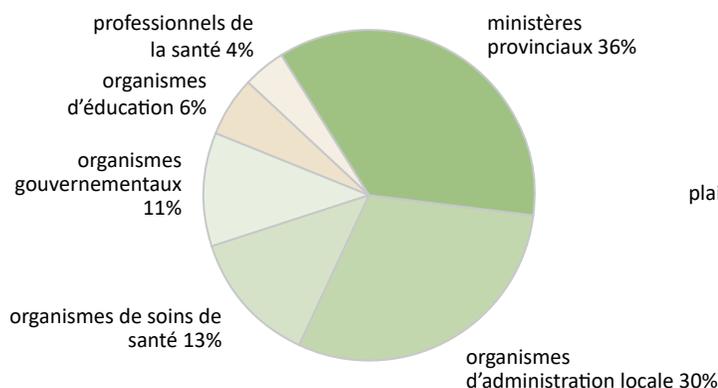
Nous avons rédigé une nouvelle feuille de renseignements pour informer les Manitobains sur les droits que leur confère la LRMP en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, et nous avons mis à jour notre guide de la LAIPVP pour le public. De plus, le personnel de la Division a participé à la planification de la conférence Manitoba Connections sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée, la sécurité et la gestion de l'information, qui s'est déroulée à Winnipeg en 2018. Nous avons présenté deux communications aux employés des organismes publics et des dépositaires qui assistaient à la conférence.

Nos activités communautaires et ressources appuient le travail du personnel chargé de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée dans les organismes publics et chez les dépositaires, et elles incitent au respect de la LAIPVP et de la LRMP. Ce travail est également essentiel pour que tout le monde interprète et applique de la même façon les dispositions de la LAIPVP et de la LRMP, et adopte des pratiques exemplaires. En raison de notre lourde charge de travail en 2018, nous avons repoussé le sondage visant à recueillir les commentaires des organismes publics et des dépositaires au sujet de nos activités communautaires.

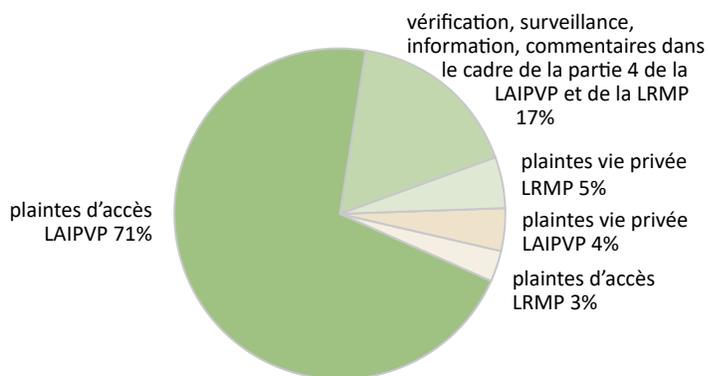
**144 dossiers reportés à 2018**  
**296 nouveaux dossiers en 2018**  
**440 dossiers au total en 2018**  
**317 dossiers clos en 2018**  
**123 dossiers reportés à 2019**

## Aperçu des activités de la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée en 2018, suivi

### Distribution des enquêtes ouvertes dans le cadre de la partie 5 de la LAIPVP et la LRMP en 2018



### Types de dossiers ouverts dans le cadre des parties 4 et 5 de la LAIPVP et la LRMP en 2018



## Enquêtes

### Formulation d'une recommandation

En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, l'ombudsman peut formuler des recommandations jugées appropriées sur une plainte relative à l'accès à l'information ou à la protection de la vie privée. Dans la plupart des cas, il n'est pas nécessaire de faire des recommandations. Dans les cas où les résultats de notre enquête nous amènent à appuyer la plainte en partie ou dans sa totalité, nous discutons avec l'organisme public ou le dépositaire des mesures qui, selon nous, devraient être prises pour remédier à l'objet précis de la plainte (par exemple, communiquer les renseignements au demandeur, répondre à une demande d'accès ou modifier une estimation des droits). En 2018, nous avons appuyé des plaintes, en partie ou dans leur totalité, dans 82 cas et, dans tous ces cas, sauf un, nous avons réussi à trouver une solution à la plainte sans avoir à formuler de recommandation.

Si un rapport comporte une recommandation, les lois prévoient un processus et un délai précis pour que l'organisme public ou le dépositaire réponde à la recommandation et s'y soumette lorsqu'il l'a acceptée. La LAIPVP et la LRMP ont été modifiées en 2011 pour donner un autre recours à l'ombudsman dans les cas où un organisme public ou un dépositaire ne répond pas à sa recommandation, ne l'accepte pas, ou encore l'accepte mais ne s'y conforme pas. Dans ces circonstances, l'ombudsman peut demander à l'arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée de procéder à un examen. À l'issue de l'examen, l'arbitre rend une ordonnance. Depuis 2011, des recommandations ont été formulées dans 13 cas relevant de la LAIPVP et de la LRMP, et sur ces 13 cas, un a été renvoyé à l'arbitre pour examen.

En 2018, l'ombudsman a fait une recommandation dans un cas de plainte relative à l'accès à l'information en vertu de la LAIPVP. Le plaignant avait demandé à avoir accès aux documents du Service de police de la ville de Winnipeg (SPW) concernant la suspension, par la Division des poursuites du Manitoba, d'accusations portées contre le plaignant. Le SPW a déterminé que les documents en question se rapportaient à une poursuite en cours et qu'ils n'étaient donc pas assujettis à la LAIPVP. Une plainte a été déposée à notre bureau au sujet de cette décision.

Nous avons déterminé qu'à l'exception d'un document, les documents en question ne concernaient pas la poursuite en cours. Par conséquent, ils étaient assujettis à la LAIPVP et le SPW devait décider s'il donnait accès à ces documents. Nous avons donc recommandé que le SPW réponde à la demande d'accès du plaignant. Le SPW a répondu à notre rapport conformément aux exigences de la LAIPVP. Il a accepté la recommandation et s'y est conformé en communiquant sa décision au plaignant. Dans cette décision, il autorisait un accès partiel aux documents demandés.

Le rapport peut être consulté sur notre site Web à : [www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/case-2017-0458-en.pdf](http://www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/case-2017-0458-en.pdf)

## Rapports d'enquête publiés en 2018

En plus de publier des rapports d'enquête contenant des recommandations faites en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, nous publions certains rapports d'enquête dans les cas où des recommandations n'ont pas été formulées. Très peu d'enquêtes nécessitent de faire des recommandations pour assurer la conformité à la LAIPVP et à la LRMP. Dans bien des dossiers sur lesquels nous avons enquêté, nous avons constaté que les organismes publics et les dépositaires avaient respecté leurs obligations législatives et nous n'avons pas appuyé les plaintes. Nous pouvons tirer de nombreuses leçons des cas où nous avons appuyé les plaintes, des cas où nous les avons appuyées en partie ou des cas où nous ne les avons pas appuyées, et aussi des cas où les plaintes ont été résolues sans établir de conclusions.

Nous publions ces rapports supplémentaires pour renforcer la transparence de nos enquêtes en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, en expliquant les questions que nous avons étudiées dans le cadre d'une affaire et en expliquant notre interprétation des dispositions de la LAIPVP et de la LRMP ainsi que nos constatations au sujet de la plainte. Ces rapports peuvent être éducatifs pour les organismes publics et les dépositaires, qui tiennent parfois compte de notre analyse et des conclusions de dossiers précédents dans leurs décisions, ce qui peut améliorer la conformité aux lois. Au cours de nos enquêtes, nous pouvons également faire référence à des rapports déjà publiés pour faire connaître nos opinions sur les exigences à respecter pour invoquer diverses dispositions législatives, ce qui peut aider à résoudre une plainte.

Dans certains cas, la plainte d'un particulier peut entraîner des changements positifs que les organismes publics et les dépositaires mettent en œuvre et qui peuvent profiter à d'autres particuliers. De même, d'autres organismes publics

et dépositaires ont parfois avantage à savoir comment d'autres ont résolu des questions à une échelle plus systémique. Par exemple, dans notre dossier 2017-0479, une personne a fait part de ses inquiétudes pour sa vie privée du fait qu'on lui demandait de donner verbalement des renseignements médicaux personnels, y compris des antécédents médicaux, au cours d'une procédure d'accueil dans un hôpital, alors que d'autres personnes très près de là pouvaient entendre ce qui se disait. L'hôpital a modifié l'aménagement de l'unité pour assurer la confidentialité des renseignements médicaux personnels qui sont communiqués et discutés avec les patients au cours d'une procédure d'accueil. Dans notre dossier 2018-0077, une personne a fait part de ses inquiétudes au sujet de la divulgation constante de renseignements médicaux personnels dans des décisions publiées en ligne par un organisme d'enquête, ce qui a fait qu'on s'est demandé si la publication de ces renseignements répondait à l'objectif original de leur communication. L'organisme d'enquête a décidé d'apporter des changements à ses politiques et procédures relatives à la publication sur Internet de ses décisions disciplinaires, pour répondre aux exigences de la LAIPVP et pour respecter son mandat.

