

# 2019

## RAPPORT ANNUEL



**Ombudsman du Manitoba**



# Ombudsman du Manitoba

750 – 500 Portage Avenue  
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1  
Telephone: (204) 982-9130  
Toll Free in Manitoba:  
1-800-665-0531  
Fax: (204) 942-7803  
E-mail: [ombudsman@ombudsman.mb.ca](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 1 decembre 2020

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 2019.

Veillez accepter, Madame, mes salutations distinguées.



Jill Perron  
Ombudsman du Manitoba



# Table des matières

Message de l'ombudsman	7
Au sujet du bureau	9
Aperçu de 2019	10
Collaboration, éducation et relations communautaires	10
Services d'accueil	
L'accès à l'information et de la protection de la vie privée	14
Accès à l'information	17
Protection de la vie privée	21
Soutien aux organismes publics et aux dépositaires sous forme de consultations informelles et d'extension de services	25
Loi sur l'ombudsman	27
Enquêtes sur les plaintes	28
Enquêtes ouvertes par l'ombudsman	31
Rapports d'enquêtes médico-légales	32
Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)	33
Nouvelles attributions en vertu de la LDIP	34
Divulgations d'actes répréhensibles	36
Fonctionnement du bureau	37
Statistiques détaillées	38

**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



Jill Perron

Je suis profondément honorée de servir à titre d'ombudsman du Manitoba et c'est avec plaisir que je présente le rapport annuel 2019 de mon bureau.

Le rapport annuel est l'une des principales occasions, pour l'ombudsman, de faire connaître aux députés et au public les activités du bureau et les progrès enregistrés au cours de l'année. Celui de cette année décrit le nombre de personnes ayant communiqué avec notre bureau, les défis et changements que nous avons connus sur le plan opérationnel et les efforts que nous avons déployés en matière d'éducation et de sensibilisation. Il donne également un aperçu des cas que nous avons traités. Chaque activité que nous entreprenons tient compte de nos valeurs d'indépendance, d'impartialité, de transparence et de responsabilité, tandis que nous assumons les vastes responsabilités qui nous sont confiées en vertu de la Loi sur l'ombudsman, de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP), de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) et de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des dénonciateurs d'actes répréhensibles) (LDIP).

L'année 2019 a marqué une nouvelle année de transition pour la direction du bureau.

Marc Cormier a assumé le rôle d'ombudsman par intérim pendant les six premiers mois de l'année. Je tiens à le remercier pour avoir assuré la continuité de nos activités et pour avoir servi la province à ce titre avec dévouement. Au cours de mes premiers mois de service, j'ai été impressionnée par les compétences et le travail acharné de notre équipe, qui prend le temps d'écouter les personnes qui nous contactent et qui les aide à trouver le meilleur moyen de répondre à leurs préoccupations. Leur engagement à servir la population du Manitoba est remarquable.

Nous avons reçu 4 095 plaintes et demandes de renseignements, et ouvert 539 enquêtes, ce qui représente une augmentation de 34 pour cent par rapport à l'année précédente, augmentation en grande partie due aux nombreuses plaintes relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, et aux nouvelles enquêtes menées en vertu de la LDIP. La plupart des rapports comportant des recommandations figurent également dans notre site Web pour informer, pour renforcer les pratiques administratives des organismes publics et des dépositaires ainsi que leurs pratiques en matière de protection de la vie privée et, dans la mesure du possible, pour rendre notre travail transparent aux yeux du public. Le présent rapport renferme des résumés des enquêtes que nous avons terminées et montre ainsi comment notre travail peut profiter à la population de la province.

Nous avons examiné les pratiques d'accès à l'information de quatre ministères provinciaux qui opèrent selon un modèle centralisé de prestation de services. Étant donné que ces ministères ont reçu un nombre conséquent de demandes d'accès à l'information, nous avons voulu savoir s'ils s'acquittaient de leur obligation à prêter assistance aux demandeurs et aussi s'ils répondaient aux demandes dans les délais prévus par la loi. Dans notre rapport, nous avons recommandé aux ministères d'améliorer leurs temps de réponse et de renforcer leurs communications avec les demandeurs, ce qu'ils ont accepté de faire.

Les citoyens confient leurs renseignements personnels ainsi que leurs renseignements médicaux personnels aux gouvernements, aux fournisseurs de soins de santé et à d'autres entités. Nous avons constaté une augmentation du nombre de plaintes de citoyens au sujet de la protection de la vie privée ainsi que du nombre de signalements proactifs des cas d'atteinte à la vie privée de la part d'entités publiques. Le présent rapport fournit des données sur les types d'incidents et sur les avantages à nous signaler ces incidents de façon proactive, soulignant la nécessité de prévoir des dispositions législatives en matière de notification, ce qui avait été recommandé lors de l'examen de la LDIP et de la LAIPVP en 2017. Le rejet, par la Cour du Banc de la Reine, d'un appel interjeté par un employé reconnu coupable et qui s'était vu imposer une amende en vertu de la LDIP est également inclus dans le rapport. La décision est une reconnaissance du fait que les particuliers ont un droit fondamental au respect de la vie privée – cette position étant appuyée par les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée du Canada dans une résolution commune intitulée *Pour une législation*

Suite à la page suivante

*efficace sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information dans une société guidée par les données.* Les entités publiques se tournent vers les nouvelles technologies pour faciliter la prestation de programmes et de services, ce qui a une incidence sur la collecte et l'utilisation des renseignements des citoyens. Il est important de modifier la législation de façon qu'elle réponde aux besoins de la population du Manitoba.

Les recommandations énoncées dans nos rapports d'enquête découlent souvent du fait que des mesures ou décisions ne respectent pas la norme plus large de justice. Elles visent à empêcher que les problèmes se répètent, à promouvoir l'équité administrative et à améliorer la qualité des services que les entités publiques offrent à la population manitobaine. En 2019, nous avons fait le suivi des progrès de la Ville de Winnipeg par rapport aux recommandations formulées à l'égard du service Handi-Transit. La Ville a pleinement appliqué un tiers des recommandations, tandis que les autres sont en cours de mise en oeuvre.

Des modifications apportées à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des dénonciateurs d'actes répréhensibles) ont augmenté le nombre d'entités publiques assujetties aux dispositions législatives et apporté des protections supplémentaires aux dénonciateurs ainsi qu'aux employés qui demandent des conseils ou qui participent à une enquête. Le pouvoir de l'ombudsman a également été élargi et lui permet maintenant d'enquêter sur les plaintes d'employés relatives à des représailles, et d'examiner les règles d'un organisme public pour veiller à ce qu'elles soient conformes à la loi et reflètent les principes d'équité procédurale. Nous avons adopté de nouveaux processus pour le traitement des plaintes et les examens afin d'être à la hauteur de nos nouvelles responsabilités, qui représentent une augmentation de 30 % des dossiers liés à la LDIP.

Nous nous attendons à des volumes de plaintes plus élevés au cours des prochaines années dans tous les secteurs qui relèvent de notre mandat. Une étude externe officielle de notre structure organisationnelle a été entamée pour déterminer la meilleure façon de gérer efficacement les plaintes avec les ressources actuelles dont nous disposons. L'étude a montré que de nouvelles stratégies étaient nécessaires pour gérer les plaintes au sein de la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. Elle a également fait état d'améliorations à apporter à notre système actuel de gestion de l'information pour améliorer le flux opérationnel, augmenter la capacité de données et accroître la qualité du service que nous fournissons aux Manitobains qui nous contactent et aux entités publiques, maintenant et dans l'avenir. Tous nos secteurs d'activité étant liés au système d'information, la même étude externe portera sur la Division de l'ombudsman en 2020.

Nous continuons de mettre l'accent sur les activités d'éducation et de sensibilisation qui aident les entités publiques à comprendre le travail que nous effectuons. En plus de présentations et de séances de formation que nous avons organisées avec les entités publiques, nous avons conçu une série d'infographies pour informer les citoyens sur leurs droits en matière d'accès à l'information, de protection de la vie privée et de traitement équitable, et pour mieux faire connaître notre rôle. Nous avons collaboré avec d'autres ressorts pour créer des outils permettant aux élèves de s'informer sur la protection de la vie privée et nous préparons un guide d'autoévaluation pour aider les entités publiques à renforcer leur approche en matière d'équité administrative. Nous avons également ouvert notre bureau satellite à Thompson, facilitant ainsi l'accès des résidents du nord du Manitoba à nos services.

Au cours des six premiers mois qui ont suivi ma nomination, j'ai rencontré d'autres hauts fonctionnaires indépendants fédéraux et provinciaux aux réunions annuelles du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires, des commissaires aux divulgations faites dans l'intérêt public et des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée. Ces rencontres sont des occasions uniques de discuter des défis actuels, des pratiques exemplaires et des nouveaux enjeux qui ont des incidences sur le travail de nos ressorts respectifs et sur notre travail collectif. Ces bureaux de surveillance indépendants sont tous confrontés aux mêmes questions, comme le recours du secteur public aux systèmes numériques et son utilisation accrue de la technologie de pointe pour appuyer la prise de décisions et la prestation des services publics. La modernisation de la prestation des services exige l'équité administrative dans les processus de prise de décisions et aussi des structures de protection de la vie privée qui répondent aux besoins de citoyens. Ces questions vont contribuer à l'évolution de notre travail en 2020 et au-delà.

En qualité d'ombudsman récemment nommée, je tiens à remercier l'équipe dévouée du personnel ainsi que les membres de la direction de l'Assemblée législative pour leur encouragement et leur soutien tandis que j'assume ce nouveau rôle. En me projetant à 2020 et au-delà, je me réjouis de pouvoir continuer à écouter les gens qui nous appellent et à m'instruire auprès d'eux, et de travailler avec mon équipe et mes homologues indépendants pour m'acquitter de mes responsabilités et promouvoir l'équité administrative, la transparence, la protection de la vie privée et la bonne gouvernance afin que la population du Manitoba bénéficie d'une fonction publique éthique et responsable.

# Au sujet du bureau

L'ombudsman du Manitoba est l'un des bureaux indépendants de l'Assemblée législative du Manitoba. En 1970, l'ombudsman avait pour rôle d'agir au nom des citoyens qui avaient un grief contre le gouvernement. Depuis, son mandat a été élargi pour inclure les questions d'accès à l'information, de protection de la vie privée et de dénonciation d'actes répréhensibles, et le nombre d'organisations du secteur public qui relèvent de sa compétence a augmenté.

La Loi sur l'ombudsman du Manitoba reprend les caractéristiques des ombudsmans législatifs que l'on observe dans de nombreux ressorts dans le monde :

- » indépendance du bureau
- » vastes pouvoirs d'enquête
- » procédures informelles pour mener des enquêtes
- » démarches non conflictuelles pour résoudre les problèmes
- » pouvoir de faire des recommandations
- » pouvoir de rendre compte publiquement

## Ce que nous faisons et comment nous travaillons

Nous menons des enquêtes indépendantes, impartiales et non partisans sur des plaintes concernant les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée, l'équité des actions ou décisions du gouvernement, et les graves actes répréhensibles ayant pu se produire aux yeux du public.

Les vastes pouvoirs d'enquête de l'ombudsman sont énoncés dans les lois suivantes :

- Loi sur l'ombudsman (1970)
- Loi sur les renseignements médicaux personnels (1997)
- Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (1998)
- Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (2007)

Déposer une plainte à l'ombudsman permet parfois :

- » de donner aux citoyens un moyen d'exprimer leurs préoccupations.
- » de réexaminer une question avec un regard nouveau et impartial.
- » de modifier le statu quo.
- » d'aider les organismes publics à améliorer leurs politiques, procédures ou pratiques.
- » de communiquer les décisions et actions des organismes publics avec ouverture et transparence.
- » de renforcer l'observation de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.
- » d'accroître la transparence, l'ouverture et la responsabilité.

Nous essayons de régler les plaintes de façon informelle dans les meilleurs délais. Si, à l'issue d'une enquête, nous constatons que la plainte est justifiée, nous recommandons une solution.

Les enquêtes sont secrètes et les renseignements recueillis au cours de ce travail restent confidentiels.

Dans bien des situations, nous fournissons également des renseignements et des conseils, et renvoyons les personnes qui nous contactent vers d'autres services pouvant les aider à régler leurs problèmes.

Notre mission est de promouvoir et de favoriser l'ouverture, la transparence, l'équité, la responsabilisation et le respect de la vie privée dans la conception et la prestation des services publics.

**Aperçu de 2019 :  
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS,  
PLAINTES ET ENQUÊTES**

**4 095 DEMANDES DE  
RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES**

**3 627** Le personnel du Service d'accueil dans les deux divisions a traité 3 627 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), à la Loi sur l'ombudsman et à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP)

**468** L'équipe de l'administration a également traité 468 demandes de renseignements généraux

**539 ENQUÊTES OUVERTES**

**390** LAIPVP

**39** LRMP

**104** Loi sur l'ombudsman

**6** LDIP

**28 SUIVIS DE RECOMMANDATIONS**

**28** 4 rapports d'enquêtes avec 28 recommandations nous sont parvenus de la Cour provinciale du Manitoba

**9 RAPPORTS D'ENQUÊTES PUBLIÉS  
SUR LE SITE WEB**

**5** LAIPVP

**2** LRMP

**2** Loi sur l'ombudsman

## Collaboration, éducation et relations communautaires

En plus de notre travail d'enquête, qui est au cœur de nos activités, nous appuyons et faisons avancer les objectifs de notre bureau en collaborant avec d'autres bureaux de surveillance sur des questions d'intérêt mutuel, en participant à des réunions et événements, ou en les organisant, ainsi qu'en faisant des présentations et en offrant des séances de formation.

### Collaboration avec d'autres ressorts

En 2019, nous nous sommes joints à nos homologues de partout au Canada pour publier une résolution commune exhortant les gouvernements à moderniser la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée pour mieux protéger la population canadienne.

Nous avons également collaboré à un groupe de travail sur les jeunes et la protection de la vie privée, groupe dirigé par le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada, qui a publié de nouvelles ressources :

- des feuilles d'activité pour que les jeunes enfants apprennent les concepts liés à la vie privée, notamment une feuille d'activité point à point, une feuille de mots cachés, une feuille à colorier et un jeu de « serpents et échelles »
- une affiche sur le thème de la protection de la vie privée destinée aux élèves de la 4e à la 6e année

De même, nous avons participé à un groupe de travail avec des représentants des ombudsmans de la Saskatchewan, de la Nouvelle-Écosse, du Yukon et de la Colombie-Britannique pour élaborer un guide intitulé *Fairness by Design: An Administrative Fairness Self-Assessment Guide*. Ce guide vise à aider les organismes publics à inclure la notion d'équité dans leurs politiques et processus.

Nous avons participé au symposium sur l'avenir de l'ombudsman parlementaire, organisé par l'ombud de la C.-B.