En 2018, nous avons publié 15 autres rapports d'enquête -- 13 reliés à des plaintes en vertu de la LAIPVP au sujet de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, et deux reliés à des plaintes en vertu de la LRMP au sujet de la protection de la vie privée. Les rapports d'enquête produits en vertu de la LAIPVP sont publiés sur notre site Web à [www.ombudsman.mb.ca/documents\\_and\\_files/investigation-reports.html](http://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/investigation-reports.html)

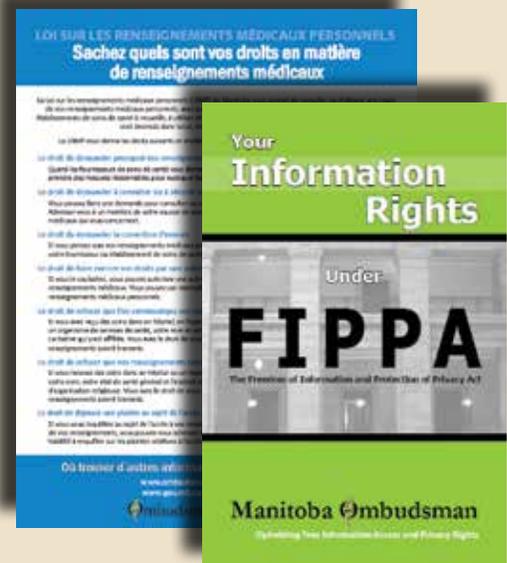
Les rapports d'enquête produits en vertu de la LRMP sont publiés sur notre site Web à [www.ombudsman.mb.ca/documents\\_and\\_files/investigation-reports-1.html](http://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/investigation-reports-1.html)

## Nouvelles publications

En plus d'enquêter sur des plaintes, l'ombudsman du Manitoba joue un rôle important en informant le public sur la législation se rapportant à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

En 2018, nous avons publié Your Information Rights Under FIPPA, qui est une version mise à jour de notre Guide de l'utilisateur de la LAIPVP, publié pour la première fois en 2012. Le guide peut être consulté à [www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/fippa-guide-2018-web-en.pdf](http://www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/fippa-guide-2018-web-en.pdf)

Nous avons également publié une feuille d'information intitulée Sachez quels sont vos droits en matière de renseignements médicaux, qui énonce les droits relatifs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée en vertu de la LRMP. Il est possible de consulter cette feuille d'information à [www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/health-info-rights-access-privacy-fr.pdf](http://www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/health-info-rights-access-privacy-fr.pdf)



## **Corroborer les résultats des vérifications relatives à l'utilisation de renseignements médicaux personnels par les employés**

En 2018, nous avons enquêté au sujet d'une plainte alléguant qu'un employé travaillant pour un dépositaire avait consulté les renseignements médicaux personnels d'une personne de façon inappropriée. Dans le cadre de notre enquête, nous avons relevé certains éléments essentiels pouvant être utiles à l'ensemble des dépositaires et concernant la vérification de l'accès des employés aux dossiers électroniques.

Avant de nous présenter sa plainte, la personne s'était d'abord adressée à l'agent chargé de la protection de la vie privée chez le dépositaire et lui avait fait part de ses inquiétudes au sujet d'un employé qui avait fureté dans son dossier médical électronique, dont le dépositaire avait la garde. L'agent avait obtenu un rapport d'activités sur le dossier médical en question indiquant quels employés du dépositaire avaient consulté les renseignements, quels renseignements avaient été consultés et quand. Le rapport avait révélé que, deux ans auparavant, l'employé avait effectivement consulté le dossier médical de la personne à quatre reprises sur une période de presque six mois.

Au cours de notre enquête sur la plainte de la personne, l'agent chargé de la protection de la vie privée nous a expliqué que la quatrième fois que l'employé avait consulté le dossier médical avait en fait été repérée le mois où l'incident s'était produit, lors d'une vérification de l'accès de l'utilisateur « du même nom ». Ce type d'accès signale couramment un risque potentiel d'utilisation non autorisée (furetage) de dossiers médicaux électroniques. D'après les dossiers de l'enquête interne du dépositaire, l'employé a affirmé que, la personne en question, qui était un membre de sa famille, lui avait demandé de regarder certains résultats de laboratoire en son nom. Étant donné que l'employé ne fournissait pas de soins médicaux pour cette personne, le dépositaire a estimé que la consultation du dossier médical de la personne n'était pas autorisée, quel que soit le motif invoqué.

Lors de sa première enquête interne, le dépositaire n'a pas remarqué que l'employé regardait des tableaux, des compte rendus médicaux et des lettres, et qu'en fait, il ne consultait pas les résultats de laboratoire de la personne, ce qui était sa justification pour avoir consulté le dossier médical électronique. De plus, étant donné que le dépositaire n'a pas examiné en détail la nature de l'accès de l'employé au dossier, il n'a pas relevé que l'employé avait déjà consulté le dossier à trois reprises, ce qui aurait également nécessité une enquête interne plus poussée. Le dépositaire n'a pas non plus avisé la personne de l'accès non autorisé à son dossier quand cela a été détecté lors de la vérification, parce qu'il a jugé que cela ne risquait pas de lui causer de préjudice. Du fait que la personne n'a pas été contactée, cela signifie que le dépositaire n'a pas été en mesure de vérifier le motif invoqué par l'employé pour consulter le dossier médical électronique.

L'enquête sur cette plainte a mis en évidence les éléments suivants au sujet des vérifications de l'accès des employés aux dossiers médicaux électroniques :

- Lorsqu'au cours d'une vérification, on détecte qu'un employé a peut-être consulté une fois le dossier d'un patient sans autorisation, le dépositaire doit procéder à une vérification plus ciblée pour déterminer si l'employé a consulté le dossier à d'autres reprises. Cela est particulièrement important si la première vérification ne portait que sur une période très courte. Le dépositaire devrait également songer à vérifier si la consultation potentiellement inappropriée de la part de l'employé concerne les dossiers d'autres personnes. En prenant ces mesures, le dépositaire a une idée plus exacte et plus complète de l'ampleur de cette consultation.
- Lorsqu'un employé explique les raisons de sa consultation non autorisée, le dépositaire doit vérifier qu'elles correspondent aux circonstances de la consultation. Selon ces circonstances, cela pourrait consister à vérifier quels renseignements l'employé a consultés et pendant combien de temps. Si l'employé affirme que la personne concernée lui a demandé de le faire, celle-ci doit être contactée pour que l'on connaisse sa version des événements.

## Déterminer si un document relève d'un organisme public

La LAIPVP s'applique à tous les documents qui « relèvent » de l'organisme public. Mais comment un organisme public détermine-t-il si un document relève de lui aux fins de la LAIPVP? Il est devenu plus difficile de répondre à cette question, simple en apparence, avec la prolifération de documents comme les courriels, les messages instantanés et les messages textes, qui sont créés à l'aide des technologies de communication numériques. Si un document est conservé sur le serveur de réseau d'un organisme public ou sur un téléphone de travail, est-ce que cela signifie qu'il relève de l'organisme public aux fins de la LAIPVP? En bref, cela dépend. Comme il est indiqué ci-dessous, il faut tenir compte d'autres facteurs pour déterminer cela.

On considère généralement qu'un document relève d'un organisme public si ce dernier le possède physiquement. Toutefois, la simple possession d'un document ne signifie pas nécessairement que le document tombe sous le coup de la LAIPVP. Par exemple, s'il se trouve qu'un employé garde une lettre personnelle ou une carte de voeux dans son bureau au travail, le document se trouve physiquement dans les bureaux de l'organisme public mais il ne relève pas de ce dernier aux fins de la LAIPVP. Un document relève d'un organisme public quand celui-ci est habilité à le gérer, notamment à limiter, à réglementer et à gérer son utilisation, sa communication ou son élimination. En prenant le même exemple de la lettre personnelle ou de la carte de voeux que l'employé conserve dans son bureau, l'organisme public n'est pas habilité à gérer le document; par conséquent, ce dernier ne relève pas de lui. Il semble que nous comprenons cela de façon intuitive quand il s'agit de documents sur papier; pourtant, si l'on se posait les mêmes questions au sujet des courriels personnels d'un employé hébergés sur le serveur de l'organisme public ou au sujet de ses messages textes personnels sur son cellulaire de travail, beaucoup de personnes en arriveraient à une conclusion différente.

Pour déterminer si un document relève d'un organisme public, il est nécessaire de tenir compte de tous les aspects de la création, de la conservation et de l'utilisation du document. Pour cela, on peut par exemple se poser les questions suivantes :

- comment le document a-t-il été créé et par qui?
- dans quelle mesure le document est-il intégré à d'autres documents détenus par l'organisme public?
- l'organisme public est-il habilité à réglementer l'utilisation du document ou à éliminer celui-ci?

L'élément fondamental à prendre en considération est la fin à laquelle le document a été créé mais il est aussi essentiel de se demander si le contenu du document est lié à la fonction et au mandat de l'organisme public.

Au cours de la dernière année, nous avons enquêté sur des cas relatifs à des demandes d'accès concernant des documents conservés sur les serveurs de courriels d'organismes publics et sur des appareils de travail, mais qui semblaient être des communications personnelles d'employés. Même si nous avons remarqué que, dans tous les cas, les documents étaient détenus physiquement par l'organisme public, nous avons déterminé qu'ils n'étaient pas assujettis à la LAIPVP. En déterminant cela, nous avons constaté :

- que les documents ne se rapportaient pas aux activités de l'organisme public
- que les documents n'étaient pas liés au mandat ni à la fonction de l'organisme public
- que l'employé était habilité à éliminer les renseignements, contrairement aux documents officiels de l'organisme public qui ne peuvent être détruits que si le calendrier de conservation de l'organisme le prévoit
- que les documents n'étaient pas intégrés à d'autres renseignements portant sur les activités de l'organisme public en dehors du fait qu'ils existaient sur un appareil de travail

Pour ce qui est de déterminer si des documents qui ne sont pas en possession d'un organisme public relèvent de celui-ci, nous avons déjà étudié un cas (2017-0081) où des documents de nature commerciale se trouvaient sur un appareil personnel. Le facteur essentiel que nous avons utilisé pour déterminer que les documents relevaient de l'organisme public a été le fait qu'ils concernaient les activités de cet organisme.

Par contre, un organisme public peut être en possession de documents qui ne relèvent pas de lui aux fins de la LAIPVP. Nous avons déjà étudié la question dans le contexte d'une plainte (2013-0309) en matière d'accès concernant des courriels envoyés par un employé à partir de son compte professionnel. Étant donné que les courriels étaient entièrement de nature personnelle, nous avons déterminé que les documents ne relevaient pas de l'organisme public.

Nous avons abordé la question de la garde et de la responsabilité des documents pour les partenariats public-privé et les filiales dans notre rapport annuel de 2014.

## Décisions de ne pas enquêter sur des plaintes

La LAIPVP et la LRMP autorisent toutes les deux l'ombudsman à ne pas enquêter sur une plainte dans certaines circonstances, qui sont décrites au paragraphe 41(1) de la LRMP et au paragraphe 63(1) de la LAIPVP. L'ombudsman peut refuser d'enquêter sur une plainte s'il est d'avis :

1. qu'une enquête n'est plus faisable ni souhaitable en raison du délai qui s'est écoulé depuis la date à laquelle a pris naissance l'objet de la plainte (cela s'applique à tous les types de plaintes, à l'exception des plaintes en matière d'accès déposées en vertu de la LAIPVP, qui prévoit des délais précis pour porter plainte)
2. que l'objet de la plainte est futile ou que la plainte n'est pas déposée de bonne foi ou encore est frivole, vexatoire ou constitue un abus de procédure
3. que les circonstances entourant la plainte ne commandent pas la tenue d'une enquête

Étant donné que les circonstances de chacune des plaintes que nous recevons sont différentes, la décision de ne pas enquêter se fait au cas par cas et elle est généralement peu fréquente. Chaque décision fait soigneusement l'équilibre entre le droit du plaignant de se plaindre et l'exercice responsable de ce droit, conformément aux objectifs des lois. S'il décide de ne pas mener d'enquête, l'ombudsman doit fournir les motifs de cette décision par écrit, tant au plaignant qu'à l'organisme public ou au dépositaire visé par la plainte.

Sur les 386 plaintes que nous avons traitées en vertu de la LAIPVP et de la LRMP en 2018, nous avons refusé d'enquêter sur 13 d'entre elles. Parmi ces dernières, neuf étaient directement liées les unes aux autres et avaient des circonstances semblables, ce qui a contribué à la décision de ne pas enquêter.

Exemples de plaintes sur lesquelles nous avons refusé d'enquêter :

- plaintes relatives à la protection de la vie privée et déposées des années après que l'objet de la plainte est survenu, quand les pratiques de l'organisme public ou du dépositaire ont changé dans ce domaine, et/ou quand les renseignements pertinents ou les témoins ne sont plus disponibles
- plaintes relatives à des demandes d'accès visant une autre fin que l'accès à des documents
- plaintes au sujet d'affaires que nous avons déjà examinées, pour essayer d'obtenir un résultat différent
- cas d'un demandeur présentant un nombre excessivement élevé de demandes à un organisme public et qui, par la suite, se plaint du fait que l'organisme ne respecte pas les délais de réponse prévus par la LAIPVP
- circonstances dans lesquelles une personne demande à un certain nombre d'autres personnes de soumettre des demandes d'accès identiques ou systématiques au même organisme public, et qui, par la suite, leur demande de déposer des plaintes à notre bureau

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

En plus des enquêtes sur les plaintes, la LAIPVP et la LRMP autorisent l'ombudsman à mener d'autres activités, notamment à fournir des conseils et des consultations.

En 2018, nous avons procédé à 51 examens et enquêtes – 29 dans le cadre de la partie 4 de la LAIPVP et 22 dans le cadre de la partie 4 de la LRMP. En comptant les 3 dossiers qui ont été reportés en 2017, nous avons étudié 54 dossiers au total, dont 38 ont été menés à bien, notamment des dossiers ayant fait l'objet de demandes de prolongation supplémentaire du délai dans le cadre de la LAIPVP, 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, ainsi que des consultations et des commentaires officiels.

### 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, l'ombudsman peut répondre à des demandes de consultation au sujet de ces implications et il peut fournir des commentaires dans ce domaine. En raison de leur nature confidentielle, notre bureau ne publie pas de rapport sur ces questions, sauf s'il existe un intérêt du public à ce sujet. En 2018, on nous a officiellement consultés sur trois 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 des pratiques exemplaires. Nous ne sommes pas en mesure de fournir de décision anticipée mais 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 l'application 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. En 2018, nous avons ainsi eu 64 consultations informelles.

### Prorogation des délais de réponse pour les demandes présentées dans le cadre de la LAIPVP

Dans certaines circonstances énoncées à l'article 15, la LAIPVP autorise un organisme public à prolonger le délai de 30 jours prévu pour répondre à une demande d'accès. Cela inclut les cas où l'observation du délai prévu de 30 jours entraverait de façon sérieuse le fonctionnement de l'organisme public en raison soit du grand nombre de documents demandés, soit de l'ampleur des recherches à effectuer pour donner suite à la demande, ou les cas où un délai est nécessaire pour permettre à l'organisme public de consulter un tiers ou un autre organisme public avant de décider s'il sera donné ou non communication d'un document. Dans de telles circonstances, un organisme public peut prendre jusqu'à 30 jours supplémentaires, ou plus de temps si l'ombudsman y consent. Si l'organisme public détermine que plus de 60 jours au total sont nécessaires pour donner suite à la demande, il peut demander à l'ombudsman d'autoriser une prorogation supplémentaire.

En 2018, nous avons reçu 12 demandes de prorogation de la part d'organismes publics. Sur ces 12 demandes, huit ont été approuvées, deux ont été rejetées parce que le délai de réponse de l'organisme public avait expiré avant la demande d'approbation, et deux ont été rejetées parce qu'aucune des circonstances autorisant une prolongation en vertu de l'article 15 de la LAIPVP ne s'appliquait.

Le facteur temps est critique pour obtenir une autorisation de prorogation de la part de l'ombudsman en raison des délais prévus par la LAIPVP à cet égard. Pour accélérer le processus d'autorisation, nous avons produit de nouvelles ressources en ligne. Nous avons ainsi élaboré un formulaire de demande de prorogation de délai, qu'il est possible de soumettre en ligne sur notre site Web ou de remplir électroniquement et de soumettre par courriel ou par télécopieur. Nous avons également mis à jour notre avis de pratique, intitulé Soumettre à l'ombudsman une demande de prorogation de délai de plus de 30 jours en vertu de la LAIPVP, pour expliquer le processus plus en détail à l'intention des organismes publics. Cet avis de pratique aidera également les organismes publics à remplir le formulaire.

Les organismes publics peuvent consulter ces ressources sur notre page Web intitulée « Prorogations plus longues en vertu de la LAIPVP » à [www.ombudsman.mb.ca/info/prorogations-plus-longues-en-vertu-de-la-laipvp.html](http://www.ombudsman.mb.ca/info/prorogations-plus-longues-en-vertu-de-la-laipvp.html)

## Rapports sur les cas d'atteinte à la vie privée

Nous encourageons les organismes publics et les dépositaires à nous signaler les cas d'atteinte à la vie privée se rapportant à des renseignements (médicaux) personnels lorsqu'il y a risque de grave préjudice pour les personnes concernées. Le signalement de ces incidents nous permet de procéder à un examen indépendant des mesures prises pour remédier à la situation et pour empêcher que de tels incidents se reproduisent. Même s'il n'est pas obligatoire de nous signaler ces incidents en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, nous estimons qu'il est très avantageux de le faire:

- **Pour les organismes publics et les dépositaires :** ils peuvent recevoir des conseils de notre personnel sur la façon dont ils peuvent intervenir en cas d'incident et sur les mesures à prendre pour empêcher que d'autres incidents se produisent dans l'avenir; en signalant un cas d'atteinte à la vie privée, ils font preuve de responsabilité à l'égard de la gestion des renseignements (médicaux) personnel qui leur sont confiés.
- **Pour les particuliers :** cela leur assure que les cas graves d'atteinte à la vie privée par les organismes publics et les dépositaires vont être examinés de façon indépendante, notamment les décisions prises pour aviser les personnes concernées de façon à pouvoir prendre les mesures nécessaires pour limiter les conséquences de l'incident; dans le cadre de notre examen, nous prenons également en considération les mesures pouvant être prises pour mieux protéger les renseignements des particuliers et empêcher que des incidents se produisent.
- **Pour notre bureau :** quand on nous signale des cas d'atteinte à la vie privée, nous pouvons être plus proactifs en examinant la réaction de l'organisme public ou du dépositaire à la suite de l'incident et en donnant des conseils sur les mesures pouvant être prises pour limiter le préjudice causé aux victimes et pour éviter que d'autres incidents se produisent; cela nous permet aussi de nous préparer à répondre à d'éventuelles plaintes de la part des victimes, en particulier quand un grand nombre de personnes sont touchées. Cela nous permet aussi de déterminer les problèmes ou tendances systémiques et de diffuser des conseils pour aider tous les organismes publics et les dépositaires dans le domaine de la prévention.

Même si les organismes publics et les dépositaires s'efforcent probablement de traiter les renseignements (médicaux) personnels conformément aux dispositions de la LAIPVP et de la LRMP, des cas d'atteinte à la vie privée peuvent se produire malgré tout à cause d'erreurs humaines, de l'utilisation de la technologie ou d'actes malveillants. Les types d'incidents qui nous sont signalés varient; il peut s'agir, par exemple, d'une télécopie envoyée par erreur ou d'un cas de furetage intentionnel dans des renseignements médicaux personnels. Le préjudice causé à la victime d'une atteinte à la vie privée peut aussi varier

et avoir des conséquences minimales ou, au contraire, graves. Par exemple, l'envoi de renseignements médicaux personnels à la mauvaise personne, par courriel ou par télécopie, peut présenter divers risques pour la personne que les renseignements concernent. Ces risques peuvent également varier en fonction du degré de délicatesse des renseignements et de la personne qui a reçu ces renseignements.

En 2018, 30 cas d'atteinte à la vie privée nous ont été signalés. Sur ces 30 signalements, 20 portaient sur des renseignements médicaux personnels (LRMP) et dix sur des renseignements personnels (LAIPVP). Sur les 30 cas, 15 étaient accidentels, huit étaient intentionnels, six résultaient d'un vol et un nous a été signalé par une organisation non assujettie à la LAIPVP ou à la LRMP.

Étant donné que toutes sortes de circonstances entourent un cas d'atteinte à la vie privée, nous répondons à l'incident de diverses façons. Pour déterminer la façon dont nous allons intervenir, nous procédons à un examen de la manière dont l'organisme public ou le dépositaire a réagi à l'incident en tenant compte de quatre mesures principales que nous énonçons dans notre avis de pratique intitulé Principales étapes à suivre en cas d'atteinte à la vie privée. En particulier, nous essayons de déterminer si toutes les mesures raisonnables ont été prises par l'organisme public ou le dépositaire pour contenir l'incident, si les risques associés à l'incident ont été soigneusement pris en considération, si les victimes ont été avisées, et si toutes les mesures appropriées sont mises en œuvre pour empêcher que d'autres incidents se produisent. Dans certains cas, nous décidons parfois de mener notre propre enquête sur l'incident.

En 2018, nous avons produit d'autres ressources pour aider encore plus les organismes publics et les dépositaires à gérer les cas d'atteinte à la vie privée. Nous avons mis à jour notre avis de pratique sur les Principales étapes à suivre en cas d'atteinte à la vie privée au regard de la LAIPVP et de la LRMP, nous avons rédigé un nouvel avis de pratique comportant un aide-mémoire pour les renseignements à fournir aux personnes qui sont avisées d'un cas d'atteinte à la vie privée, et nous avons mis à jour notre Formulaire de signalement de cas d'atteinte à la vie privée. Ces ressources sont publiées sur la page Web de notre site consacrée aux ressources sur les atteintes à la vie privée à [www.ombudsman.mb.ca/info/atteintes-a-la-vie-privee.html](http://www.ombudsman.mb.ca/info/atteintes-a-la-vie-privee.html)

Nous avons également informé directement les organismes publics et les dépositaires au sujet de ces ressources, notamment les ministères du gouvernement provincial, les municipalités, les universités, les divisions scolaires, les offices régionaux de la santé et les organismes de réglementation professionnelle du domaine de la santé.