### Partenariats avec les étudiants

Pour établir des liens avec un public plus jeune et éveiller l'intérêt des jeunes pour notre travail, nous avons accueilli deux étudiants en 2019 :

- un étudiant du Red River College dans le cadre du programme de développement communautaire
- un étudiant en droit de l'Université du Manitoba

Nous avons accueilli deux stagiaires de l'Assemblée législative durant la période ayant immédiatement précédé l'élection provinciale de 2019.

## Présentations

Pour aider à faire comprendre notre mandat et notre travail, nous avons fait 16 présentations générales devant les groupes suivants :

- organismes à but non lucratif
- fonctionnaires
- sous-ministres du gouvernement du Manitoba
- nouveaux députés de l'Assemblée législative du Manitoba
- administrateurs et représentants municipaux

Nous avons offert des séances de formation adaptées à des auditoires particuliers dans le cadre des conférences et des ateliers suivants :

- une séance sur la protection de la vie privée, à la journée annuelle d'information sur la LRMP de Southern Health-Santé Sud
- une séance sur les cas d'atteinte à la vie privée, à la conférence sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée, la sécurité et la gestion de l'information (Manitoba Connections)
- une séance sur la LAIPVP destinée à l'Association canadienne des journalistes (section du Manitoba)
- une présentation dans le cadre d'un panel sur les services correctionnels pour les jeunes, au congrès annuel du Forum canadien des ombudsmans
- des séances d'information sur les divulgations faites dans l'intérêt public, à l'intention de la Manitoba School Administrators Association et d'une division scolaire

Nous organisons également des réunions d'information casse-croûte dans nos locaux. Il s'agit de discussions informelles dirigées par des membres de notre personnel avec la participation des coordonnateurs et agents de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. En 2019, nous avons tenu deux réunions sur les thèmes suivants :

- Principales étapes à suivre en cas d'atteinte à la vie privée
- Documentation sur le traitement des demandes d'accès à l'information présentées en vertu de la LAIPVP

## Événements

Nous nous efforçons de mieux faire connaître le bureau et cherchons à avoir avec d'autres des discussions informelles sur notre travail et à distribuer de la documentation et des articles promotionnels sur l'ombudsman. Nous avons pris part aux événements suivants :

- Journée du droit à Winnipeg et à Brandon
- Pow-wow au Centre Agassiz pour la jeunesse
- Conférence de la Manitoba Social Science Teachers Association, dans le cadre de ses activités de perfectionnement professionnel, à Winnipeg
- Congrès annuel de l'Association des municipalités du Manitoba, à Brandon

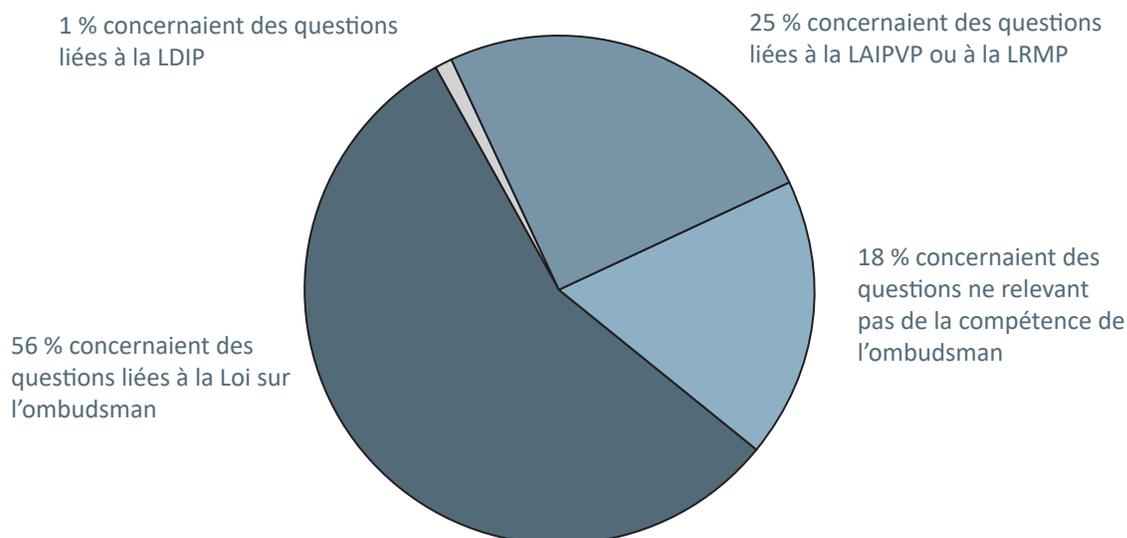
### Ouverture du bureau de Thompson :

En avril 2019, nous avons inauguré à Thompson un bureau satellite que nous partageons avec le protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba. Une centaine de personnes se sont rassemblées au City Centre Mall pour marquer l'occasion avec un festin traditionnel et des paroles de bienvenue. Le bureau fait partie d'un projet pilote destiné à relier plus efficacement la population de Thompson et du Nord aux services de l'ombudsman et du protecteur.



# Services d'accueil

Toutes les demandes de renseignements et les plaintes que nous recevons du public sont traitées par le personnel d'accueil qui est très informé sur les droits des citoyens et sur les systèmes et processus gouvernementaux. En 2019, celui-ci en a traitées 3 627.



Le personnel du Service d'accueil accepte les appels téléphoniques du public, rencontre les plaignants et répond aux plaintes et demandes de renseignements formulées par voie électronique et par écrit. Il est notamment chargé de ce qui suit :

- expliquer le rôle et la fonction du bureau
- expliquer aux citoyens leurs droits législatifs et comment ils peuvent les exercer (par exemple, comment demander les renseignements médicaux personnels qui les concernent à un fournisseur de soins de santé)
- déterminer la nature précise des plaintes
- évaluer la sphère de compétence
- expliquer les autres voies de recours ou d'appel
- s'informer au préalable sur les plaintes
- étudier la documentation et faire des recherches
- préparer les dossiers faisant l'objet d'une enquête
- orienter les clients vers les ressources, y compris les brochures et les guides publiés sur notre site, ainsi que vers l'information et les ressources d'autres organisations
- renvoyer les demandes ne relevant pas de notre compétence vers les services appropriés

« J'apprécie beaucoup que vous ayez examiné cette question et que vous me soyez revenus avec une explication aussi détaillée. Le simple fait de voir que vous avez pris la question au sérieux contribue grandement à valider ma démarche, ce qui est très utile en soi. »

« Je vous remercie de l'aide que vous m'avez apportée. Je suis très reconnaissante de votre intervention dans cette affaire et apprécie tout ce que vous avez fait pour moi. »

## Exemples de cas traités à l'accueil

Si le plaignant a essayé de résoudre son problème mais n'a pas réussi à le régler pour diverses raisons, le personnel du Service d'accueil peut essayer d'y remédier de façon informelle en communiquant avec l'entité publique concernée. Faciliter la communication entre un particulier et la bonne personne au sein de l'organisation visée par la plainte suffit parfois à régler la question. D'autres fois, le fait de s'informer au préalable pour obtenir plus de renseignements sur la question faisant l'objet de la plainte peut inciter l'organisation à revoir et parfois à modifier sa décision initiale.

- » Un détenu nous a contactés parce qu'il avait du mal à obtenir des soins médicaux après une amputation. On lui avait dit qu'il recevrait des services de physiothérapie mais, quand il a été transféré dans un autre établissement correctionnel, le personnel lui a indiqué que ces services n'étaient pas approuvés. Nous avons communiqué avec le responsable des services de santé de l'établissement pour nous informer sur la demande du détenu et mieux comprendre la procédure nécessaire pour obtenir des soins. Dans ce cas, le directeur de l'établissement a rencontré le détenu pour lui expliquer le processus, et les soins ont été accordés dans le mois qui a suivi le dépôt de la plainte.
- » Frustrée de ses communications avec les responsables du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA) et du Programme d'aide à l'emploi et au revenu (PAER), une personne nous a contactés pour nous demander de l'aide. Elle ne recevait pas la pension alimentaire que le tribunal lui avait accordée et avait besoin de faire une demande au PAER pour s'assurer un meilleur revenu. Après que cette personne a présenté sa demande au PAER, le PEOA a réussi à récolter les fonds. Souhaitant repasser du PAER au PEOA, la personne n'a pas réussi à obtenir des responsables des deux programmes des explications sur la façon de procéder. Notre Service d'accueil a réussi à demander que le personnel des programmes communique plus clairement avec elle. Les montants du PEOA qui revenaient à cette dernière lui ont été versés dans les quinze jours qui ont suivi le dépôt de la plainte.

Dans le cadre de la LDIP, la plupart du travail d'accueil consiste à informer au sujet de la Loi et à déterminer si les questions doivent nous parvenir par écrit pour qu'à l'issue d'une évaluation plus approfondie, on sache s'il s'agit d'une dénonciation d'acte répréhensible ou d'une plainte de représailles. Par exemple, une personne nous a contactés en déposant une plainte de représailles pour protéger son emploi. Nous lui avons expliqué de quelle façon la protection contre les représailles était établie pour les dénonciateurs d'actes répréhensibles et que, à partir des renseignements qui nous avaient été communiqués, elle n'avait pas du tout agi comme le prévoit la LDIP pour être protégée en tant que dénonciateur. Les inquiétudes de cette personne portaient plus sur une question d'emploi que sur une question fondamentale d'intérêt public et les mesures prises par l'employeur n'étaient pas des mesures de représailles au sens de la LDIP. Nous avons suggéré à la personne, qui était syndiquée, de s'adresser plutôt au syndicat.

Par une résolution rapide, le personnel d'accueil a pu régler un certain nombre de problèmes d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Les activités suivantes ont permis de résoudre les questions des plaignants :

- Certaines ont consisté en des discussions avec les plaignants au sujet de leurs préoccupations et, dans certains cas, avec les organismes publics et les dépositaires. Le fait de préciser les questions aide parfois à apaiser les inquiétudes des plaignants.
- Dans d'autres cas où l'on ne dispose pas de renseignements suffisants au sujet de la plainte, nous collaborons avec le plaignant pour mieux déterminer ses préoccupations et savoir si elles portent sur des questions sur lesquelles nous pouvons enquêter.
- Certaines plaintes sont déposées prématurément au sujet de questions qui, selon le plaignant, risquent de se présenter, par exemple lorsque celui-ci s'attend à ce que sa demande d'accès soit rejetée alors que l'organisme public n'a pas encore pris de décision à cet égard.

« Je vous remercie pour votre courriel et pour avoir répondu à mon appel téléphonique aujourd'hui. Je comprends que vos mains sont liées et apprécie les conseils que vous m'avez donnés. Je vais absolument faire le suivi de la question à l'aide du formulaire officiel de rétroaction que vous avez suggéré. Cette situation a été tellement stressante que le moindre petit geste de bonté fait une grande différence. Je vous remercie pour votre bienveillance même si vous ne faisiez que votre travail – cela est beaucoup plus important à mes yeux. »

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

Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée  
Loi sur les renseignements médicaux personnels

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 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 **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 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

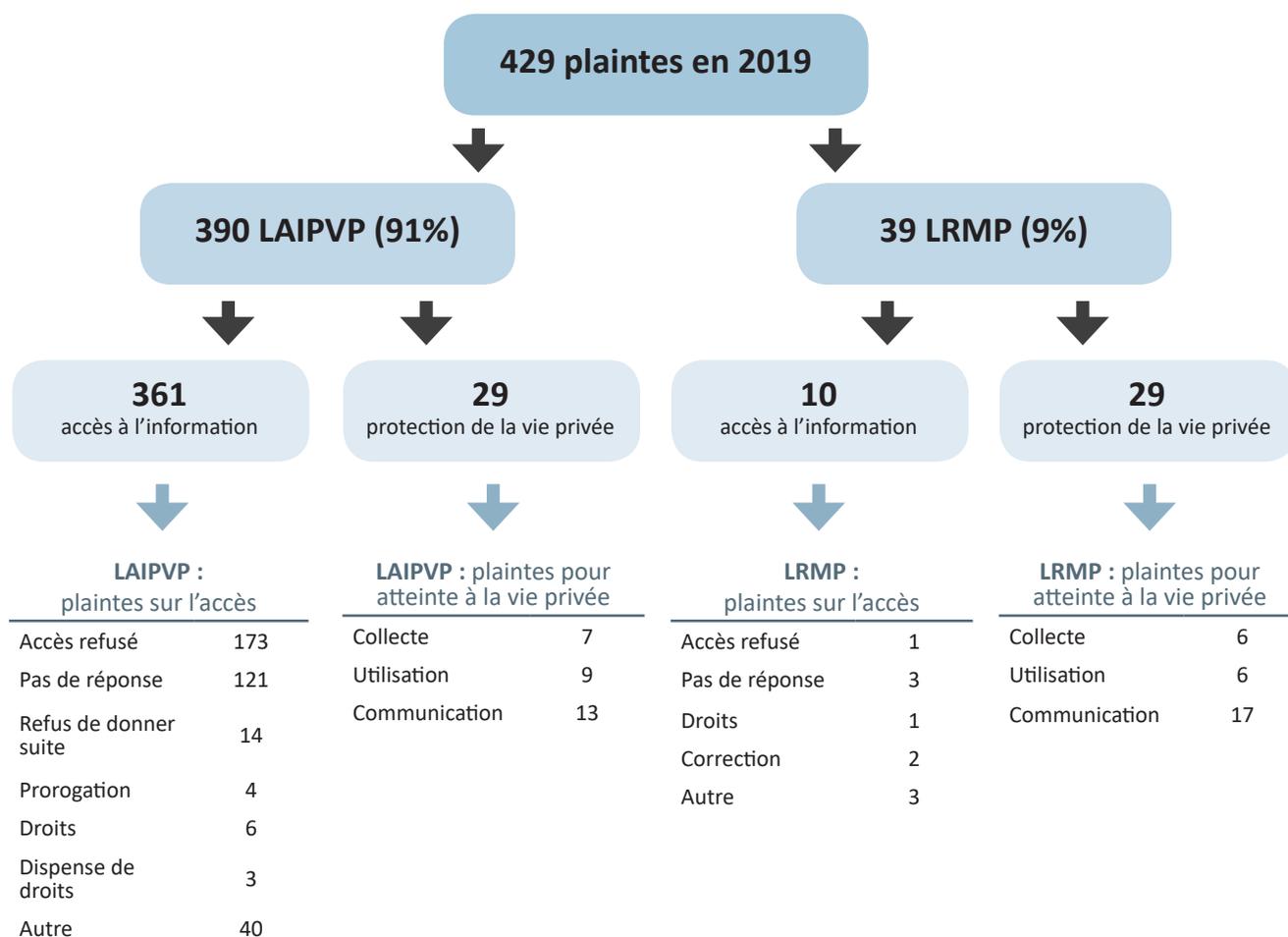
L'ombudsman est chargé d'autres fonctions dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP, notamment les suivantes :