## Collaboration entre ressorts

Nous faisons partie d'un ensemble fédéral, provincial et territorial de bureaux chargés de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée qui sont répartis dans tout le pays et, à ce titre, nous collaborons souvent sur des sujets de préoccupation et d'intérêt communs.

En 2018, les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée au Canada, y compris notre bureau, ont publié une résolution conjointe demandant aux gouvernements d'adopter des lois qui obligent les partis politiques à respecter les principes de protection des renseignements personnels et de la vie privée reconnus mondialement, à assurer aux Canadiens un accès aux renseignements personnels qu'ils détiennent à leur sujet, et à permettre à un organisme indépendant de vérifier et d'assurer le respect des exigences en matière de protection des renseignements personnels.

Dans le cadre du Défi des villes intelligentes d'Infrastructure Canada, des collectivités de tout le pays ont été invitées à trouver des solutions novatrices aux défis que leur posent les données et la technologie. Les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée ont collectivement adressé une lettre au ministre de l'Infrastructure et des Collectivités pour recommander que soit prise en compte la protection de la vie privée dans la sélection, la conception et la mise en œuvre des propositions gagnantes.

Les documents relatifs à ces initiatives conjointes sont publiés sur notre site à :  
[www.ombudsman.mb.ca/info/federal-provincial-territorial-1.html](http://www.ombudsman.mb.ca/info/federal-provincial-territorial-1.html)

Nous avons également participé à un groupe de travail réunissant plusieurs bureaux pour la conception de trois nouvelles leçons sur la protection de la vie privée à l'intention des élèves de la 6<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> année. Notre collection d'activités d'apprentissage, y compris les leçons sur la protection de la vie privée, est publiée sur notre site à :  
[www.ombudsman.mb.ca/info/teachers-and-students.html](http://www.ombudsman.mb.ca/info/teachers-and-students.html)

## Séances de conférences

Nous avons participé à la conférence Manitoba Connections sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée, la sécurité et la gestion de l'information, qui s'est déroulée à Winnipeg. Nous avons participé à un comité consultatif avec des représentants d'organismes publics et de dépositaires pour aider la société Verney Conference Management à planifier l'ordre du jour de la conférence. Le personnel de notre bureau a présenté deux communications à cet événement :

- Finding Solutions – Responding to FIPPA requests (and complaints) : au cours de cette séance, nous avons fourni des conseils et outils pouvant aider à remédier aux situations les plus difficiles dans le cadre de la LAIPVP. Parmi les sujets abordés, citons les moyens pour déterminer ce qu'un demandeur veut réellement, la concentration sur les questions à l'étude plutôt que sur les prises de position, la résolution de problèmes avec des stratégies permettant à tout le monde de sortir gagnant de la situation.
- Claiming Your (solicitor-client) Privilege and Proving it, too (coprésentée avec un agent de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée) : les dispositions législatives sur le privilège du secret professionnel de l'avocat et le droit d'accès à l'information ont évolué, de même que les pratiques utilisées pour prouver que ce privilège existe. La séance a permis aux participants de s'informer sur le traitement des demandes d'accès présentées en vertu de la LAIPVP et concernant des renseignements visés par le secret professionnel de l'avocat, et sur les réponses à apporter aux plaintes en cas de refus d'accès à de tels renseignements. Elle a également abordé les questions importantes et pratiques liées à l'application de l'exception de la LAIPVP à l'égard du secret professionnel de l'avocat et à la nécessité de prouver l'existence du privilège dans le contexte d'une enquête menée par l'ombudsman au sujet d'une plainte.

## 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	
<b>Type de plainte sur l'accès</b>	
Accès refusé	120
Pas de réponse	33
Refus de donner suite	20
Prorogation	2
Droits	9
Dispense de droits	5
Correction	-
Autres questions d'accès à l'information	20
<b>Total partiel</b>	<b>209</b>
<b>Type de plainte pour atteinte à la vie privée</b>	
Collecte	3
Utilisation	2
Communication	7
<b>Total partiel</b>	<b>12</b>
<b>Autre</b>	
Contestation de l'accès à l'information par une tierce partie	-
Plaintes déposées par un membre de la famille d'une personne décédée	-
<b>Total partiel</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>221</b>

### LRMP

Nombre de dossiers de plaintes dans le cadre de la LRMP qui ont été ouverts	
<b>Type de plainte sur l'accès</b>	
Accès refusé	4
Pas de réponse	3
Droits	-
Dispense de droits	-
Correction	1
Autres questions d'accès à l'information	-
<b>Total partiel</b>	<b>8</b>
<b>Type de plainte pour atteinte à la vie privée</b>	
Collecte	5
Utilisation	4
Communication	7
Omission de protéger	-
<b>Total partiel</b>	<b>16</b>
<b>Total</b>	<b>24</b>

Nombre de dossiers de plaintes dans le cadre de la LAIPVP qui ont été clos	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Résolue	Recommandation
<b>Type de plainte sur l'accès</b>						
Accès refusé	137	11	33	70	23	-
Pas de réponse	36	5	27	-	4	-
Refus de donner suite	13	8	-	2	3	-
Prorogation	2	1	-	1	-	-
Droits	12	2	2	1	7	-
Dispense de droits	7	2	-	4	1	-
Correction	-	-	-	-	-	-
Autres questions d'accès à l'information	30	2	7	12	8	1
<b>Total partiel</b>	<b>237</b>	<b>31</b>	<b>69</b>	<b>90</b>	<b>46</b>	<b>1</b>
<b>Type de plainte pour atteinte à la vie privée</b>						
Collecte	2	-	-	2	-	-
Utilisation	1	-	-	1	-	-
Communication	10	-	3	6	1	-
<b>Total partiel</b>	<b>13</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>-</b>
<b>Autre</b>						
Contestation de l'accès à l'information par une tierce partie	-	-	-	-	-	-
Plaintes déposées par un membre de la famille d'une personne décédée	-	-	-	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>250</b>	<b>31</b>	<b>72</b>	<b>99</b>	<b>47</b>	<b>1</b>

Nombre de dossiers de plaintes dans le cadre de la LRMP qui ont été clos	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Résolue	Recommandation
<b>Type de plainte sur l'accès</b>						
Accès refusé	5	-	-	3	2	-
Pas de réponse	2	-	2	-	-	-
Droits	-	-	-	-	-	-
Dispense de droits	-	-	-	-	-	-
Correction	1	-	-	1	-	-
Autres questions d'accès à l'information	2	-	1	-	1	-
<b>Total partiel</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>-</b>
<b>Type de plainte pour atteinte à la vie privée</b>						
Collecte	4	1	1	2	-	-
Utilisation	8	-	4	4	-	-
Communication	6	-	1	5	-	-
Omission de protéger	1	-	1	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

## Plaintes individuelles ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la LRMP (partie 5)

	Nombre de cas			Conclusion							
	Reportés à 2018	Cas nouveaux en 2018	Nbre total de cas en 2018	En attente au 12/31/2018	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
<b>Ministères provinciaux</b>											
Infrastructure	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-
<b>Organismes gouvernementaux</b>											
Office d'habitation du Manitoba	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Hydro Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Organismes d'éducation</b>											
Université du Manitoba	4	-	4	-	-	-	2	2	-	-	-
<b>Organismes de soins de santé</b>											
Centre Deer Lodge	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Établissement de soins de santé	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs et de l'Est	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Laboratoire	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé du Nord	1	2	3	1	-	-	1	-	1	-	-
Santé de Prairie Mountain	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Soins communs	1	1	2	-	-	-	1	-	1	-	-
Southern Health-Santé sud	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	4	2	6	2	-	-	3	-	1	-	-
<b>Professionnels de la santé</b>											
Médecin	1	7	8	3	-	1	2	-	1	1	-
Physiothérapeute	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Psychologue	-	2	2	-	-	-	-	-	-	2	-
<b>TOTAL</b>											
	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

### Dispositions utilisées dans les tableaux aux pages 22-25:

**Appuyée** : La plainte a été appuyée en totalité parce que la décision ne respectait pas la législation.

**Appuyée en partie** : La plainte a été appuyée en partie parce que la décision respectait partiellement la législation.

**Non appuyée** : La plainte n'a pas du tout été appuyée.

**Recommandation** : La plainte a été appuyée en totalité ou en partie et une recommandation a été formulée après l'échec de démarches informelles.

**Résolue** : La plainte a été résolue de façon informelle avant qu'on n'en arrive à une conclusion.

**Abandonnée** : L'ombudsman ou le client a mis fin à l'enquête.

**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.

**En attente** : Il s'agit de plaintes sur lesquelles une enquête était toujours en cours au 31 décembre 2018.

## Plaintes individuelles ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la LAIPVP (partie 5)

	Nombre de cas			Conclusion							
	Reportés à 2018	Cas nouveaux en 2018	Nbre total de cas en 2018	En attente au 12/31/2018	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
<b>Ministères provinciaux</b>											
Agriculture	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Commission de la fonction publique	4	-	4	-	-	-	2	1	-	1	-
Services de la Couronne	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Éducation et Formation	4	2	6	2	-	-	2	-	-	2	-
Conseil exécutif	2	4	6	-	-	-	-	-	3	3	-
Familles	2	8	10	3	-	-	4	1	-	2	-
Finances	2	14	16	8	-	1	1	-	3	3	-
Croissance, Entreprise et Commerce	5	4	9	1	-	6	-	-	-	2	-
Santé, Aînés et Vie active	4	3	7	2	-	-	-	2	-	3	-
Relations avec les Autochtones	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Infrastructure	4	7	11	2	2	-	7	-	-	-	-
Affaires intergouvernementales et des Relations internationales	-	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-
Justice	9	9	18	4	-	-	9	4	1	-	-
Relations avec les municipalités	-	3	3	-	-	-	-	-	2	1	-
Sport, Culture et Patrimoine	-	2	2	-	-	-	-	-	1	1	-
Développement durable	22	24	46	11	9	4	5	3	13	1	-
<b>Organismes gouvernementaux</b>											
Office autorisé (SEF)	2	3	5	3	-	-	-	1	1	-	-
La Société des services agricoles du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Office d'habitation du Manitoba	1	1	2	1	-	-	1	-	-	-	-
Hydro Manitoba	5	7	12	3	-	3	3	1	1	1	-
Manitoba Institute of Trades & Technology	-	3	3	2	-	-	-	-	-	1	-
Société manitobaine des alcools et des loteries	2	2	4	-	-	1	2	-	-	1	-
Société d'assurance publique du Manitoba	-	4	4	-	-	-	3	-	-	1	-
Commission des accidents du travail	12	3	15	-	-	-	7	7	-	1	-
<b>Organismes d'administration locale</b>											
Ville de Brandon	-	4	4	-	-	-	2	1	1	-	-
Ville de Dauphin	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Ville de Thompson	1	1	2	-	-	-	1	-	-	1	-
Ville de Winnipeg	16	35	51	10	1	4	18	3	5	9	1
Conseil de Dallas/Red Rose	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Municipalité de Boissevain-Morton	-	2	2	-	-	-	1	1	-	-	-
Municipalité de Norfolk-Treherne	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
District d'aménagement de la rivière Rouge	-	2	2	-	-	-	1	-	-	-	-

## Plaintes individuelles ayant fait l'objet d'une enquête en vertu de la LAIPVP (partie 5)

	Nombre de cas			Conclusion							
	Reportés à 2018	Cas nouveaux en 2018	Nbre total de cas en 2018	En attente au 12/31/2017	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
<b>Organismes d'administration locale</b>											
M.R. de Alexander	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-
M.R. de Grey	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
M.R. de La Broquerie	-	2	2	-	-	-	-	2	-	-	-
M.R. de Lac-du-Bonnet	-	6	6	6	-	-	-	-	-	-	-
M.R. de St. Andrews	1	1	2	-	-	-	1	-	-	1	-
M.R. de Taché	2	-	2	-	-	-	1	1	-	-	-
M.R. de West St. Paul	-	13	13	12	-	-	-	-	-	1	-
M.R. de Whitehead	2	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-
District d'aménagement du territoire du sud d'Entre-les-Lacs	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Ville de Churchill	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Ville de Lac-du-Bonnet	-	2	2	1	-	-	-	-	1	-	-
Ville de Niverville	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
<b>Organismes d'éducation</b>											
Division scolaire de Brandon	-	3	3	2	-	1	-	-	-	-	-
Division scolaire de Hanover	1	1	2	1	-	-	1	-	-	-	-
Division scolaire de Lakeshore	-	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-
Division scolaire Prairie Spirit	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Collège Red River	-	2	2	1	-	-	-	-	-	1	-
Division scolaire de River East Transcona	2	-	2	-	-	-	-	2	-	-	-
Division scolaire de Seven Oaks	-	3	3	-	-	-	3	-	-	-	-
Division scolaire Southwest Horizon	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Université du Manitoba	2	2	4	1	-	1	1	1	-	-	-
Université de Winnipeg	-	3	3	3	3	-	-	-	-	-	-
<b>Organismes de soins de santé</b>											
Action cancer Manitoba	-	3	3	-	-	-	3	-	-	-	-
Région sanitaire d'Entre-les Lacs et de l'Est	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Centre de santé Misericordia	-	2	2	-	-	-	1	1	-	-	-
Office régional de la santé du Nord	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Région sanitaire de Prairie Mountain	1	1	2	-	-	-	1	-	-	1	-
Hôpital général de Saint-Boniface	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Soins communs	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Office régional de la santé de Winnipeg	12	12	24	5	1	1	9	2	1	5	-
<b>TOTAL</b>											
	<b>126</b>	<b>221</b>	<b>347</b>	<b>97</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>99</b>	<b>35</b>	<b>37</b>	<b>47</b>	<b>1</b>

# Division de l'ombudsman

Dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman, nous enquêtons sur les mesures et décisions administratives prises par les ministères et organismes du gouvernement provincial, les municipalités, ainsi que leurs cadres ou directeurs et employés.

Dans le cadre de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP), nous enquêtons sur les divulgations d'actes répréhensibles. Aux termes de la Loi, 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.

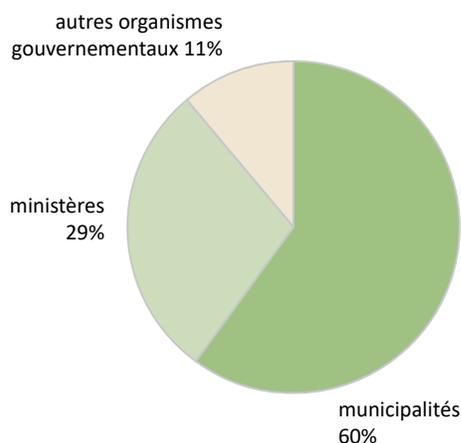
Nous surveillons également l'état des recommandations formulées par les juges de la Cour provinciale à l'issue d'enquêtes médico-légales en vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales, et nous produisons des rapports dans ce domaine.

## Aperçu de la Division de l'ombudsman

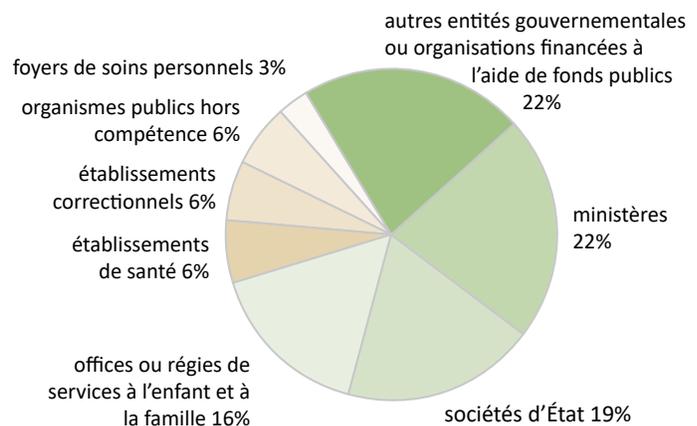
En 2018, l'équipe chargée des enquêtes en vertu de la Loi sur l'ombudsman, celle chargée des enquêtes en vertu de la LDIP et l'équipe des services d'accueil de la Division ont collaboré étroitement sur des tâches communes. En outre, un poste d'enquêteur a été reclassifié en poste de gestionnaire d'accueil pour assurer le fonctionnement de l'équipe du service d'accueil.

La priorité de la Division de l'ombudsman a été d'enquêter sur les plaintes reçues à la fois dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman et de la LDIP, et d'en faire rapport, et de répondre rapidement aux plaintes et demandes de renseignements au niveau de l'accueil. Tout au long de l'année, nous avons également mené un certain nombre d'enquêtes systémiques qui ont exigé beaucoup de ressources.

**Distribution des cas ouverts dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman en 2018**



**Distribution des cas ouverts dans le cadre de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public en 2018**



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

En 2018, nous avons reçu 32 nouvelles divulgations d'actes répréhensibles. Toutes les divulgations font l'objet d'une évaluation pour déterminer si les allégations sont d'importance et de gravité suffisantes pour justifier l'ouverture d'une enquête. Il arrive souvent que les allégations qui ne relèvent pas de la LDIP soient examinées dans le cadre d'une autre loi, d'un autre processus ou d'une autre procédure, ou qu'elles soient portées à l'attention de l'organisme public pour qu'il se penche sur la question.

Sur les 32 nouvelles divulgations reçues en 2018, nous avons entamé deux enquêtes dans le cadre de la LDIP. De plus, deux enquêtes menées dans le cadre de cette même loi ont été achevées et nos conclusions ont été communiquées aux organismes publics concernés.

L'une des enquêtes que nous avons terminées en 2018 a confirmé l'existence d'actes répréhensibles et entraîné la formulation de trois recommandations, que l'organisme public a acceptées.

Dans le cadre de l'autre enquête, nous n'avons trouvé aucune preuve d'acte répréhensible et n'avons eu aucune raison de formuler des recommandations d'amélioration sur le plan administratif.

### Résumé de cas

Nous avons enquêté à la suite de la divulgation d'un acte répréhensible allégué au sein d'un « organisme gouvernemental » désigné en vertu de la LDIP. On a allégué qu'un dirigeant de l'organisme en question avait communiqué à une entreprise privée l'ébauche d'une demande de propositions (DP) visant un projet d'immobilisations pour donner à l'entreprise un avantage dans un processus d'appel d'offres.

Nous avons conclu que l'allégation selon laquelle un dirigeant avait communiqué l'ébauche d'une DP à une entreprise privée était fondée. Les éléments de preuve n'ont pas montré de façon irréfutable que le dirigeant avait communiqué la DP avec l'intention de donner à l'entreprise privée un avantage dans le processus d'appel d'offres. Cependant, nous avons établi que les actions, omissions et décisions du dirigeant à cet égard étaient graves et qu'elles s'écartaient largement des politiques, procédures et ententes applicables. Nous avons également conclu que le dirigeant avait agi d'une façon qui pouvait raisonnablement laisser craindre une intention de tromper l'organisme gouvernemental et ses parties intéressées.

Par conséquent, nous avons établi qu'un acte répréhensible avait été commis aux termes de l'alinéa 3(c) de la LDIP et avons recommandé les mesures correctives suivantes :

- Que la direction de l'organisme gouvernemental prévienne pour tout le personnel participant à l'élaboration d'un projet d'immobilisations des séances de formation obligatoires sur toutes les politiques et procédures applicables au projet (y compris les politiques relatives aux relations avec l'industrie et aux conflits d'intérêts);
- Que toute personne ou entreprise fournissant des conseils à l'organisme gouvernemental sur un projet d'immobilisations soit identifiée comme éventuel expert-conseil et que l'on retienne ses services en conformité avec les politiques applicables en matière de sélection des experts-conseils et de relations avec l'industrie;
- Que les ententes de confidentialité soient examinées et signées par toutes les personnes participant à l'élaboration de futurs projets d'immobilisations, et qu'elles énoncent clairement les conséquences prévues en cas d'atteinte à la vie privée.

Il a également été allégué qu'un superviseur était au courant de la communication de la DP par l'autre dirigeant et qu'il n'avait rien fait pour régler la question. Nous n'avons pas constaté que les éléments de preuve soutenaient cette allégation. Par conséquent, notre enquête n'a révélé aucun acte répréhensible et nous n'avons établi aucun domaine de recommandation.