- 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

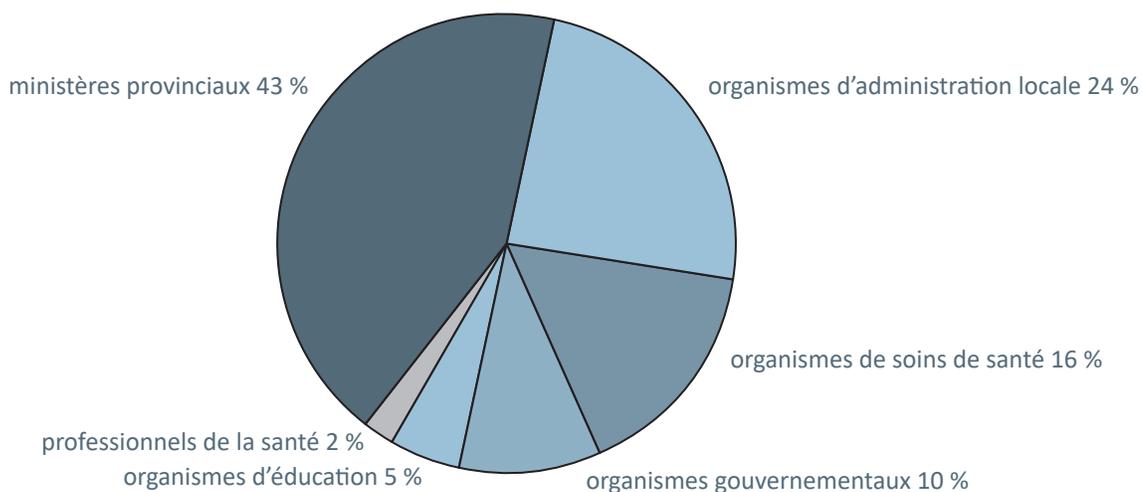
## Aperçu des activités liées à la LAIPVP et à la LRMP en 2019

<b>429</b>	nouvelles plaintes sujettes à ouverture d'enquête	<b>7</b>	rapports d'enquête publiés sur notre site Web
<b>55</b>	autres plaintes réglées de façon informelle à l'étape de l'accueil	<b>5</b>	exposés sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée
<b>32</b>	cas d'atteinte à la vie privée nous ayant été signalés par des organismes publics et des dépositaires	<b>3</b>	avis de pratique publiés
<b>17</b>	demandes d'approbation de prorogation de délais pour répondre à des demandes d'accès	<b>3</b>	infographies destinées au public
<b>88</b>	consultations informelles avec des organismes publics et des dépositaires		

Les enquêtes sur les plaintes de citoyens ont de nouveau été au coeur de notre travail tout au long de l'année 2019. Nous avons ainsi entamé des enquêtes en réponse à 429 des plaintes reçues. Du fait que 107 des plaintes sous enquête en 2018 étaient toujours à l'étude en 2019, notre charge de travail a représenté au total 536 enquêtes. Sur ce total, 379 (71 pour cent) ont été menées à terme en 2019.



## Distribution des enquêtes ouvertes dans le cadre de la partie 5 de la LAIPVP et la LRMP en 2019



### Résultat des enquêtes menées sur 379 plaintes

<b>179</b>	Ont été appuyées entièrement ou partiellement, ce qui signifie que les plaintes étaient fondées. À l'issue des enquêtes, presque toutes les situations ont été rectifiées par les organismes publics et les dépositaires, à l'exception d'un cas ayant nécessité une recommandation de l'ombudsman.
<b>106</b>	N'ont pas du tout été appuyées, ce qui signifie qu'aucune des inquiétudes des plaignants n'était fondée.
<b>49</b>	Ont été réglées au cours de l'enquête sans qu'il soit nécessaire de formuler des conclusions; les enquêteurs ont collaboré avec les plaignants et les organismes publics ou dépositaires pour répondre aux préoccupations des plaignants.
<b>45</b>	Ont été abandonnées ou rejetées

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	143	16	38	60	28	1
Pas de réponse	129	7	113	-	9	-
Refus de donner suite	14	5	3	4	2	-
Prorogation	3	-	-	2	1	-
Droits	3	-	1	2	-	-
Dispense de droits	3	-	-	2	1	-
Autre	31	5	7	14	5	-
<b>Type de plainte pour atteinte à la vie privée</b>						
Collecte	6	2	1	3	-	-
Utilisation	9	3	2	4	-	-
Communication	7	3	2	2	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>348</b>	<b>41</b>	<b>167</b>	<b>93</b>	<b>46</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	2	-	1	1	-	-
Pas de réponse	4	-	1	1	2	-
Autre	1	-	-	1	-	-
<b>Type de plainte pour atteinte à la vie privée</b>						
Collecte	6	2	2	2	-	-
Utilisation	6	1	3	2	-	-
Communication	12	1	4	6	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

Pour en savoir plus sur les plaintes que nous avons reçues dans le cadre de la LAIPVP et la LRMP en 2019, veuillez consulter les tableaux en pages 38-40.

## Questions d'accès à l'information

### Tendances de 2019 :

- » Presque la moitié des plaintes relatives à l'accès à l'information (173 sur 361, soit 48 %) ont porté sur le refus, de la part d'organismes publics, de communiquer les documents demandés.
- » Plus d'un tiers des plaintes (133 sur 361, soit 37 %) ont porté sur le fait que les organismes publics n'avaient pas respecté les délais prévus par la loi pour répondre aux demandes d'accès. Sur ces 133 plaintes pour manque de réponse, 103 visaient des ministères et organismes du gouvernement provincial.

### Vérification du temps d'exécution dans le cadre de la LAIPVP

L'ombudsman peut procéder à des vérifications pour contrôler et assurer l'observation de la LAIPVP et de la LRMP. En 2019, nous avons ainsi vérifié les pratiques de quatre organismes publics en matière de communication de renseignements, soit Finances Manitoba, le Bureau du Conseil exécutif, la Commission de la fonction publique et le Secrétariat des services de la Couronne. Les services LAIPVP des quatre organismes publics sont centralisés au ministère des Finances du Manitoba.

La vérification de 120 dossiers LAIPVP pendant une période de six mois ayant pris fin en mai 2018 a visé à déterminer ce qui suit :

- Le temps d'exécution et la conformité des organismes publics par rapport aux délais prescrits par la LAIPVP pour répondre aux demandes d'accès.
- Si les organismes publics communiquaient avec les demandeurs après réception des demandes, conformément à l'obligation de prêter assistance aux auteurs de demandes.

La vérification a permis de relever les points suivants :

- Dans de nombreux cas, les délais de réponse dépassaient le délai prescrit et il n'y avait pas eu de demande de prorogation.
- Tout au long du processus d'accès à l'information, la communication avec les demandeurs était limitée.
- La documentation concernant la gestion de l'information, le traitement des demandes d'accès et les décisions manquait de cohérence dans les dossiers LAIPVP et n'était pas centralisée.

Nous avons formulé cinq recommandations pour améliorer les temps de réponse des organismes publics ainsi que pour favoriser la communication avec les demandeurs et le respect de la LAIPVP. Nous avons notamment recommandé que les organismes publics :

- Ne divulguent pas le type de demandeur si cela n'est pas nécessaire au traitement de la demande d'accès ou si cela risque de révéler l'identité du demandeur.
- Évaluent les processus relatifs à la LAIPVP et les besoins en ressources, de façon à respecter les délais prescrits.
- Accusent réception des demandes présentées en vertu de la LAIPVP et fournissent aux demandeurs un numéro de référence ainsi qu'un point de contact.
- Standardisent la documentation relative aux processus LAIPVP et la conservent dans un endroit central.
- Évaluent régulièrement les documents visés par des demandes d'accès et envisagent de les communiquer de façon proactive.

Les organismes publics ont accepté les cinq recommandations. Le rapport faisant état du suivi des recommandations a été publié en 2020 sur notre site Web.

## Rapports d'enquêtes – Accès à l'information

Nos rapports d'enquête énoncent les éléments dont nous avons tenu compte dans le dossier, expliquent l'interprétation que nous faisons des dispositions de la LAIPVP et de la LRMP, et renferment les résultats et les recommandations que l'ombudsman juge appropriés au sujet de la plainte. Nos rapports et recommandations sont publiés sur notre site Web, de même que certains autres rapports dans lesquels nous avons appuyé, totalement ou en partie, ou pas appuyé les plaintes, ou dans lesquels les plaintes ont été résolues sans constatations. En 2019, nous avons publié cinq rapports d'enquête sur l'accès sur notre site Web. Vous trouverez ci-après les résumés de certains de ces dossiers.

**Dossier LAIPVP  
2018-0016**

**Recommandation  
formulée**

**21(1)(a)  
Entrave aux  
relations entre le  
Manitoba et le  
Canada**

**25(1)(n)  
Entrave à  
la conduite  
d'instances  
judiciaires**

**28(1)(c)(iii)  
Entrave aux  
négociations**

Affaires intergouvernementales et Relations internationales Manitoba a refusé de répondre à une demande d'accès à la correspondance avec un tiers et/ou le gouvernement fédéral au sujet du Port de Churchill et de la Hudson Bay Railway. Le ministère a rejeté la demande en invoquant que la communication des documents risquait de nuire à la relation entre le gouvernement du Manitoba et le gouvernement du Canada, à la conduite d'instances judiciaires ou aux négociations avec le gouvernement du Canada. L'information retenue consistait en trois chaînes de courriels et diverses pièces jointes, appelés documents a, b et c.

En ce qui concerne les documents a et b, nous avons déterminé que cette correspondance entre le ministère et le tiers portait sur des questions et points de vue précis. Les mêmes questions faisaient l'objet d'instances judiciaires entre le gouvernement du Manitoba, le gouvernement du Canada et le tiers. Nous avons estimé que la communication de l'information pouvait vraisemblablement nuire à la conduite d'instances judiciaires en cours ou prévues et que, par conséquent, l'alinéa 25(1)n) de la loi s'appliquait. Nous avons également estimé que l'information contenue dans les documents a et b pouvait être utilisée dans les instances judiciaires en cours ou pour de futures négociations avec le tiers ou le gouvernement du Canada, et que, par conséquent, le sous-alinéa 28(1)c)iii) de la loi s'appliquait également.

En ce qui concerne le document c, le ministère a indiqué que le courriel faisait partie des négociations du gouvernement du Manitoba avec le gouvernement fédéral. Il a expliqué que les négociations étaient en cours et que la communication de ce document nuirait aux négociations avec le gouvernement du Canada. Après avoir examiné le contenu du document c, nous avons conclu qu'il s'agissait essentiellement de données qui avaient été mises à la disposition du public et que cela n'incluait pas de renseignements confidentiels qui, s'ils étaient divulgués, seraient vraisemblablement préjudiciables aux négociations avec le gouvernement fédéral ou nuiraient vraisemblablement à la relation entre les gouvernements provincial et fédéral.

Nous avons partiellement appuyé la plainte, car nous avons estimé que les exceptions invoquées s'appliquaient aux documents a et b mais pas au document c. Nous avons recommandé que le document c soit communiqué au plaignant. Le ministère a accepté la recommandation et s'y est conformé en fournissant le document au plaignant.

**Dossier LAIPVP  
2018-0112**

**Plainte appuyée**

**18(1)b)  
Renseignements  
professionnels  
fournis par un  
tiers**

Croissance, Entreprise et Commerce Manitoba a refusé de communiquer une partie d'un avis destiné au ministre en invoquant que cela révélerait des renseignements professionnels fournis par un tiers à titre confidentiel. L'avis avait été établi par le ministère à la suite d'un document de discussion présenté par un tiers. Même si l'avis faisait référence à des renseignements ou points de vue discutés dans le document du tiers, l'information retenue concernait des questions générales d'ordre professionnel et des points de vue sur divers aspects du droit du travail du Manitoba.

Nous avons estimé que l'avis portait sur l'état actuel du droit au Manitoba et dans d'autres ressorts et ne détaillait pas les relations professionnelles entre certains employeurs ou groupes et leurs employés. À partir de cela, nous avons jugé que l'information retenue ne correspondait pas à des renseignements professionnels de tiers selon l'exception mentionnée à l'article 18 de la LAIPVP. Nous avons également conclu que les faits ne permettaient pas d'établir que le tiers avait fourni les renseignements au ministère à titre confidentiel ou qu'il les avait toujours traités à ce titre.

Comme nous avons constaté que la disposition sur laquelle le ministère s'était fondé pour retenir l'information ne s'appliquait pas, nous avons appuyé la plainte. Nous avons remis notre analyse au ministère pour qu'il l'examine et la prenne en considération. Le ministère a accepté de communiquer au plaignant tous les renseignements qu'il avait refusé de divulguer auparavant.

**Dossier LAIPVP  
2019-0111**

**Plainte non  
appuyée**

**27(1)a)  
Secret  
professionnel de  
l'avocat**

Infrastructure Manitoba a refusé de communiquer le contenu d'un avis juridique sur l'exemption des transporteurs américains de se soumettre aux conditions d'obtention du certificat d'aptitude en matière de sécurité. Pour cela, il a invoqué le secret professionnel de l'avocat. Le plaignant nous a indiqué que, du fait qu'un employé du ministère lui avait fourni un résumé de l'avis dans un courriel, le ministère avait renoncé à la confidentialité de l'information et que la disposition sur le secret professionnel de l'avocat ne pouvait pas s'appliquer. Il a également déclaré que le ministère se fiait à l'avis non divulgué d'un conseiller juridique pour prendre une décision de réglementation le concernant et que, sans avoir connaissance de l'avis en question, il ne pouvait pas en évaluer la pertinence.

Dans le cadre de notre enquête, nous avons déterminé tout d'abord que l'avis juridique était soumis au secret professionnel de l'avocat du fait qu'il s'agit d'une communication entre client et avocat, que la communication concerne la prestation ou la recherche d'un avis juridique et qu'elle doit être tenue confidentielle. Nous nous sommes ensuite demandé si, concernant l'avis, on pouvait montrer qu'il y avait eu levée du secret professionnel du fait des actions du ministère et, si c'était le cas, il n'était pas possible d'invoquer l'alinéa 27(1)a) de la LAIPVP pour refuser la demande d'accès. Le ministère a reconnu que le secret professionnel de l'avocat pouvait être levé de l'une des deux façons suivantes : ou bien le client (dans ce cas, le ministère) est conscient du secret professionnel rattaché à la communication et y renonce volontairement, sciemment et explicitement; ou bien la renonciation peut être implicite (suggérée par une action ou un effet). Il peut y avoir renonciation implicite par exemple par divulgation partielle de renseignements confidentiels lorsque la levée volontaire du secret professionnel rattaché à une partie de la communication est considérée comme une renonciation à la confidentialité de l'ensemble de la communication.

Nous avons estimé que la décision du ministère de fournir un résumé de l'avis par courriel constituait une preuve de la ferme intention de répondre aux demandes de renseignements du plaignant tout en maintenant le secret professionnel de l'avocat à l'égard de l'ensemble de l'avis juridique. Le ministère a soutenu qu'à aucun moment, il n'y avait eu intention expresse de lever le secret professionnel. Nous avons estimé que le ministère n'avait pas renoncé à la confidentialité de l'avis juridique en communiquant au plaignant par courriel certains renseignements concernant cet avis. Nous n'avons donc pas appuyé la plainte parce que le refus de communiquer l'avis était autorisé en vertu de l'alinéa 27(1)a) de la LAIPVP.