## Modifications législatives

Après bien des années, un certain nombre de recommandations visant à renforcer la LDIP ont été mises en œuvre et les changements sont entrés en vigueur le 1er décembre 2018.

### Enquêtes relatives à des représailles

Parmi les modifications les plus remarquables, citons le renforcement de notre capacité à recevoir des plaintes d'employés actuels ou anciens au sujet de représailles, et à enquêter sur ces plaintes. On entend par représailles toute mesure prise contre un employé, notamment une sanction disciplinaire, la rétrogradation de l'employé, son licenciement ou toute autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail, y compris toute menace à cet égard. En vertu de la LDIP, l'employé est protégé contre des représailles qui sont exercées contre lui parce qu'il a demandé des conseils, fait une divulgation ou collaboré à une enquête sur l'allégation d'un ou de plusieurs acte(s) répréhensible(s).

Jusqu'au 1er décembre 2018, les plaintes relatives à des représailles étaient déposées auprès de la Commission du travail du Manitoba. Depuis cette date, c'est notre bureau qui traite ces plaintes et qui enquête dessus en utilisant les mêmes procédures prévues pour les divulgations d'actes répréhensibles. Dans les cas où nous décidons d'enquêter sur une plainte relative à des représailles, nous rédigeons, à l'issue de l'enquête, un rapport énonçant nos constatations et nos éventuelles recommandations. Le nouveau processus permet de mieux protéger l'identité du divulgateur, son approche est moins conflictuelle et il s'agit plus d'une démarche d'enquête. Si le plaignant n'est pas satisfait du résultat de ce processus, il peut déposer une nouvelle plainte auprès de la Commission du travail.

### Autres modifications importantes

- Les municipalités peuvent désormais demander à être désignées comme organismes publics dans le règlement d'application de la loi. La Ville de Winnipeg et la Ville de Brandon ont toutes les deux demandé leur inclusion et le Règlement sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) a été modifié pour inclure les deux municipalités. Cette participation volontaire reflète un désir de transparence et de responsabilité accrues au sein de ces organisations et la volonté d'encourager une culture où dirigeants et employés sont invités à détecter les actes répréhensibles, et à y remédier, pour protéger l'intérêt public et aussi pour protéger les divulgateurs. D'autres municipalités ont encore la possibilité de demander leur inclusion.

- Les divisions et les districts scolaires sont désormais inclus dans la définition d'« organisme public ». Les divulgations d'actes répréhensibles se produisant dans des divisions et des districts scolaires peuvent maintenant être faites et les employés sont protégés contre des représailles exercées contre eux pour avoir demandé des conseils, pour avoir fait une divulgation ou pour avoir participé à une enquête dans le cadre de la LDIP.
- Les rôles de l'ombudsman du Manitoba et du fonctionnaire désigné d'un organisme public ont été précisés et, en l'occurrence, les pouvoirs d'enquête de ce fonctionnaire sont renforcés. Cela permet aux organismes publics de recevoir des plaintes et de mener des enquêtes internes de façon à déceler et à régler les éventuels cas d'actes répréhensibles au sein de leur organisation.
- Nous sommes maintenant autorisés à demander aux organismes publics une copie des procédures relatives à la LDIP (politiques sur les divulgateurs d'actes répréhensibles) et à faire des recommandations d'amélioration pour que ces procédures soient conformes aux dispositions de la Loi. Les procédures établies doivent informer sur les rôles et responsabilités concernant la réception des divulgations au sein de l'organisation et les enquêtes à cet égard. Grâce à des procédures en place qui sont appropriées et clairement énoncées, les divulgations que nous recevons peuvent maintenant être renvoyées au fonctionnaire désigné pour enquête dans des circonstances appropriées.
- L'administrateur général de chaque organisme public doit maintenant informer chaque année ses employés au sujet de la LDIP et des procédures en place. Cet effort de sensibilisation à la Loi facilitera les divulgations, les enquêtes et les mesures correctives à l'égard de questions importantes et susceptibles de nuire à l'intérêt public. Des conversations régulières au sujet de la Loi et des procédures internes connexes favoriseront une bonne communication au sein des organismes publics.
- La protection de l'identité d'un divulgateur d'actes répréhensibles est renforcée car il est interdit, dans le cadre d'une instance civile ou administrative, de divulguer des renseignements qui pourraient révéler l'identité de la personne (en dehors des plaintes relatives à des représailles qui sont déposées auprès de la Commission du travail du Manitoba).
- La Loi doit être passée en revue tous les cinq ans. Cet examen est une occasion de surveiller les modifications et de faire en sorte que la Loi reste conforme à ses principes fondateurs, soit de faciliter les divulgations faites de bonne foi d'actes répréhensibles commis au sein de la fonction publique, et de protéger les divulgateurs.

## 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 2018	Nouveaux dossiers dans le cadre de la LDIP ouverts en 2018	Nombre total de dossiers dans le cadre de la LDIP en attente au 31 décembre 2018	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	7	1	5	1	-	-	-	1	-	1	
Établissements de santé	1	-	-	-	-	-	-	1	-	3	3	
Foyers de soins personnels	-	1	-	1						-	-	
Offices régionaux de la santé	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	
Offices ou régies de services à l'enfant et à la famille	3	5	-	7	-	-	1	-	-	-	-	
Établissements correctionnels	1	2	-	1	-	-	2	-	-	-	-	
Universités et collèges	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	
Sociétés d'État	-	6	2	4	-	-	-	-	-	-	-	
Autres entités gouvernementales ou organisations financées à l'aide de fonds publics	2	7	2	7	-	-	-	-	-	-	-	
Organismes publics hors compétence	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>32*</b>	<b>6*</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

**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 2018** : Cas dont la résolution était en attente au début de 2018. Les dossiers de cas peuvent contenir plus d'une divulgation.

**Nouveaux dossiers dans le cadre de la LDIP ouverts en 2018** : 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 2018** : Dossiers dans le cadre de la LDIP dont la résolution était toujours en attente au 1er janvier 2019. 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.

\* Comprend une nouvelle plainte pour représailles depuis le 1er décembre 2018.

## Examen décennal de la LDIP

Nous avons publié un rapport sur l'examen décennal de la LDIP qui souligne certaines tendances et certains thèmes que nous avons observés entre 2007 et 2017. Le rapport informe au sujet de la LDIP et des responsabilités de l'ombudsman dans le cadre de la Loi. Il renferme également des statistiques sur ces dix années, notamment le nombre de divulgations qui nous ont été communiquées, le nombre de recommandations faites aux organismes publics à l'issue de nos enquêtes et la nature générale de ces recommandations. Il fait état aussi des récentes modifications qui ont été apportées à la Loi.

Le rapport peut être consulté à [www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/pida-ten-year-review-fr-fr.pdf](http://www.ombudsman.mb.ca/uploads/document/files/pida-ten-year-review-fr-fr.pdf)



## Rapports d'enquêtes médico-légales

En vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales, le médecin légiste en chef peut ordonner la tenue d'une telle 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.

Depuis 1985, l'ombudsman du Manitoba est, en vertu d'une entente conclue 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.

En 2018, nous avons changé notre approche en matière de rapports de façon à communiquer plus rapidement au juge en chef nos conclusions sur l'état des recommandations. Nous envoyons nos rapports au juge en chef et ils sont adressés en copie au médecin légiste en chef ainsi qu'aux organismes publics qui ont donné suite à une recommandation au cours de notre examen. Le bureau du juge en chef met les rapports à la disposition de la Cour provinciale pour que les juges présidant d'autres enquêtes médico-légales de nature semblable soient informés des suites données aux recommandations.

Certaines enquêtes ne donnent pas forcément lieu à des recommandations et, pour d'autres, les recommandations concernent parfois des organisations qui ne sont pas du ressort de la province, comme la Gendarmerie royale du Canada ou des institutions fédérales. Dans ces cas-là, nous ne sommes pas tenus d'assurer le suivi des recommandations et nous ne remettons pas de rapport définitif au juge en chef.

En 2018, nous avons clos 13 dossiers sur 11 enquêtes médico-légales et nous en avons ouvert neuf sur huit enquêtes. Depuis 2008, nous avons produit des rapports publics sur l'état de recommandations ayant découlé de 57 enquêtes médico-légales.

L'état de nos examens et des réponses apportées aux recommandations par les organismes publics peut être consulté sur notre site Web : [www.ombudsman.mb.ca/documents\\_and\\_files/inquest-reports.html](http://www.ombudsman.mb.ca/documents_and_files/inquest-reports.html)

# Loi sur Ombudsman

## Service d'accueil

Toutes les demandes de renseignements et les plaintes reçues dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman sont examinées en premier lieu par le Service d'accueil de la Division de l'ombudsman.

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 sa compétence vers les services appropriés, d'étudier la documentation et de faire des recherches. Il parvient parfois à régler rapidement des questions avant qu'une enquête officielle ne soit entamée.

Voici quelques exemples de cas illustrant la diversité des questions traitées par le Service d'accueil :

Cas no 1 : Un employé d'hôtel nous a contactés pour savoir quelle loi ou quelles lignes directrices un hôtel doit respecter lorsqu'il expulse un client. Nous nous sommes adressés à la Commission de la location à usage d'habitation (la Commission) et avons découvert que cela dépend d'un certain nombre de facteurs, par exemple, la longueur du séjour à l'hôtel et les services fournis par l'hôtel. Selon les circonstances, la Loi sur les hôteliers, la Loi sur la location à usage d'habitation, la Loi sur la santé publique et d'autres lois et arrêtés municipaux peuvent s'appliquer. Lorsqu'il y a litige sur ce qui fait que quelqu'un est locataire ou occupant temporaire, la Commission tient une audience, qui est gratuite pour les parties, afin de déterminer s'il existe une convention de location aux termes de la Loi sur la location à usage d'habitation. Lorsqu'une telle convention existe, les droits et obligations du locateur et du locataire sont précisés dans la loi.

Cas no 2 : Un résident s'est plaint au téléphone d'avoir reçu une grosse facture d'eau calculée d'après une estimation. Nous avons contacté le Service des eaux et des déchets de la Ville de Winnipeg. Ce bureau a pris rendez-vous pour faire le relevé du compteur, relevé qui a confirmé que l'estimation était plus élevée que la consommation. Par conséquent, le Service a réduit le montant de la facture pour qu'il reflète la consommation réelle.

Cas no 3 : Un détenu a déposé une plainte parce que son cellulaire, son portefeuille et d'autres effets personnels avaient disparu lors de son transfert dans un autre établissement correctionnel. Il a prévenu l'agent chargé de son cas, qui en a informé le bureau du shérif et le centre correctionnel, mais rien n'a été résolu. Nous avons contacté la GRC et le bureau du shérif pour savoir qui était chargé de remettre les effets personnels de ce détenu. C'est le bureau du shérif qui en avait la responsabilité mais il ne savait pas ce qu'ils étaient devenus. Finalement, le bureau a versé au détenu un montant couvrant la valeur des articles perdus.

Cas no 4 : Quelqu'un a téléphoné au sujet de problèmes avec la Société d'assurance publique du Manitoba, en indiquant que la Société n'avait pas répondu assez rapidement et qu'il n'était pas d'accord avec sa décision. Selon lui, la Société a décidé injustement qu'il était entièrement responsable de l'accident, a déclaré que son véhicule était une perte totale et lui a fourni une valeur estimative insuffisante. Il était mécontent parce qu'à ce moment-là, ses seules options étaient de faire appel de la décision, ce qui incluait des frais de 50 \$, ou de porter l'affaire devant le tribunal. Nous avons renvoyé le plaignant au bureau des pratiques équitables de la Société pour qu'il étudie ses options et demande qu'on passe en revue ses questions.

Cas no 5 : Quelqu'un a téléphoné pour savoir si nous pouvions l'aider de façon que sa mère cesse d'être sous la curatelle du tuteur et curateur public. Nous lui avons indiqué que nous n'avions pas compétence pour contester un ordre de curatelle et que, s'il voulait poursuivre l'affaire, il faudrait que sa mère soit ré-évaluée par un psychiatre. En vertu de la Loi sur la santé mentale, le tuteur et curateur public peut être nommé à titre de curateur à l'égard d'une personne qui a été déclarée incapable de gérer ses biens ou de s'occuper de ses soins personnels. Étant donné que l'ordre de curatelle était conforme à la politique, nous avons suggéré au plaignant de s'adresser au tuteur et curateur public ou de demander une ré-évaluation.

## Enquêtes

Nos enquêtes administratives évaluent généralement les mesures ou les décisions prises à l'encontre d'une référence établie par le gouvernement, qui peut à l'occasion être une loi provinciale ou un règlement municipal. Dans les cas qui ont une incidence 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 où des améliorations peuvent être suggérées à un organisme gouvernemental.

Voici quelques résumés d'enquêtes que nous avons menées à la suite de plaintes déposées contre des ministères ou organismes du gouvernement provincial et contre des administrations municipales.

### Une résolution sans tache

Nous avons reçu une plainte d'une résidente du Centre manitobain pour la jeunesse (le Centre) au sujet d'inquiétudes sur le plan de la santé et de l'hygiène à cause d'un changement de politique qui empêchait les résidentes de posséder ou de porter leurs propres slips.

En vertu de la nouvelle politique, les résidentes du Centre recevaient des slips de l'établissement qu'on leur distribuait au hasard après leur lavage. Les résidentes se sont également inquiétées de l'absence de préavis au sujet du changement de politique et du fait qu'elles n'ont pas eu l'occasion d'être consultées ou d'exprimer leurs inquiétudes.

En réponse aux inquiétudes exprimées et à nos demandes de renseignements, le Centre a modifié sa politique et remet à présent à ses résidentes trois slips d'établissement étiquetés qui leur sont exclusivement réservés pendant leur séjour au Centre et qui leur sont rendus après le lavage.

Nous avons fait deux autres suggestions :

- que le Centre recommence à utiliser des sacs à mailles pour le linge de façon que les vêtements de chaque résidente soient rassemblés et séparés de ceux des autres résidentes;
- que le Centre prévoit des procédures dans ses règlements pour favoriser le partage d'informations et pour encourager la consultation sur les changements à apporter aux politiques et aux processus, chaque fois que c'est possible et approprié (par exemple quand les restrictions de vêtements touchent directement les résidentes), avec les résidentes et leurs tuteurs.

Le Centre a accepté d'adopter nos suggestions.

### Expliquez-vous

Une personne s'est plainte au sujet de l'indépendance d'une enquête et d'une décision du Protecteur des accidentés du travail (le Protecteur) de la Commission des accidents du travail (la Commission). Le Protecteur agit comme un ombudsman auprès des accidentés du travail, des personnes qui sont à leur charge et de leurs employeurs pour résoudre les problèmes qu'ils peuvent avoir avec la Commission, tout en aidant celle-ci à améliorer la qualité de ses services.

Le Protecteur nous a indiqué que, même s'il ne dispose pas d'une politique officielle sur la conduite des enquêtes, il suit certaines pratiques générales en cas de plainte, pratiques qui lui permettent d'examiner un dossier et de parler aux parties concernées, notamment au personnel de la Commission chargé des réclamations.

Nous avons conclu que le Protecteur avait pris des mesures raisonnables pour examiner les questions soulevées. Cependant, il n'a pas communiqué ces mesures dans la lettre qu'il a envoyée au plaignant à l'issue de son examen. Selon nous, il n'a pas fourni de raisons suffisantes ou expliqué entièrement comment il en était arrivé à ses conclusions.

Il est important d'expliquer en détail les motifs d'une décision sinon, les personnes sont portées à croire que le décideur était partial ou que la décision elle-même était injuste.

Nous estimons que la meilleure façon, pour les décideurs, de montrer qu'ils ont tenu compte des éléments de preuve et sont arrivés à une décision basée sur des facteurs pertinents consiste à communiquer clairement les motifs de leurs décisions. Ainsi, nous avons suggéré que le Protecteur explique en détail les motifs de ses décisions et ce qui lui a permis d'arriver à ses conclusions. Le Protecteur a accepté d'étudier les façons d'améliorer ses pratiques de communication dans ce genre de situations.

## Des relations sans taches

Un locataire s'est plaint auprès de notre bureau du fait que la Direction de la location à usage d'habitation (la Direction) n'avait pas pris de mesure quand il s'est plaint des tarifs de buanderie dans son immeuble.

La Direction a indiqué qu'elle n'avait pas compétence dans ce domaine, car les machines à laver et les sècheuses appartenaient à une tierce partie, qui n'avait pas de lien de dépendance avec le locateur (le propriétaire de l'immeuble).

Le locataire a affirmé que le locateur participait à l'établissement des tarifs de buanderie et à la politique de remboursement des montants payés sur des appareils défectueux. Selon lui, la tierce partie partageait également les recettes de buanderie avec le locateur. Dans ce contexte, le locataire estimait que les deux étaient partenaires.

La Direction nous a informés qu'elle utilisait la même définition de relation sans lien de dépendance que celle qui figure dans la Loi de l'impôt sur le revenu. L'article 251 de cette Loi explique comment sont établis les liens

de dépendance en vertu de la Loi et que si deux parties sont liées, elles sont réputées avoir entre elles un lien de dépendance.

La Direction a ajouté que le partage des recettes et les politiques de remboursement étaient des aspects de la relation commerciale sur lesquels les deux sociétés s'étaient entendues, mais qu'ils ne prouvaient pas en eux-mêmes qu'elles n'agissaient pas dans leur propre intérêt. Elle a déclaré qu'à titre d'entreprise privée à but lucratif, le fournisseur externe de services de buanderie ne pourrait pas continuer ses activités avec le locateur si les éléments de l'arrangement commercial n'étaient pas dans le propre intérêt indépendant du fournisseur.

Il revient à la Direction d'établir la politique et de déterminer comment classer ou définir les relations sans lien de dépendance. Cependant, nous avons remarqué que le processus à cet égard n'était pas très clair. La Direction s'est engagée à préciser la définition du lien de dépendance dans son guide de politique et à expliquer plus clairement les facteurs et les éléments de preuve qu'elle peut exiger afin de se prononcer sur la question.

## Fausse suppositions

Une plaignante a allégué que la municipalité de Swan Valley West ne l'avait pas avisée qu'elle ne serait pas reconduite dans son mandat au conseil de la bibliothèque municipale, avant de prendre la décision. Elle a aussi estimé que la décision était injuste, étant donné qu'elle souhaitait continuer à siéger à ce conseil.

Le personnel municipal a supposé que, en raison de certaines circonstances, la plaignante ne voudrait pas continuer de siéger au conseil.

La municipalité n'avait pas de politique ou de processus en place pour le recrutement et la nomination de citoyens à divers conseils et comités. Elle se sert d'un processus informel selon lequel les personnes intéressées font savoir à l'administration ou aux membres du conseil municipal qu'elles souhaitent siéger à un conseil ou à un comité. Une liste est alors établie et soumise à l'approbation du conseil municipal. La durée des mandats n'est pas limitée et il est courant de laisser les personnes siéger aussi longtemps qu'elles le veulent.

La municipalité n'est pas légalement obligée de prévenir les membres des conseils d'administration que leur mandat prend fin ni de s'informer pour savoir s'ils souhaitent continuer de siéger. Toutefois, même si cela n'est pas obligatoire, c'est une bonne pratique administrative. En donnant un préavis, la municipalité peut également savoir quels postes vont rester occupés et quels postes vont devenir vacants.

En l'absence d'un processus établi visant à savoir si des personnes souhaitent pourvoir les postes disponibles, la sélection des citoyens pour ces postes bénévoles peut sembler arbitraire. Nous avons recommandé que la municipalité élabore et mette en place une politique pour le recrutement et la nomination des citoyens aux conseils et aux comités. En plus d'énoncer le processus utilisé pour le recrutement et le renouvellement des mandats associés à ces postes, la politique devrait inclure un processus de préavis. La municipalité a accepté notre recommandation.

## Le chemin le plus fréquenté

Un résident s'est plaint d'une exemption aux restrictions routières durant la période de dégel dans la municipalité rurale de West St. Paul. Les restrictions routières aident à protéger le revêtement des chaussées en réduisant les poids en charge autorisés par essieu pendant la période de dégel du printemps.

Le résident s'inquiétait du processus de prise de décisions de la municipalité à l'égard de ces exemptions. Il se demandait si le conseil autorisait le processus d'exemption, quels critères étaient pris en considération quand de telles exemptions étaient accordées et comment les détails de ces décisions étaient communiqués au public. De plus, il estimait que les particuliers et les entreprises qui bénéficiaient d'exemptions n'étaient pas financièrement responsables des dommages causés aux routes.