Dossier LAIPVP  
2018-0302  
Plainte partiellement appuyée

9  
Obligation de prêter assistance

12(1)c)i)  
Les documents n'existent pas ou ne peuvent être retrouvés

La société Manitoba Hydro a refusé l'accès à une lettre qui, selon elle, répondait à une demande de communication de lettres de mandat pour les années 2017-2018 et 2018-2019, en invoquant qu'il s'agissait d'une ébauche et qu'elle ne relevait pas d'elle aux fins de la LAIPVP. Comme le précise la Loi sur la gouvernance et l'obligation redditionnelle des corporations de la Couronne (la Loi), une lettre de mandat peut être établie pour une corporation et prévoir les objectifs du gouvernement pour la corporation, les objectifs particuliers que la corporation doit atteindre pendant la période applicable ainsi que les mesures de rendement qu'il faut appliquer pour établir si les objectifs particuliers ont été atteints. Une fois signées ou approuvées autrement par le ministre, les lettres de mandat doivent être rendues publiques dans les 30 jours, comme le prévoit la Loi. Avant l'entrée en vigueur de la Loi, les « lettres de cadrage » énonçant les conditions d'engagement des corporations de la Couronne et la manière dont le gouvernement allait travailler avec ces corporations étaient affichées en ligne sur les pages Web du gouvernement consacrées à la communication proactive.

Dans le cadre de notre enquête, nous avons déterminé que Manitoba Hydro avait confondu une ébauche de lettre de cadrage avec une ébauche de lettre de mandat. La lettre de cadrage en question était à la disposition du public en ligne. Manitoba Hydro n'ayant pas reçu de lettre de mandat, ni d'ébauche d'une telle lettre comme il est décrit dans la Loi, aucun document pertinent à la demande d'accès n'existait. Suite à notre enquête, Manitoba Hydro a contacté le plaignant pour s'expliquer davantage et s'excuser pour la confusion née de son malentendu initial sur la nature du document demandé. Bien que le refus initial de Manitoba Hydro ait été fondé sur une erreur d'identification du document pertinent, étant donné que ladite lettre de mandat n'existait pas, la société a continué de refuser d'accéder à la demande pour cette raison et nous avons partiellement appuyé la plainte.

## Prorogations du délai prévu pour répondre aux demandes d'accès dans le cadre de la LAIPVP

La LAIPVP exige d'un organisme public qu'il réponde à une demande d'accès dans les 30 jours suivant réception de la demande. L'organisme public peut proroger le délai d'une période supplémentaire maximale de 30 jours dans certaines circonstances, notamment les suivantes :

- quand le nombre de documents demandés ou nécessitant des recherches est élevé
- quand l'observation du délai entraverait sérieusement le fonctionnement de l'organisme public
- quand un délai est nécessaire pour lui permettre de consulter un tiers ou un autre organisme public avant de décider de donner accès à un document ou pas

Si l'organisme public détermine qu'il faudra plus de 60 jours au total pour donner suite à la demande, il peut demander à l'ombudsman d'approuver une période supplémentaire. Pour que la période supplémentaire soit approuvée, il faut que l'organisme public prouve qu'une prorogation est permise en vertu de la LAIPVP et que le temps supplémentaire réclamé est raisonnable.

En 2019, nous avons reçu 17 demandes d'approbation de temps supplémentaire de la part d'organismes publics. Sur ces 17 demandes, 12 ont été approuvées, trois ne l'ont pas été et deux ont été retirées par les organismes publics.

Le facteur temps est critique lorsqu'on souhaite l'autorisation de notre bureau pour obtenir une prorogation de délai. Pour aider les organismes publics, nous offrons ce qui suit :

- un formulaire de Demande de prorogation de délai, qui peut être soumis en ligne à partir de notre site Web ou rempli électroniquement et envoyé par courriel ou télécopie
- un avis de pratique intitulé Soumettre à l'ombudsman une demande de prorogation de délai de plus de 30 jours en vertu de la LAIPVP et destiné à fournir des renseignements plus précis

Ces ressources sont accessibles dans notre site Web.

## Questions de protection de la vie privée

### Maintien de l'amende prévue par la LRMP pour furetage

En mars 2019, la Cour du Banc de la Reine a rejeté l'appel d'un ancien employé de dépositaire qui avait été condamné à verser une amende pour infraction à la LRMP. À l'issue d'un procès tenu devant la Cour provinciale en 2017, l'employé avait été reconnu coupable de violation et s'était vu imposer une amende de 7 500 \$. L'employé a fait appel de la condamnation à la Cour du Banc de la Reine. Comme cet appel a été rejeté, l'amende de 7 500 \$ a été maintenue.

Dans cette affaire, l'employé avait délibérément consulté des renseignements médicaux personnels dans les bases de données de la direction des programmes de médicaments de Santé, Aînés et Vie active Manitoba pour une raison non liée à ses fonctions, ce qui est contraire à la LRMP. Le ministère nous a signalé l'incident et nous avons entamé une enquête.

La LRMP nous autorise à faire part au ministre de la Justice et procureur général (la Couronne) des renseignements que nous détenons si nous avons des motifs de croire qu'une infraction à la loi a été commise. Cependant, nous ne pouvons communiquer de renseignements médicaux personnels qu'avec le consentement de la personne que les renseignements concernent. Dans cette affaire, nous avons communiqué les renseignements médicaux personnels d'un particulier avec le consentement de cette personne dans le but de signaler l'infraction à la Couronne. En conséquence, la Couronne nous a autorisés, en 2016, à accuser l'employé d'une infraction à la LRMP.

Les citoyens confient leurs renseignements médicaux personnels aux fournisseurs et établissements de soins de santé, au gouvernement et à d'autres organismes publics. L'abus de cette confiance, notamment par l'accès non autorisé et intentionnel à des renseignements médicaux personnels (furetage) de la part d'un employé, est un sujet très grave selon la LRMP. Cette loi a été modifiée en décembre 2013 pour interdire à tout employé de dépositaire d'utiliser, de consulter ou de tenter de consulter volontairement les renseignements médicaux personnels d'une autre personne. Par exemple, si un employé est autorisé à consulter des renseignements médicaux personnels dans l'exercice de ses fonctions et qu'il les consulte délibérément pour d'autres fins que pour exercer ses fonctions, cela est considéré comme une infraction à la LRMP.

### Rapports d'enquêtes – Protection de la vie privée

En 2019, nous avons publié deux rapports d'enquête sur la protection de la vie privée sur notre site Web.

**Dossier LRMP  
2019-0266  
Plainte non  
appuyée**

**19.1  
Nature du  
consentement  
d'un particulier à  
l'utilisation ou à la  
communication de  
renseignements  
médicaux  
personnels**

**22(1)b)  
Consentement à la  
communication de  
renseignements  
médicaux  
personnels**

Une employée s'est plainte parce que la Commission des accidents du travail (CAT) a communiqué ses renseignements médicaux personnels à son employeur dans le cadre du réexamen de la décision d'un arbitre. Elle a consenti à la divulgation des renseignements contenus dans la demande d'indemnisation mais, après la divulgation, la CAT a décidé de ne pas procéder au réexamen et la question a été renvoyée à l'arbitre pour qu'il l'étudie. La CAT a récupéré les renseignements de la plaignante du fait qu'il n'y avait plus de raison que l'employeur en dispose. Nous avons estimé que la communication des renseignements était autorisée en vertu de la LRMP, car elle a eu lieu avec le consentement de l'employée et pendant le processus de réexamen.

Les circonstances de ce cas ont montré qu'il est important d'effectuer une évaluation approfondie pour déterminer s'il y a des raisons suffisantes de procéder à un réexamen ou de faire appel avant qu'un employeur reçoive les renseignements médicaux personnels et de nature délicate d'un employé. Elles ont également montré que, pour protéger la vie privée de l'employée, il est nécessaire de récupérer rapidement les renseignements d'une demande d'indemnisation auprès de l'employeur lorsqu'on ne procède pas à l'appel. La CAT s'est réunie avec le personnel pour expliquer qu'il est important de faire une étude approfondie avant d'entamer le processus de communication du dossier et de divulguer des renseignements à l'employeur. Dans le cas où un dossier est communiqué à l'employeur et où l'appel est ensuite renvoyé à l'arbitre pour examen, une note sera envoyée au service chargé de l'accès aux dossiers, qui devra aussitôt que possible récupérer le dossier auprès de l'employeur.

**Dossier LRMP  
2017-0143  
Rapport sur un  
cas d'atteinte à la  
vie privée**

**Utilisation,  
communication  
et sécurité de  
renseignements  
médicaux per-  
sonnels liés aux  
services d'IRM**

Ce dossier a porté sur un cas d'atteinte à la vie privée lié à la communication des renseignements médicaux personnels de 91 patients ayant passé des examens d'imagerie par résonance magnétique (IRM) au sein de l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW), entre 2008 et 2016. Les renseignements médicaux des patients ont été transmis à plusieurs organisations médiatiques en violation de la LRMP.

Nous avons examiné les mesures prises par l'ORSW pour remédier à la situation. Nous avons déterminé que l'ORSW avait réagi aussi rapidement que possible dans les circonstances pour identifier et notifier les victimes. Les lettres de notification adressées par l'ORSW à ces personnes contenaient des détails pertinents ainsi que les coordonnées du fonctionnaire en chef chargé de la protection des renseignements médicaux personnels et celles de notre bureau. L'ORSW a également procédé à un examen interne approfondi de l'incident et nous a remis un exemplaire de son rapport. L'examen interne a établi qui, au sein de l'ORSW, était en possession d'un exemplaire des dossiers ayant été communiqués aux organisations médiatiques, si ces dossiers avaient été diffusés à l'interne par le personnel de l'ORSW et de quelle façon, et comment le personnel de l'ORSW les avait entreposés. Il a été impossible de déterminer la source de la divulgation.

Nous avons également examiné les initiatives prises pour protéger les renseignements médicaux personnels et établi les mesures préventives destinées à limiter le risque d'atteinte à la vie privée dans les cas de divulgation en vrac des renseignements médicaux personnels de nombreuses personnes. Il s'agissait notamment des mesures suivantes : inviter le fonctionnaire de l'organisation chargé de la protection des renseignements à participer au processus de décision; dresser un plan pour la divulgation en vrac des renseignements afin que ces renseignements soient limités à ce qui est nécessaire et répondent au besoin du destinataire de disposer de renseignements précis; veiller à mettre en place des mécanismes pour que le dépositaire puisse rendre compte aux particuliers de la divulgation de leurs renseignements médicaux personnels.

## **Examens des cas d'atteinte à la vie privée qui nous ont été signalés**

Contrairement à ce qui se passe dans d'autres provinces, la LAIPVP et la LRMP du Manitoba n'obligent pas à nous signaler les cas d'atteinte à la vie privée. En réponse à l'examen de ces deux lois effectué en 2017 par le gouvernement provincial, nous avons recommandé que les organismes publics soient obligés d'aviser l'ombudsman des cas d'atteinte à la vie privée lorsqu'il y a risque de préjudice important pour autrui. Même si la LAIPVP et la LRMP n'obligent pas les organismes publics ni les dépositaires à nous signaler les cas d'atteinte à la vie privée, nous encourageons le signalement volontaire de ces incidents lorsqu'il y a risque de grave préjudice pour les personnes concernées.

### **Cas d'atteinte à la vie privée en 2019**

<b>32</b>	Cas d'atteinte à la vie privée nous ont été signalés – 9 relevaient de la LAIPVP et 23 relevaient de la LRMP
<b>26</b>	Examens de cas d'atteinte à la vie privée ont été effectués

Pour aider les organismes publics et les dépositaires, nous proposons ce qui suit :

- un avis de pratique intitulé Principales étapes à suivre en cas d'atteinte à la vie privée au regard de la LAIPVP et de la LRMP
- un avis de pratique intitulé Aide-mémoire pour rédiger une lettre de notification en cas d'atteinte à la vie privée, qui énonce les renseignements à communiquer aux personnes que l'on avise d'un incident
- un Formulaire de signalement de cas d'atteinte à la vie privée à remplir pour nous faire part d'un incident

Ces ressources sont à votre disposition dans notre site Web.

## Avantages à signaler un cas d'atteinte à la vie privée

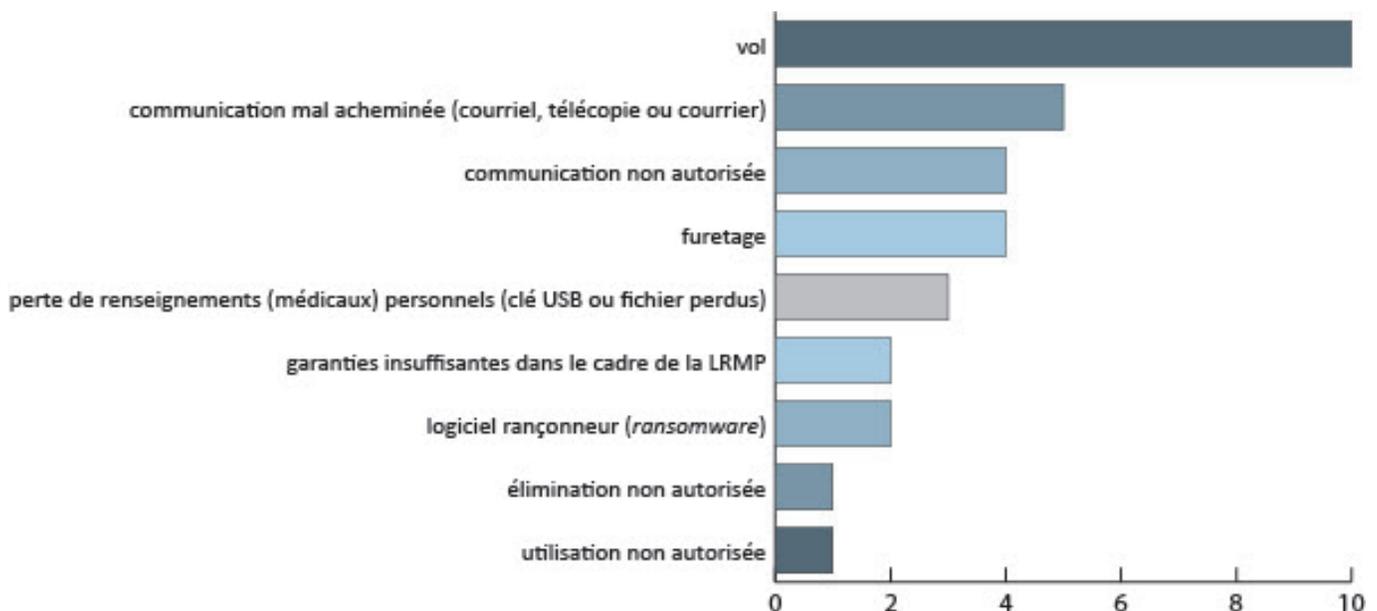
<b>Organismes publics et dépositaires</b>	Ils peuvent recevoir des conseils de notre bureau sur la façon d'intervenir en cas d'incident et sur les mesures qu'ils peuvent prendre pour empêcher que d'autres incidents se produisent. En signalant un incident, ils font preuve de responsabilité quant à la gestion des renseignements (médicaux) personnels qui leur sont confiés.
<b>Citoyens</b>	C'est pour eux l'assurance que les cas graves d'atteinte à la vie privée par les organismes publics et les dépositaires seront examinés de façon indépendante, notamment sous forme d'examen des décisions concernant la nécessité ou non d'aviser les victimes pour qu'elles puissent prendre des mesures afin de réduire l'impact de l'incident. Notre examen porte aussi sur les mesures pouvant être prises pour mieux protéger les renseignements des citoyens et empêcher que des incidents se produisent.
<b>Ombudsman</b>	Les signalements d'incidents nous permettent d'intervenir de manière plus proactive en examinant la façon dont on a réagi à l'incident et en donnant des conseils sur les mesures pouvant être prises pour limiter le préjudice aux victimes et pour empêcher que d'autres incidents se produisent. Ils nous permettent aussi de nous préparer à répondre aux plaintes éventuelles des victimes.