La municipalité a déclaré que, dans ce cas, le directeur général avait accordé l'exemption au promoteur sur une recommandation du personnel des travaux publics. Le personnel avait jugé qu'il était raisonnable d'accorder l'exemption parce que la province avait également accordé une exemption sur une route voisine.

La municipalité disposait également d'une entente écrite avec le promoteur selon laquelle tout dommage lié à l'utilisation de la route pendant la période de restrictions serait la responsabilité du promoteur. Le promoteur avait fourni une assurance responsabilité civile et une ligne de crédit à titre de garantie. La municipalité a indiqué avoir pris des photos de la route avant et après que le promoteur l'a empruntée pendant la période de restrictions et elle n'a constaté aucun dommage.

Il s'agit d'un cas où la décision de la municipalité d'autoriser l'exemption était raisonnable, de même que les mesures prises pour s'assurer que le promoteur serait responsable de tout dommage éventuel. Cependant, nous avons remarqué que la municipalité ne disposait pas de règlement ou de politique qui énonce le processus de prise de décisions, pour les exemptions aux restrictions routières durant la période de dégel, et les critères utilisés pour accorder ces exemptions. Un règlement ou une politique à cet effet rendrait le processus de prise de décisions cohérent et transparent, et les futurs demandeurs d'exemptions ainsi que le grand public pourraient tous profiter de ce genre d'information.

Par conséquent, nous avons recommandé que la municipalité officialise son processus de prise de décisions à l'égard des exemptions aux restrictions routières durant la période de dégel en le consignant par écrit. Les renseignements suivants devraient figurer dans le document :

- qui décide des exemptions
- quels critères sont utilisés pour autoriser les exemptions
- comment la municipalité informe-t-elle le public des exemptions
- quels sont les critères qui exigent que les demandeurs d'exemptions assument les frais de tous dommages éventuels causés à la route municipale visée par l'exemption; quels documents sont nécessaires pour cet arrangement; quand et comment évalue-t-on les dommages

La municipalité a accepté notre recommandation.

## Déboursez

Un propriétaire de la municipalité rurale (MR) d'Alexander a déposé une plainte à notre bureau après avoir appris que son abri d'auto était dangereux et inesthétique. Le plaignant estimait que l'ordre donné par la municipalité au sujet de son abri ne respectait pas les exigences législatives et procédurales applicables. Le propriétaire contestait également le fait qu'on lui avait facturé les frais juridiques de la MR liés à cette affaire. Ces frais s'élevaient à plus de 9 400 \$, dont environ 8 650 \$ avaient été ajoutés à la facture d'impôt foncier du plaignant.

D'après notre enquête, la MR a respecté les exigences de la loi et du règlement municipal en donnant son ordre mais elle n'a pas fourni au plaignant les raisons écrites expliquant clairement pourquoi elle appliquait le règlement. Elle a également omis d'aviser le plaignant de la date prévue pour faire appel, comme l'exige son règlement municipal.

Nous avons convenu que la MR a un certain pouvoir discrétionnaire quant aux frais qu'elle peut imposer à un particulier, lesquels peuvent inclure des frais juridiques dans certains cas. Cependant, en tenant compte des principes d'équité dans ce cas, nous avons estimé que les frais associés à la consultation d'avocats ne devraient pas être inclus. Nous avons recommandé que la MR renonce à la facturation des frais juridiques. Dans ce cas, la MR a choisi de ne pas accepter notre recommandation. Elle a soutenu qu'elle avait le pouvoir de facturer les frais juridiques et qu'il était approprié et juste de le faire étant donné les circonstances du cas.

Nous allons consulter le ministère provincial des Relations avec les municipalités au sujet du montant des frais liés à l'application d'un règlement municipal que les administrations municipales peuvent répercuter sur les particuliers.

## Plaques volatilisées

Une Winnipegéoise qui s'était fait voler ses plaques d'immatriculation s'est plainte à notre bureau après avoir reçu une contravention de stationnement établie pour un autre véhicule portant les plaques volées. La femme a essayé de faire appel de la contravention mais a raté la date limite pour le faire alors même qu'elle avait suivi les instructions du service 311 de la Ville de Winnipeg. La Direction du stationnement de Winnipeg (la Direction) lui a par la suite indiqué qu'elle ne pouvait pas revenir sur l'infraction de stationnement et que l'amende de 100 \$ devait donc être payée.

Nous avons constaté que la Direction avait respecté les dispositions législatives pertinentes quant à l'établissement de la contravention et aux délais d'appel connexes. Cependant, nous avons estimé que, parce que le Service 311 n'avait pas communiqué tous les renseignements nécessaires sur la façon de traiter la contravention, il fallait prendre en considération l'équité administrative. Par conséquent, nous avons formulé les recommandations suivantes :

- Que la Direction prenne des mesures pour expliquer clairement l'obligation de demander une révision dans un délai de 30 jours, surtout en cas de circonstances inhabituelles, par exemple en cas de plaques d'immatriculation ou de véhicule volés.
- Que si la Direction continue de recourir au service 311 de la Ville de Winnipeg pour renseigner sur son processus de révision, elle prenne des mesures pour que les opérateurs fournissent tous les renseignements nécessaires au public.
- Que, pour protéger la vie privée des citoyens, la Direction et le Service de police de Winnipeg officialisent une entente sur l'échange de renseignements concernant des rapports de police quand les citoyens contestent une contravention de stationnement à la suite d'un vol de plaques d'immatriculation ou de véhicule.
- Que la mesure de recouvrement prise contre la plaignante soit supprimée et qu'on n'exige pas le paiement de la contravention.

En réponse, la Direction nous a fait savoir qu'elle acceptait les recommandations, notamment qu'elle ne réclamait plus les 100 \$ d'amende.

## Un traitement équitable

Nous avons terminé l'examen approfondi du service Handi-Transit de la ville de Winnipeg, et publié un rapport de 152 pages comportant 19 recommandations. L'enquête a été menée en réponse à une plainte de l'Independent Living Resource Centre (ILRC), une organisation qui soutient les personnes ayant des incapacités, dont bon nombre utilisent le service Handi-Transit de la ville (maintenant appelé Transit Plus).

Le service assure le transport d'environ 7 500 clients qui ne peuvent pas utiliser le réseau de transport en commun à itinéraire fixe parce qu'ils sont aveugles au sens de la loi ou qu'ils ont une incapacité qui entrave sérieusement leur mobilité.

Notre enquête a porté sur trois domaines principaux :

- Admissibilité et appels
- Service à la clientèle et assurance de la qualité
- Transparence et communication

Globalement, nous avons constaté que, dans bien des cas, Handi-Transit assurait un service raisonnablement équivalent à celui du réseau à itinéraire fixe mais que, à certains égards, le service était insuffisant. Nous avons estimé qu'il était possible de remédier à la plupart des

lacunes si l'on tenait compte des recommandations et suggestions formulées à l'issue de notre enquête.

Par exemple, nous avons recommandé que la Ville :

- étende ses critères d'admissibilité à Handi-Transit
- change la composition des membres de l'instance chargée d'entendre les appels (le groupe qui entend les appels des demandeurs jugés inadmissibles au service Handi-Transit)
- communique mieux son processus de plaintes et les résultats des enquêtes menées à la suite de plaintes
- réexamine son approche à l'égard des frais de « désistement » (pénalités imposées pour dissuader les personnes inscrites de réserver des trajets et de ne pas se présenter)
- produise un guide complet de l'utilisateur

La Ville a accepté les 19 recommandations et pris des mesures pour mettre en oeuvre certaines d'entre elles tandis que d'autres seront étudiées plus en profondeur et nécessiteront le financement et l'approbation du conseil.

## Enquêtes dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman

	Nombre de cas			Conclusion							Formulation de suggestions administratives*	Formulation de recommandations*	Formulation à la fois de suggestions administratives et de recommandations*
	Reportés à 2018	Cas nouveaux en 2018	Nbre total de cas en 2018	En attente au 12/31/2018	Résolution rapide	Refusée ou abandonnée	Non appuyée	Résolue en partie ou résolue	Appuyée en partie ou appuyée	Autre			
<b>Ministères</b>													
Agriculture	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Services de la Couronne	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Familles	2	1	3	1	1	-	-	-	1	-	-	1	-
Croissance, Entreprise et Commerce	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Santé, Aînés et Vie active	1	2	3	1	-	1	-	-	1	-	-	1	-
Infrastructure	1	3	4	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-
Justice	5	14	19	12	-	1	-	3	3	-	1	-	-
Relations avec les municipalités	1	1	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-
Développement durable	1	7	8	7	-	1	-	-	-	-	-	-	-
<b>Autres organismes gouvernementaux manitobains</b>													
Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Collège communautaire Assiniboine	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Offices ou régies de services à l'enfant et à la famille	-	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Région sanitaire d'Entre-les Lacs et de l'Est	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
Régie des alcools, des jeux et du cannabis du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hydro Manitoba	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	2	3	5	3	-	1	-	1	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	1	3	4	1	-	2	-	-	1	-	-	-	-
<b>Municipalités</b>													
Ville de Winnipeg	6	7	13	10	-	1	-	1	1	-	-	1	-
Autres villes, MR, villages	12	54	66	46	1	4	4	3	8	-	1	3	1
Districts d'aménagement local	2	1	3	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Enquête sur l'initiative de l'ombudsman -- municipal	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>													
	<b>38</b>	<b>103</b>	<b>141</b>	<b>89</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>

**En attente** : Il s'agit de plaintes sur lesquelles une enquête était toujours en cours au 31 décembre 2018.

**Résolution rapide** : Cas résolus avant de recourir au processus officiel d'enquête.

**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.

**Non appuyée** : La plainte n'a pas du tout été appuyée.

**Résolue ou résolue en partie** : La plainte a été résolue en totalité ou en partie de façon informelle.

**Appuyée en partie ou appuyée** : Enquête a trouvé des questions administratives qui devaient être abordées.

**Autres** : Le travail de contrôle et de suivi a été effectué pour des cas précédents ayant fait l'objet de recommandations.

\*À l'issue de certaines enquêtes, l'ombudsman peut faire des suggestions administratives officieuses ou des recommandations officielles, ou les deux, pour contribuer à une meilleure administration. Les cas figurant dans ces colonnes sont inclus dans les chiffres indiqués dans ce tableau sur la conclusion des cas.