Après avoir reçu un signalement de cas d'atteinte à la vie privée, nous procédons à un examen de la façon dont l'organisme public ou le dépositaire a réagi à l'incident par rapport à ces quatre étapes fondamentales. Nous déterminons si :

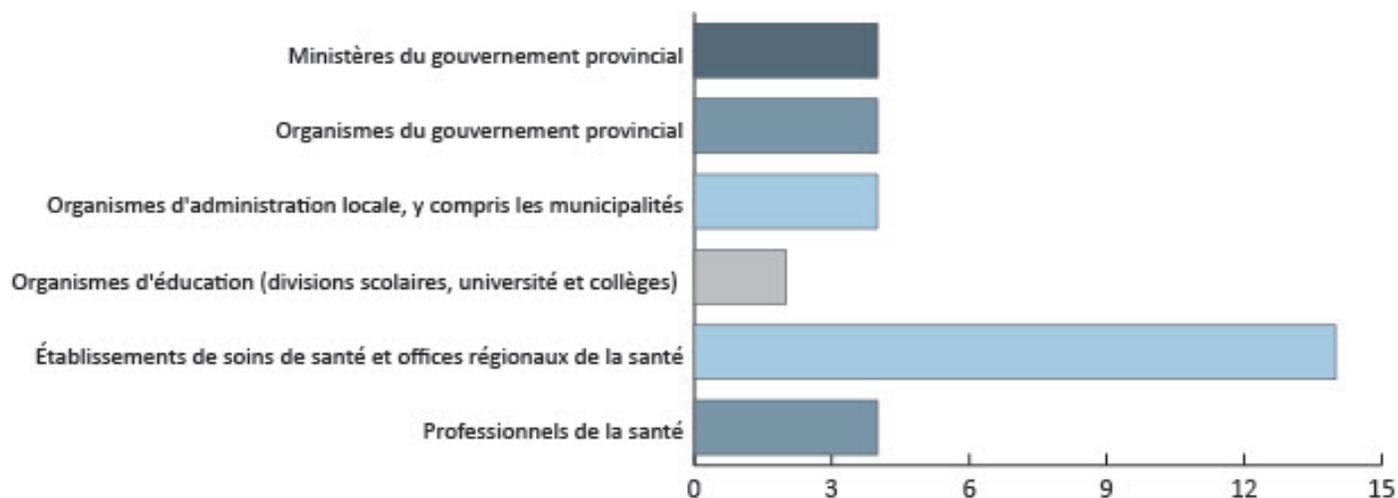
- toutes les mesures raisonnables ont été prises par l'organisme public ou le dépositaire pour contenir l'incident
- les risques liés à l'incident ont bien été étudiés
- les personnes touchées ont été notifiées
- toutes les mesures appropriées ont été mises en œuvre pour empêcher que d'autres incidents se produisent

Dans certains cas, nous pouvons décider de mener notre propre enquête sur l'incident.

### Types d'incidents signalés en 2019



## Catégories d'organismes publics et de dépositaires nous ayant signalé des incidents en 2019



### Suite donnée aux incidents après notre examen

<b>25 cas</b>	Mise en place de garanties administratives (politiques et procédures visant à protéger contre un incident, ex. : élaboration et/ou révision de politiques et procédures et formation du personnel)
<b>17 cas</b>	L'organisme public ou le dépositaire a avisé la victime de l'incident.
<b>13 cas</b>	Mise en place de garanties physiques [moyens de contrôle physiques qui protègent les renseignements (médicaux) personnels, ex. : systèmes de sécurité, verrous de porte ou de fenêtre et contrôle de l'accès des visiteurs].
<b>7 cas</b>	Mise en place de garanties techniques [technologie et politiques connexes qui protègent les renseignements (médicaux) personnels contre l'accès non autorisé, ex. : chiffrement, mots de passe et accès des utilisateurs]

## Soutien aux organismes publics et aux dépositaires sous forme de consultations informelles et d'extension de services

Les organismes publics et les dépositaires peuvent s'adresser à nous et obtenir de l'aide pour traiter des cas difficiles d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Au cours des consultations, nous discutons parfois avec eux des facteurs à prendre en compte pour interpréter et appliquer les dispositions de la LAIPVP et de la LRMP, nous leur offrons des conseils sur les meilleures pratiques à adopter et nous les renvoyons aux rapports d'enquête, avis de pratique et autres ressources figurant dans notre site Web. Même si nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer d'avance au sujet d'une affaire (car nous pouvons recevoir une plainte au sujet de la décision prise en dernier lieu par l'organisme public ou le dépositaire), nous pouvons les conseiller de façon à les aider dans leur processus de décision.

Nous pouvons également entamer des consultations auprès des organismes publics à la suite de nouvelles initiatives ou de nouveaux programmes dont les répercussions sur la vie privée pourraient être médiatisées. Cela nous aide à en savoir plus sur les initiatives et à comprendre les mesures prises par les organismes publics pour éviter ce genre de répercussions.

En 2019, nous avons eu des consultations informelles sur environ 88 questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée – 57 relevant de la LAIPVP, 30 relevant de la LRMP et une ne relevant pas de ces lois.

49 consultations ont porté sur des questions de protection de la vie privée, notamment sur ce qui suit :

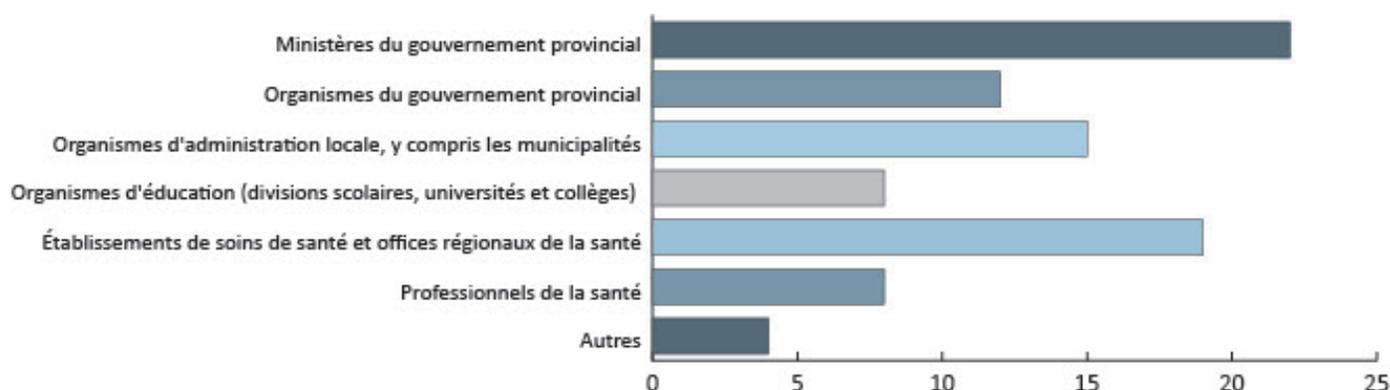
- Les facteurs à prendre en considération pour interpréter les dispositions de la LAIPVP et de la LRMP en matière de confidentialité et la façon dont les dispositions s'appliquent dans le contexte de la collecte, de l'utilisation et de la communication des renseignements (médicaux) personnels
- Les garanties raisonnables visant à protéger les renseignements (médicaux) personnels
- Les obligations en matière de conservation des renseignements (médicaux) personnels
- La manière de réagir efficacement en cas d'atteinte à la vie privée

38 ont porté sur des questions d'accès à l'information, notamment sur ce qui suit :

- Les facteurs à prendre en considération pour interpréter les dispositions de la LAIPVP et de la LRMP et la façon dont les dispositions s'appliquent dans le contexte du traitement des demandes d'accès
- La préparation de l'estimation des droits prévus pour le traitement des demandes d'accès
- Les options et les meilleures pratiques pour traiter les demandes concernant un grand nombre de documents
- Les circonstances et obligations concernant la prorogation du délai prévu pour traiter les demandes d'accès

Une question de protection de la vie privée ne relevait ni de la LAIPVP ni de la LRMP; toutefois, il s'agissait d'un cas susceptible de relever de la législation fédérale, soit la Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE). Étant donné que c'est le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) qui est chargé de l'application de cette Loi, nous avons renvoyé la personne au CPVP et à ses ressources en ligne sur la LPRPDE.

### Types d'organismes publics et de dépositaires nous ayant consultés en 2019 sur des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée



## Avis de pratique

Pour soutenir les organismes publics et les dépositaires dans leurs responsabilités en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, nous publions des avis de pratique et autres ressources sur notre site Web.

En 2019, nous avons mis à jour l'avis intitulé *Documentation sur le traitement des demandes d'accès présentées en vertu de la LAIPVP*. Il est fondamental pour un organisme public de bien documenter un dossier LAIPVP pour traiter efficacement les demandes d'accès à l'information et pour bien justifier les décisions prises à l'égard des demandes.

Nous avons publié deux questionnaires de vérification rapide sur la confidentialité des renseignements – l'un relié à la LRMP et l'autre relié à la LAIPVP et à la LRMP – pour sensibiliser davantage les employés à leurs obligations en ce qui concerne la protection des renseignements (médicaux) personnels et pour inciter à de bonnes habitudes en matière de confidentialité. Des séries de questions visent à faire réfléchir les employés sur la façon dont ils traitent les renseignements (médicaux) personnels.

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

Nous avons participé à Manitoba Connections, la conférence 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 les 23 et 24 septembre 2019. Nous y avons présenté une communication sur les principales étapes à suivre en cas d'atteinte à la vie privée pour que les participants soient mieux préparés à intervenir efficacement en cas d'incident et évitent de futurs incidents. Nous avons également eu l'occasion de parler aux participants des questions qu'ils avaient au sujet de la LAIPVP et de la LRMP, et avons distribué des exemplaires de ressources documentaires sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée à notre table d'exposant.

## Infographiques

En 2019, nous avons publié trois infographiques sur les questions de l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

**Vos droits d'accès à l'information**

En vertu de la LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

- CONSULTER OU OBTENIR UNE COPIE DES DOCUMENTS**  
Les renseignements personnels que détiennent les organismes publics, et tout autre, doit être justifié.
- CONSULTER OU OBTENIR UNE COPIE DE VOS RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**  
que détiennent les organismes publics, et demander qu'on les corrige si vous croyez qu'ils sont erronés.
- DÉPOSER UNE PLAINTE À L'OMBUDSMAN**  
au sujet de toute décision de l'organisme public concernant la communication des renseignements ou au sujet de la façon dont votre demande d'accès a été traitée.
- DÉSIGNER UNE AUTRE PERSONNE**  
pour qu'elle exerce vos droits ou dépose une plainte en votre nom.

Informez-vous davantage sur la LAIPVP  
[www.ombudsman.mb.ca/info/fipa-fr.html](http://www.ombudsman.mb.ca/info/fipa-fr.html)

Ombudsman du Manitoba  
[www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca) • 1 800 665-0531 • [ombudsman@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsman@ombudsman.mb.ca)

**VOS DROITS EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS**

En vertu de la LOI SUR LES RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS (LRMP)

La LRMP s'applique aux organismes publics et aux dépositaires du Manitoba qui détiennent des renseignements médicaux personnels, comme les hôpitaux, les médecins, les dentistes, les physiothérapeutes, les pharmaciens, etc.

- ACCÈS**  
Droit d'accéder à vos renseignements médicaux personnels et droit de demander la correction d'erreurs.
- CONFIDENTIALITÉ**  
Droit à la confidentialité de vos renseignements médicaux personnels, qui ne doivent être collectés, utilisés et communiqués qu'aux fins prévues par la LRMP.
- PLAINTÉ**  
Droit de déposer une plainte à l'ombudsman au sujet de l'accès à vos renseignements médicaux personnels et de la confidentialité de ces renseignements.
- DÉSIGNATION D'UN TIERS**  
Droit autorisant une autre personne à exercer vos droits ou à déposer une plainte en votre nom.

Informez-vous davantage sur la LRMP et sur vos droits en matière de renseignements médicaux personnels  
[www.ombudsman.mb.ca/info/lrmp-fr.html](http://www.ombudsman.mb.ca/info/lrmp-fr.html)

Ombudsman du Manitoba  
[www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca) • 1 800 665-0531 • [ombudsman@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsman@ombudsman.mb.ca)

**Votre DROIT À L'INFORMATION**

Votre droit d'accéder aux renseignements détenus par les organismes publics provinciaux et municipaux est énoncé dans deux lois du Manitoba, soit la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) et la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP).

Votre droit d'accéder aux renseignements détenus par les institutions fédérales est énoncé dans la Loi sur l'accès à l'information (Canada).

**L'accès à l'information aide les citoyens à être...**

- Informés**  
Informez-vous davantage sur ce qui vous touche et sur ce qui touche votre communauté.
- Engagés**  
Comprenez mieux les enjeux et participez au processus démocratique.
- Aux commandes**  
Sachez pourquoi et comment on traite vos renseignements (médicaux) personnels.

**L'accès à l'information aide les organismes publics à être...**

- Transparents**  
Il est plus facile pour les citoyens de voir et de comprendre pourquoi et comment les mesures et les décisions sont prises.
- Ouverts**  
Il est courant de faire appel aux citoyens pour les décisions importantes et les services publics.
- Responsables**  
Cela favorise la bonne gouvernance et les citoyens peuvent demander des comptes aux organismes publics.

Ombudsman du Manitoba

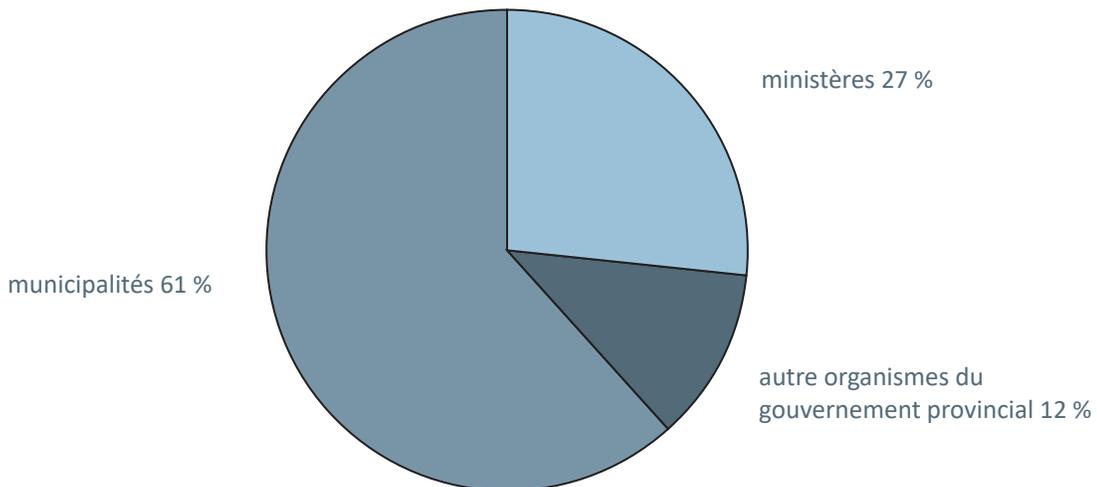
# Loi sur l'ombudsman

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. Autrement dit, un citoyen se plaint à l'ombudsman quand il estime que la mesure ou la décision prise par un organisme gouvernemental est contraire à la loi ou à la politique et qu'elle a sur lui une certaine incidence; il en est ainsi, par exemple, quand il désapprouve la décision ou la mesure et estime qu'il a été traité injustement. Si les circonstances le justifient, l'ombudsman peut également ouvrir sa propre enquête sans avoir reçu de plainte.

En vertu des pouvoirs qui nous sont conférés par la Loi sur l'ombudsman, nous déterminons si la plainte peut être réglée de façon informelle. Lorsqu'il n'est pas possible de la régler rapidement, nous ouvrons une enquête. Dans le cadre de nos enquêtes, nous évaluons généralement les mesures ou décisions dans le contexte de la législation provinciale ou des règlements municipaux. Nous étudions également l'équité de la mesure ou de la décision. Si nous n'appuyons pas une plainte, nous formulons parfois des recommandations à l'organisme public visé. Nous déterminons parfois aussi les domaines où l'organisme public peut apporter des améliorations.

En 2019, nous avons enquêté sur des organismes publics provinciaux et municipaux au sujet de diverses questions, notamment les services correctionnels pour les jeunes et l'application des règlements municipaux. Les pages suivantes renferment les points saillants de certaines des enquêtes que nous avons terminées en 2019.

## Distribution des enquêtes ouverts dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman en 2019



Pour en savoir plus sur les plaintes que nous avons reçues dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman en 2019, veuillez consulter le tableau en page 41.

## Enquêtes sur plaintes

### Résumé de cas relatif à la Loi sur l'ombudsman

#### Appel d'une évaluation de taxes foncières de la Ville de Winnipeg

#### Plainte non appuyée

Une plainte nous est parvenue au sujet de l'appel d'une évaluation de taxes foncières. Elle a été déposée par un agent qui avait interjeté de nombreux appels au cours d'une période d'appel donnée. Le plaignant avait fait appel dans le délai prescrit mais, pour une raison quelconque, le comité de révision de la Ville de Winnipeg ne l'avait pas reçu. Le plaignant a estimé que le processus d'appel était injuste et qu'on avait traité sa situation d'une façon différente de celle des autres.

Tous les deux ans, tous les biens sont réévalués dans la ville de Winnipeg à des fins fiscales. Les propriétaires sont avisés et informés qu'ils ont le droit de faire appel au comité de révision. En cas d'appel, une date d'audition est fixée. Les appels doivent être interjetés dans un certain délai.

Le comité a estimé que le délai avait été largement annoncé publiquement et que, pour le dépôt des appels, il avait proposé de nombreuses options accessibles 24 h sur 24, 7 jours par semaine. Selon lui, il n'était pas possible d'accuser réception par écrit de tous les appels par manque de temps et de ressources.

Notre enquête ne nous a pas permis de déterminer de façon concluante ce qui s'est passé avec l'appel en question. Toutefois, nous avons remarqué ce qui suit :

- Le comité avait reçu toutes les autres requêtes de ce plaignant.
- Le plaignant n'avait pas été traité différemment des autres requérants.
- Les accusés de réception des appels n'étaient généralement pas envoyés aux requérants.
- Le comité avait proposé au plaignant (et aux autres personnes ayant déposé plusieurs appels) d'utiliser une base de données toute simple pour savoir si les appels avaient été déposés. Le plaignant avait décidé de ne pas se prévaloir de cet outil.
- Les pratiques du comité étaient conformes à sa législation habilitante et à celles d'autres ressorts.

Finalement, nous avons conclu que le plaignant n'avait pas été traité de manière inéquitable et que la décision du comité était raisonnable.

### Résumé de cas relatif à la Loi sur l'ombudsman

#### Demande d'indemnisation présentée par un particulier à la Ville de Winnipeg pour dommages causés à son domicile à la suite des réparations d'un rebord de trottoir effectuées par un entrepreneur

#### Plainte non appuyée

Une personne s'est plainte à notre bureau après que la Ville de Winnipeg lui a refusé une demande d'indemnisation pour dommages causés à son domicile à la suite de réparations effectuées par un entrepreneur sur la bordure d'un trottoir non loin de là. L'entrepreneur a estimé que les dommages résultaient de problèmes préexistants dans les fondations du domicile et non pas des réparations de la bordure du trottoir. La personne a estimé quant à elle que la Ville agissait de façon injuste et qu'elle devrait être responsable du travail de l'entrepreneur et régler la demande d'indemnisation.

La Ville nous a expliqué qu'elle s'attendait à ce que les plaignants fournissent suffisamment de preuves pour justifier leur demande d'indemnisation et que, par conséquent, elle avait demandé au plaignant en question d'obtenir l'avis d'un professionnel pour savoir si les dommages avaient été causés par l'entrepreneur. La personne n'a pas cherché à obtenir l'avis d'un professionnel. La Ville a également expliqué qu'elle envoyait les demandes d'indemnisation aux entrepreneurs concernés au cas par cas et qu'elle avait envoyé cette demande à l'entrepreneur pour qu'il y donne suite.

Étant donné les renseignements que nous avons examinés et l'absence de preuves techniques sur la cause des dommages causés au domicile de la personne, nous n'avons pas pu conclure que la Ville avait agi de façon déraisonnable dans ce cas. Nous avons suggéré à la Ville d'établir par écrit une politique ou une procédure pour décider si des demandes d'indemnisation comme celle-ci doivent être adressées à l'entrepreneur responsable ou si elle doit les traiter elle-même. Une telle politique ou procédure établie par écrit pourrait permettre à la Ville de traiter des demandes semblables de façon cohérente et aider les propriétaires à comprendre la façon dont la Ville prend ses décisions dans ce genre de situation.

**Résumé de cas  
relatif à la Loi sur  
l'ombudsman**

**Procédures à  
suivre pour les  
chiens dans un  
condominium de  
municipalité**

**Formulation de  
recommandation**

Un résident de condominium situé dans une municipalité rurale (MR) a déposé une plainte à notre bureau. Le condominium est un condominium de terrain nu, c'est-à-dire que les parties privatives ne sont pas reliées les unes aux autres et que les espaces verts sont à la fois privés et publics. Le résident s'inquiétait du fait que des chiens erraient en liberté sur la propriété.

Selon le règlement de la MR sur la réglementation des chiens, les résidents doivent appeler directement l'agent chargé de cette réglementation pour signaler un problème. Toutefois, la MR a refusé de répondre aux appels téléphoniques des résidents concernant les problèmes de chiens et exigé qu'un membre du conseil du condominium téléphone pour demander de l'aide. La MR s'en remettait à un avis juridique indiquant que l'entrée dans un condominium pour maîtriser un chien pouvait avoir des conséquences juridiques, car la propriété était privée. La MR a adopté un règlement spécial sur les procédures à suivre pour les chiens dans ce condominium.

Le résident était inquiet parce que les membres du conseil étaient souvent absents du condominium pendant l'année. D'ailleurs, les membres du conseil n'étaient même pas tenus d'être résidents du condominium. Par conséquent, il était très difficile de les joindre rapidement pour des questions de réglementation d'animaux.

Notre enquête a révélé que les pratiques du condominium en matière de réglementation d'animaux et le règlement spécial étaient injustes pour les propriétaires. Ces derniers se voyaient refuser les services qui étaient offerts à tous les autres résidents de la localité. De plus, le règlement de la MR autorisait la municipalité à pénétrer dans les propriétés et bâtiments privés en cas de problèmes d'animaux.

Nous avons recommandé à la MR de supprimer l'obstacle dressé contre ce groupe de résidents particulier et d'autoriser les résidents du condominium à téléphoner directement à l'agent chargé de la réglementation d'animaux. La MR a étudié notre recommandation mais refusé de la mettre en oeuvre.

**Résumé de  
cas relatif  
à la Loi sur  
l'ombudsman**

**Coût d'une  
amende pour  
déversement  
d'effluents  
contre le coût  
du transport des  
eaux usées**

**Plainte non  
appuyée**

Développement durable Manitoba (maintenant appelé Conservation et Climat Manitoba) est chargé de l'application de la Loi sur l'environnement, ce qui inclut la délivrance de licences et le contrôle du respect de la Loi. Nous avons reçu une plainte au sujet du ministère de la part d'une municipalité rurale (MR) qui exploite un étang d'épuration des eaux usées en vertu d'une licence.

En 2017, la MR s'est adressée au ministère pour obtenir la permission de déverser les effluents de son étang d'épuration des eaux usées dans un cours d'eau local et le ministère a rejeté sa demande. Elle a ensuite demandé au ministère de lui communiquer le montant de l'amende qui lui serait imposée si l'excédent d'effluents était rejeté de son étang d'épuration. Elle voulait savoir s'il était plus rentable de payer l'amende que de payer le coût du transport des effluents. Le ministère a refusé de fournir les renseignements.

La MR a déposé une plainte à notre bureau, car elle estimait que le ministère avait agi de manière inéquitable en refusant de lui fournir l'information demandée.

Nous avons conclu que les mesures administratives du ministère avaient été prises en conformité avec la loi et que l'imposition de toute pénalité connexe relevait des tribunaux provinciaux, qui évalueraient la pénalité à partir des éléments de preuve du dossier et des incidences de l'infraction.

Nous avons également relevé que les amendes ne sont pas des droits versés pour l'autorisation d'une activité interdite. Elles servent plutôt à dissuader les comportements qui vont à l'encontre des objectifs de la loi; dans ce cas, il s'agit de préserver et de pérenniser notre environnement naturel. Il aurait été inapproprié et contraire aux bonnes pratiques d'administration publique de participer à une discussion comparant les coûts du transport des effluents et le paiement de l'amende infligée pour le déversement illégal des eaux usées.

## Suivi de recommandations

Résumé de cas  
relatif à la Loi sur  
l'ombudsman

Service Handi-  
Transit de la Ville  
de Winnipeg  
(Transit Plus)

Suivi de  
recommandation

En 2018, nous avons procédé à un examen complet du service Handi-Transit de la Ville de Winnipeg et publié au début de 2019 un rapport comportant notamment 19 recommandations. L'enquête a fait suite 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 (appelé maintenant Transit Plus). Le service assure le transport des 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 parce qu'ils ont une incapacité qui entrave sérieusement leur mobilité. Dans le cadre de notre enquête, nous avons examiné trois principaux domaines d'exploitation :

- L'admissibilité et les appels
- Le service à la clientèle et l'assurance de la qualité
- La transparence et la 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 bon nombre des lacunes en tenant compte des recommandations et des suggestions que nous avons faites à l'issue de notre enquête. Nous avons notamment 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. En 2019, nous avons entamé un suivi de la mise en œuvre de ces recommandations. Au printemps 2020 :

- six avaient été menées à bien
- huit l'étaient partiellement
- les cinq restantes étaient en cours et en attente de l'approbation du conseil pour leur financement

## Enquêtes ouvertes par l'ombudsman

### Résumé de cas relatif à la Loi sur l'ombudsman

### Recours à l'isolement et au gaz poivré dans des établissements correctionnels pour adolescents du Manitoba

### Formulation de recommandations

Le Bureau du protecteur des enfants (appelé maintenant PEJM) a reçu des plaintes de jeunes et d'autres personnes au sujet du recours au gaz poivré et à l'isolement dans les établissements correctionnels pour adolescents du Manitoba - Centre Agassiz pour la jeunesse (CAJ) et Centre manitobain pour la jeunesse (CMJ). À l'époque (2016), le PEJM n'était pas habilité à enquêter sur le système de justice.

Il a été décidé que l'ombudsman examinerait les lois, les règlements et les politiques concernant l'utilisation du gaz poivré et de l'isolement, et déterminerait si le personnel des services correctionnels les respectait. Le PEJM, quant à lui, s'est penché sur la pertinence du recours au gaz poivré et à l'isolement en cherchant à savoir s'il était justifié et dans l'intérêt supérieur des jeunes pendant leur garde à vue. En février 2019, chaque bureau a publié un rapport d'enquête indépendant.

Notre bureau a étudié le recours au gaz poivré dans les établissements pour adolescents du Manitoba entre le 1er septembre 2015 et le 31 août 2016. Nous avons fait un certain nombre de constatations, notamment les suivantes :

- Les ordres permanents (procédures) respectifs des deux centres ne comprenaient pas les éléments prescrits par la politique des Services correctionnels sur l'utilisation du gaz poivré.
- Dans bien des cas, nous n'avons pas pu déterminer si les deux centres se conformaient aux normes relatives à l'utilisation du gaz poivré parce qu'ils ne respectaient pas complètement leurs obligations en matière de production de rapports et de documentation.
- Une meilleure documentation et une meilleure collecte des données étaient nécessaires.
- Alors que la politique de la Division et les ordres permanents de chacun des deux centres sur le recours au gaz poivré tenaient compte de la santé mentale et émotionnelle du personnel qui utilise le gaz poivré, il n'en était pas de même pour les jeunes.
- Les procédures des deux centres concernant le recours au gaz poivré s'amélioreraient si ceux-ci incluaient des mesures de protection supplémentaires dans leurs ordres permanents.

Nous avons formulé 13 recommandations sur le recours au gaz poivré à Justice Manitoba, qui les a toutes acceptées.

Nous avons également étudié le recours à l'isolement dans les établissements pour adolescents du Manitoba entre le 1er septembre 2015 et le 31 août 2016. Nous avons fait un certain nombre de constatations, notamment les suivantes :

- Les Services correctionnels ne tenaient pas de liste à jour indiquant quels jeunes étaient isolés, quand, pour quelles raisons ou pour combien de temps.
- Dans bien des cas, nous n'avons pas pu déterminer si les deux centres se conformaient entièrement aux règlements et ordres permanents relatifs à l'isolement parce qu'ils n'étaient pas obligés d'en faire rapport ou de le documenter.
- L'unité Lakewood du CAJ fonctionnait dans des conditions d'isolement mais n'était pas considérée comme un lieu d'isolement.
- Les ordres permanents des deux centres concernant l'isolement n'incorporaient pas complètement les obligations du Règlement sur les services correctionnels en matière d'examen. De plus, aucun des deux centres ne respectait systématiquement ses ordres permanents en ce qui concerne les examens des cas d'isolement.
- Dans les deux centres, les chefs de quart assumaient rarement leurs responsabilités en matière de documentation.
- Une meilleure documentation et une meilleure collecte des données étaient nécessaires.

Nous avons formulé 19 recommandations sur le recours à l'isolement à Justice Manitoba, qui les a toutes acceptées, et nous continuons de collaborer avec Justice Manitoba pour assurer leur mise en œuvre.



## Infographie

En 2019, nous avons publié une infographie qui explique les différents aspects de l'équité

## 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 enquête médico-légale sur le décès d'une personne. L'enquête est présidée par un juge de la Cour provinciale. À la suite de l'enquête, le juge présente un rapport et peut recommander que l'on apporte des changements aux programmes, aux politiques et aux pratiques du gouvernement s'il estime que cela pourrait diminuer le risque que d'autres décès surviennent dans des circonstances semblables.

Depuis 1985, en vertu d'une entente avec le médecin légiste en chef, l'ombudsman du Manitoba est chargé de faire un suivi auprès du ministère, de l'organisme gouvernemental, du conseil, de la commission ou de la municipalité à qui des recommandations d'enquête médico-légale ont été adressées, pour déterminer les mesures qui ont été prises. L'état d'avancement des réponses des organismes publics aux recommandations est publié dans notre site Web.

En 2019, nous avons terminé notre travail de suivi sur un total de 107 recommandations présentées dans cinq rapports d'enquêtes. Nous avons également entamé le suivi de 28 recommandations énoncées dans quatre rapports que des juges de la Cour provinciale ont publiés en 2019.

Depuis 2008, lorsque nous avons commencé à publier nos rapports définitifs, nous avons fait rapport sur l'état de recommandations présentées à l'issue de 62 enquêtes médico-légales.

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

En vertu 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 au sein de l'administration publique ou à son égard. Un acte répréhensible est une action ou une omission très grave considérée comme une infraction à une autre loi, le fait de causer un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement, ou encore un cas grave de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics. La Loi protège également les personnes qui demandent des conseils pour faire une divulgation, qui font une divulgation ou qui collaborent à une enquête menée en vertu de la LDIP.

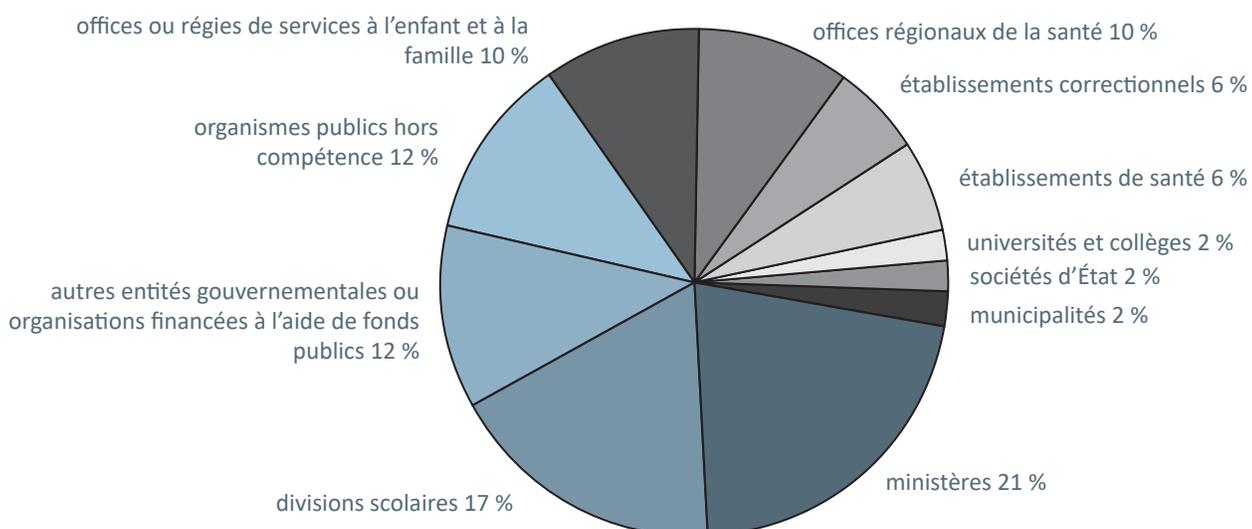
À la suite de modifications apportées à la LDIP fin 2018, nous avons entamé l'année 2019 avec des attributions supplémentaires nous ayant été conférées par la Loi :

- La portée de la LDIP a été élargie de façon à inclure les divisions et districts scolaires ainsi que les municipalités (par règlement)
- L'ombudsman a été habilité à :
  - examiner les règles prévues par la LDIP
  - renvoyer à un fonctionnaire désigné les divulgations que nous recevons
  - recevoir des plaintes de représailles et mener enquête

## Résumé des dossiers LDIP en 2019

Type de dossier	Reçu en 2019	Clos en 2019
Divulgations d'actes répréhensibles	35	16
Plaintes de représailles	9	7
Examens des règles (assistance demandée)	6	5
Examens des règles (demande de l'ombudsman)	1	1
Total	51	29

## Distribution des dossiers LDIP en 2019



## Nouvelles attributions en vertu de la LDIP

### Examens des règles

La LDIP ayant été adoptée en avril 2007, cela signifie que l'obligation, pour les organismes publics, d'établir des règles connexes n'est pas quelque chose de nouveau. Or, jusqu'à présent, nous avons eu peu d'interactions avec ces organismes au sujet du contenu et de l'application de leurs règles. Nous invitons tous les organismes publics qui n'ont pas examiné récemment leurs règles à le faire. Nous continuerons de partager nos connaissances et notre expertise pour les aider à établir et à conserver les règles qui faciliteront la gestion interne des divulgations d'actes répréhensibles.

Les règles peuvent :

- sensibiliser davantage les employés aux étapes à suivre pour faire une divulgation en vertu de la LDIP
- envoyer un message qui encourage les employés à faire part de leurs préoccupations au sujet d'actes répréhensibles sans craindre de représailles
- mieux faire comprendre le processus aux employés et leur assurer que leurs préoccupations seront prises au sérieux

Les règles doivent :

- identifier le haut responsable qui agira à titre de fonctionnaire désigné pour l'application de la LDIP afin que les questions soient portées à son attention
- exiger le maintien de la confidentialité des renseignements et protéger l'identité des personnes en cause
- exiger la tenue d'enquêtes en conformité avec les principes d'équité procédurale et de justice naturelle
- expliquer comment la protection contre les représailles est établie et interdire les représailles contre les employés
- expliquer aux employés qu'ils peuvent faire des divulgations selon le processus interne prévu ou auprès de l'ombudsman du Manitoba
- indiquer que les plaintes de représailles doivent être déposées à l'ombudsman du Manitoba
- être communiquées annuellement aux employés de chaque organisme public pour faciliter la gestion des divulgations faites par les employés.

### Organismes publics nouvellement assujettis à la LDIP

Les divisions et districts scolaires sont à présent inclus dans la définition d'« organisme public » pour l'application de la LDIP. Les municipalités peuvent également être désignées dans le Règlement sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles). La Ville de Winnipeg et la Ville de Brandon sont actuellement les deux seules municipalités qui le sont. Le fait d'étendre la portée de la LDIP a permis de communiquer, de manière nouvelle et confidentielle, certaines préoccupations au sujet d'organismes publics non assujettis à la Loi auparavant.

### Examens des règles en 2019

1	Demandes provenant de l'ombudsman pour obtenir une copie des règles d'organismes publics afin de veiller à ce qu'elles soient conformes aux attentes en matière de communication et de gestion des divulgations des employés au sein des organismes.
6	Divisions scolaires ayant demandé notre assistance au sujet de la conformité de leurs règles.

## Renvois des divulgations à l'ombudsman du Manitoba par les organismes publics

Pour la première fois, le fonctionnaire désigné d'un organisme public nous a renvoyé une divulgation d'acte répréhensible. Selon les règles de l'organisme, il était nécessaire de renvoyer les divulgations à l'ombudsman du Manitoba s'il était inapproprié d'y donner suite à l'interne en raison de la nature de la divulgation ou de l'identité des personnes en cause. Dans ce cas, le fonctionnaire désigné a reconnu que le règlement interne de la question pouvait donner l'apparence d'un conflit d'intérêts. Il s'agit là d'un exemple d'équité procédurale. Les divulgations d'actes répréhensibles doivent faire l'objet d'un examen impartial des faits sans influence due à la connaissance personnelle d'une situation ou d'une personne.

## Renvois des divulgations aux organismes publics par l'ombudsman du Manitoba

Nous pouvons maintenant renvoyer les divulgations que nous recevons au fonctionnaire désigné de l'organisme public visé. Nous n'avons pas encore exercé ce nouveau pouvoir qui nous est conféré au paragraphe 20(3) de la LDIP.

## Plaintes de 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).

Si la protection contre les représailles n'est pas établie, alors elle n'existe pas selon la LDIP. Les mesures prises contre l'employé peuvent encore être considérées comme des représailles au sens large mais elles ne peuvent pas faire l'objet d'une enquête en vertu de la LDIP. Lorsque nous examinons une plainte et la rejetons, nous expliquons les motifs de notre décision et l'employé ou l'ancien employé peut, par la suite, se plaindre des représailles présumées à la Commission du travail du Manitoba qui utilisera les procédures prévues dans la Loi sur les relations de travail.

Les raisons pour lesquelles nous avons refusé d'enquêter sur ces plaintes en vertu de la LDIP étaient notamment les suivantes :

- rien ne prouvait que le plaignant se trouvait dans l'une des circonstances prévues par la LDIP
- la mesure (licenciement ou sanction disciplinaire) avait été prise contre l'employé avant qu'il ne se trouve dans l'une des circonstances prévues par la LDIP ou pour d'autres motifs bien documentés
- le plaignant n'avait pas de relation employé-employeur avec l'organisme public

Lorsque l'ombudsman entame une enquête, il existe suffisamment de preuves confirmant que la protection contre des représailles a été établie et que certaines mesures tiennent peut-être au fait que l'employé se trouvait dans l'une des circonstances prévues par la LDIP. En 2019, nous avons reçu neuf plaintes de représailles et mené une seule enquête.

Notre principal objectif est de faciliter la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard de l'administration publique, et les enquêtes s'y rapportant, de façon à protéger l'intérêt public et les divulgateurs. De cette façon, les divulgateurs ne craignent pas de nous appeler pour s'informer sur les mesures de représailles dont ils peuvent être victimes, en sachant qu'ils n'ont peut-être personne d'autre à qui parler sans dévoiler leur identité. Maintenant que la LDIP nous y habilite, nous pouvons aider à faire en sorte que les protections des divulgateurs prévues par la Loi sont respectées.

Nous encourageons toute personne ayant des informations sur un acte répréhensible qui se produirait (ou qui serait sur le point de se produire) au sein d'un organisme public, ou toute personne estimant qu'elle risque d'être victime de représailles, à nous contacter. Nous traitons toutes les demandes de renseignements ou déclarations en toute confidentialité.

## Plaintes de représailles en 2019

## Divulgations d'actes répréhensibles

En 2019, nous avons reçu 35 divulgations d'actes répréhensibles et entamé cinq nouvelles enquêtes. Une enquête a confirmé l'existence d'un acte répréhensible et l'organisme public concerné a accepté les six recommandations que nous avons formulées dans ce cas.

### Divulgations d'actes répréhensibles en 2019

35

#### Résumé de dossier LDIP

#### Divulgation d'acte répréhensible présumé au sein d'un organisme financé par l'État

#### Confirmation d'acte répréhensible

#### Recommandations formulées

Nous avons enquêté sur une divulgation d'acte répréhensible qui aurait été commis au sein d'un organisme financé par l'État. Selon la divulgation, un administrateur de l'organisme n'aurait pas assumé ses responsabilités de surveillance en matière financière, ce qui aurait entraîné un vol d'argent par un membre du personnel.

Au moment où nous avons reçu la divulgation, les autorités avaient déjà enquêté sur le vol et l'avaient attesté. Le membre du personnel avait été licencié et le système de justice pénal s'occupait de l'affaire. Étant donné le contexte, il était impératif pour nous d'enquêter sur les circonstances du vol pour pouvoir déterminer si nous devons faire des recommandations afin d'empêcher que des vols semblables se reproduisent dans l'avenir.

À l'issue de notre enquête, nous avons estimé que l'organisme avait plusieurs fois gravement dérogé à la politique et à la législation, ce qui avait contribué au vol d'argent ou l'avait facilité. Même si nous avons conclu que, en elles-mêmes, les mesures prises par l'administrateur en question ne constituaient pas un acte répréhensible, nous avons estimé que l'organisme dans son ensemble avait commis un acte répréhensible et qu'il s'agissait d'un cas grave de mauvaise gestion selon le paragraphe 3(c) de la LDIP.

Nous avons formulé un certain nombre de recommandations que l'organisme a acceptées et qu'il est en train de mettre en œuvre, notamment les suivantes :

- que l'organisme établisse des politiques portant sur la surveillance du travail délégué et sur ses rapports et responsabilités à l'égard des autres.
- que la politique de l'organisme sur les divulgateurs soit modifiée de diverses façons.
- que l'organisme crée un système de suivi pour certains documents financiers et effectue au hasard des audits des dossiers financiers.

En plus de l'allégation concernant la surveillance financière, selon la divulgation, plusieurs employés de l'organisme auraient délibérément été sous-payés pour les congés de maladie annuels qu'ils n'avaient pas utilisés. Nous n'avons pas trouvé d'éléments étayant cette allégation et, par conséquent, nous n'avons pas constaté d'acte répréhensible et n'avons pas non plus trouvé de sujets de recommandation pour cette allégation.

Pour en savoir plus sur les divulgations et les plaintes de représailles que nous avons reçues dans le cadre de la LDIP, veuillez consulter le tableau en page 42.

# Fonctionnement du bureau

L'ombudsman du Manitoba est présent dans trois localités – Brandon, Thompson et Winnipeg.

Le bureau comprend deux divisions – la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, qui traite les questions liées à la LAIPVP et à la LRMP, et la Division de l'ombudsman, qui traite les questions liées à la Loi sur l'ombudsman et à la LDIP. Les deux divisions sont appuyées par l'équipe des relations communautaires et des services généraux.

## Personnel

### Bureau de Brandon

Chris Baker, Enquêteur  
Karen Bertrand, Préposée, Soutien admin.  
Wanda Bryant, Enquêtrice

### Bureau de Thompson

Ila Miles, Préposée, Soutien admin.

### Bureau de Winnipeg

Jacqueline Bilodeau, Gestionnaire, Enquêtes, LAIPVP et LRMP  
David Brickwood, Enquêteur  
Angie Cleutinx, Préposée, Soutien admin.  
Marc Cormier, Ombudsman adjoint, Division de l'ombudsman  
Patti Cox, Enquêtrice  
Judy Dandurand, Gestionnaire, Enquêtes syst. et vérif., LAIPVP et LRMP  
Lourdes De Andrade, Gestionnaire, Administration  
Kristen Fogg, Enquêtrice  
Leanne Fraser, Analyste des plaintes  
Meghan Gallant, Enquêtrice  
Laurie Gordon, Enquêtrice  
Rachel Gotthilf, Enquêtrice  
Jannie Gulakow, Analyste des plaintes  
Cindy Holloway, Gestionnaire - Services généraux  
Cary Jackson, Enquêtrice  
Lena Joseph, Préposée, Soutien admin.  
Cydney Keith, Enquêtrice  
David Kuxhaus, Gestionnaire, Enquêtes, Loi sur l'ombudsman  
Marie Langton, Enquêtrice  
Justine Lapointe, Enquêtrice  
Heather Lessard, Gestionnaire, Service d'accueil  
Mary Loepp, Enquêtrice  
Nancy Love, Ombudsman adjoint, Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée  
Alyson McFetridge, Enquêtrice  
Jack Mercredi, Analyste des plaintes (retraité en 2019)  
Maggie Nighswander, Enquêtrice  
Robyn Osmond, Enquêtrice, Service d'accueil  
Maria Palattao, Préposée, Soutien admin.  
Felicia Palmer, Analyste des plaintes  
Shelley Penziwol, Coordinatrice - Comm., éduc. et formation  
Jill Perron, Ombudsman  
Lori Roberts, Gestionnaire, Enquêtes, LDIP  
Jackie Sedor, Enquêtrice  
Dayna Van Caeyzele, Enquêtrice  
Chris Watson, Enquêteur  
Linda White, Enquêtrice  
Jesse Zillman, Enquêteur

### Budget du bureau en 2019-2020 (les chiffres sont exprimés en milliers)

Total – Salaires et avantages sociaux	3,387.0
Autres dépenses	665.0
<b>Budget total</b>	<b>4,052.0</b>

# Statistiques détaillées

Nota : les ministères provinciaux ont été restructurés à la fin de 2019. Ces changements ne figurent pas dans les tableaux statistiques des pages 38-42.

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

	Nombre de cas				Conclusion						
	Reportés à 2019	Cas nouveaux en 2019	Nbre total de cas en 2019	En attente au 12/31/2019	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
<b>Ministères provinciaux</b>											
Agriculture	-	2	2	1	-	-	-	-	1	-	-
Commission de la fonction publique	-	22	22	2	-	-	-	-	20	-	-
Services de la Couronne	1	2	3	1	-	-	-	1	1	-	-
Éducation et Formation	2	4	6	1	-	1	3	-	-	1	-
Conseil exécutif	-	16	16	2	1	-	1	1	9	2	-
Familles	3	25	28	18	-	1	4	2	-	3	-
Finances	8	65	73	9	-	1	4	-	59	-	-
Croissance, Entreprise et Commerce	1	4	5	1	-	1	-	1	1	1	-
Santé, Aînés et Vie active	2	7	9	1	-	2	3	-	1	2	-
Relations avec les Autochtones et le Nord	-	3	3	2	-	-	-	-	1	-	-
Infrastructure	2	2	4	0	-	1	1	1	-	1	-
Affaires intergouvernementales et des Relations internationales	4	3	7	1	-	-	1	-	3	1	1
Justice	4	18	22	8	3	2	6	1	1	1	-
Relations avec les municipalités	-	4	4	1	-	1	-	-	2	-	-
Développement durable	11	7	18	3	-	-	2	3	8	2	-
<b>Organismes gouvernementaux</b>											
Office autorisé (SEF)	3	3	6	-	-	3	-	-	3	-	-
Société pour l'efficacité énergétique au Manitoba	-	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-
Aide juridique Manitoba	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
La Société des services agricoles du Manitoba	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Office d'habitation du Manitoba	1	4	5	2	-	-	-	1	-	2	-
Hydro Manitoba	3	8	11	7	-	-	3	-	-	1	-
Manitoba Institute of Trades & Technology	2	-	2	-	-	-	-	-	-	2	-
Société manitobaine des alcools et des loteries	-	4	4	1	-	-	1	-	-	2	-
Société d'assurance publique du Manitoba	-	10	10	2	-	-	7	1	-	-	-
Commission d'appel des impôts et des taxes du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	-	4	4	2	1	-	1	-	-	-	-
<b>Organismes d'administration locale</b>											
Ville de Brandon	-	3	3	1	-	1	1	-	-	-	-

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

	Case Numbers			Case Dispositions							Recommendations
	Carried over into 2019	New cases in 2019	Total cases in 2019	Pending at 12/31/2019	Declined	Discontinued	Not supported	Partly supported	Supported	Resolved	
<b>Organismes d'administration locale</b>											
Ville de Winnipeg	10	55	65	24	8	3	13	5	1	11	-
Conseil de Dallas/Red Rose	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
District d'aménagement de la rivière Rouge	1	1	2	1	-	-	1	-	-	-	-
M.R. de Gimli	-	11	11	3	-	1	-	-	6	1	-
M.R. de Grey	2	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-
M.R. de Lac-du-Bonnet	6	8	14	5	-	1	2	4	2	-	-
M.R. de St. Andrews	-	3	3	1	-	-	1	-	-	1	-
M.R. de St. Laurent	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
M.R. de Springfield	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-
Municipalité de Swan Valley Ouest	-	3	3	-	-	-	-	-	3	-	-
M.R. de West St. Paul	12	5	17	4	-	-	1	6	2	4	-
M.R. de Whitemouth	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Ville de Churchill	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Ville de Lac-du-Bonnet	1	2	3	-	-	-	-	-	2	1	-
Ville de Teulon	-	4	4	2	-	-	-	1	1	-	-
<b>Organismes d'éducation</b>											
Division scolaire de Brandon	2	2	4	-	-	1	3	-	-	-	-
Université de Brandon	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Division scolaire de Hanover	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Division scolaire de Lakeshore	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Collège Red River	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Division scolaire de River East Transcona	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-
Division scolaire de Sunrise	-	8	8	1	-	-	5	-	-	2	-
Université du Manitoba	1	4	5	2	1	-	1	1	-	-	-
Université de Winnipeg	3	-	3	-	-	-	3	-	-	-	-
Division scolaire de Winnipeg	-	2	2	1	-	-	-	-	-	1	-
<b>Organismes de soins de santé</b>											
Concordia Hospital	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Adolescent Treatment Centre	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Office régional de la santé du Nord	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Hôpital général de Saint-Boniface	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-
Soins communs	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Southern Health-Santé Sud	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	5	42	47	17	1	4	19	2	3	1	-
<b>TOTAL</b>											
	<b>97</b>	<b>390</b>	<b>487</b>	<b>139</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>93</b>	<b>36</b>	<b>131</b>	<b>46</b>	<b>1</b>

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

	Case Numbers				Case Dispositions						
	Reportés à 2019	Cas nouveaux en 2019	Nbre total de cas en 2019	En attente au 12/31/2019	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
<b>Ministères provinciaux</b>											
Justice	-	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	-	4	4	1	1	-	-	-	2	-	-
Commission des accidents du travail	-	3	3	-	-	1	2	-	-	-	-
<b>Organismes d'administration locale</b>											
Ville de Teulon	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-
<b>Organismes d'éducation</b>											
Collège communautaire Assiniboine	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Collège Red River	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Organismes de soins de santé</b>											
Établissement de soins de santé	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Hôpital Grace	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs et de l'Est	2	-	2	-	-	-	-	2	-	-	-
Laboratoire	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Clinique médicale	-	5	5	1	-	-	1	-	2	1	-
Office régional de la santé du Nord	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Foyers de soins personnels	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Seven Oaks General Hospital	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Soins communs	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Southern Health-Santé Sud	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	2	5	7	5	-	-	2	-	-	-	-
<b>Professionnels de la santé</b>											
Dentiste	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Optométriste	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Médecin	3	6	9	3	1	-	2	-	3	-	-
<b>TOTAL</b>											
	10	39	49	18	2	2	13	2	9	3	-

### Dispositions utilisées dans les tableaux aux pages 38-40:

**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 2019.

## Loi sur l'ombudsman

	Nombre de cas			Conclusion							Formulation à la fois de suggestions administratives et de recommandations		
	Reportés à 2019	Cas nouveaux en 2019	Nbre total de cas en 2019	En attente au 12/31/2019	Résolution rapide	Refusée ou abandonnée	Non appuyée	Résolue en partie ou résolue	Appuyée en partie ou appuyée	Autre	Formulation de suggestions administratives	Formulation de recommandations	
<b>Ministères</b>													
Agriculture	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Commission de la fonction publique	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Services de la Couronne	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Familles	1	5	6	5	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Finance	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Croissance, Entreprise et Commerce	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Santé, Aînés et Vie active	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infrastructure	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Justice	11	13	24	18	-	2	3	-	1	-	1	1	-
Relations avec les municipalités	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Développement durable	7	1	8	5	-	1	1	-	1	-	-	-	-
<b>Autres organismes gouvernementaux manitobains</b>													
Région sanitaire d'Entre-les Lacs et de l'Est	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Régie des alcools, des jeux et du cannabis du Manitoba	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hydro Manitoba	1	2	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	3	2	5	3	-	1	-	-	-	-	1	-	-
Régie des services publics	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	1	2	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comité de la Commission d'appel	-	2	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
<b>Municipalités</b>													
Ville de Winnipeg	10	16	26	17	1	2	3	-	3	-	-	1	-
Autres villes, MR, villages	46	48	94	66	4	3	9	2	10	-	1	8	-
Districts d'aménagement local	2	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Enquête sur l'initiative de l'ombudsman -- municipal	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>													
	<b>88</b>	<b>104</b>	<b>192</b>	<b>137</b>	<b>5</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>-</b>
<p><b>En attente</b> : Il s'agit de plaintes sur lesquelles une enquête était toujours en cours au 31 décembre 2019.</p> <p><b>Résolution rapide</b> : Cas résolus avant de recourir au processus officiel d'enquête.</p> <p><b>Refusée ou abandonnée</b> : 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.</p> <p><b>Non appuyée</b> : La plainte n'a pas du tout été appuyée.</p>					<p><b>Résolue ou résolue en partie</b> : La plainte a été résolue en totalité ou en partie de façon informelle.</p> <p><b>Appuyée en partie ou appuyée</b> : Enquête a trouvé des questions administratives qui devaient être abordées.</p> <p><b>Autres</b> : Le travail de contrôle et de suivi a été effectué pour des cas précédents ayant fait l'objet de recommandations.</p>								

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

	Nombre de cas			État des cas									Recommandations	
	Assistance fournie	Dossiers LDIP reportés à 2019	Nouveaux dossiers LDIP ouverts en 2019	Total des dossiers LDIP en attente au 31 décembre 2019	Enquête refusée	Enquête abandonnée	Divuligation renvoyée	Divuligation réglée	Enquête terminée – confirmation d'acte répréhensible	Enquête terminée – acte répréhensible non confirmé	Examens des règles – demandé par l'ombudsman	Examens des règles – assistance fournie à un organisme public	Recommandations formulées	Fin du suivi des recommandations
Ministères	1	11	8	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Établissements de santé	-	3	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Foyers de soins personnels	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Offices régionaux de la santé	-	5	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Offices ou régies de services à l'enfant et à la famille	-	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Établissements correctionnels	-	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Universités et collèges	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
* Divisions scolaires	-	9	3	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-
Sociétés d'État	4	1	2	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Autres entités gouvernementales ou organisations financées à l'aide de fonds publics	1	6	4	2	-	-	-	1	-	-	-	6	-	-
** Municipalités par règlement	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Organismes publics hors compétence	-	6	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>6</b>	<b>51</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	-	-	-	<b>1</b>	-	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-

**Assistance fournie** : assistance ou informations fournies à un organisme public ou à un particulier nous ayant contactés au sujet de questions liées à la LDIP. Sur les 31 demandes de renseignements présentées en 2019, cinq ont abouti à des divulgations écrites faites à notre bureau.

**Dossiers LDIP reportés à 2019** : dossiers non réglés à la fin de 2018.

**Nouveaux dossiers LDIP ouverts en 2019** : divulgation écrite ou plainte de représailles reçue. Les dossiers incluent aussi les examens des règles des organismes publics à la demande de l'ombudsman et les demandes d'assistance des organismes publics à l'égard de ces règles.

**Total des dossiers LDIP en attente au 31 décembre 2019** : dossiers non réglés en 2019 et reportés à 2020. Il peut s'agir d'enquêtes en cours ou de dossiers de divulgations ou de plaintes de représailles en attente d'une évaluation pour déterminer s'il y a lieu d'enquêter.

**Enquête refusée** : divulgation sur laquelle l'ombudsman n'enquête pas. Les divulgations sont refusées lorsqu'elles ne sont pas de notre compétence ou que les allégations ne concernent pas des actes répréhensibles tels qu'ils sont définis dans la LDIP. Dans beaucoup de ces cas, la question peut être renvoyée à l'organisme public concerné pour qu'il l'examine et prenne des mesures à l'interne, ou bien le divulgateur est informé d'une démarche plus appropriée pour que la question soit examinée ou réglée.

**Enquête abandonnée** : l'enquête sur la divulgation a pris fin dans le cadre de la LDIP. Il s'agit parfois de questions sur lesquelles l'ombudsman enquête en vertu d'une autre loi.

**Divuligation renvoyée** : divulgation renvoyée au fonctionnaire désigné de l'organisme public visé par les allégations pour qu'on y donne suite de façon interne en vertu de la LDIP, lorsque l'ombudsman juge que cela est approprié. Cette option est entrée en vigueur le 1er décembre 2018. Une divulgation peut également être renvoyée au vérificateur général si l'ombudsman est d'avis qu'elle serait avantageusement instruite par celui-là en vertu de la Loi sur le vérificateur général.

**Divuligation réglée** : la divulgation a été réglée de manière informelle sans enquête. L'article 13 autorise l'ombudsman à faciliter la résolution de la question au sein de l'organisme public.

**Enquête terminée – confirmation d'acte répréhensible** : à l'issue de l'enquête, on a constaté qu'un ou plusieurs actes répréhensibles, au sens de la LDIP, ont été commis.

**Enquête terminée – acte répréhensible non confirmé** : à l'issue de l'enquête, il n'y a eu aucun constat d'acte répréhensible au sens de la LDIP.

**Recommandations formulées** : à l'issue de l'enquête, des recommandations ont été faites auprès d'un ou plusieurs organismes publics, qu'il y ait eu confirmation d'acte répréhensible ou pas.

**Fin du suivi des recommandations** : nous avons terminé le suivi de la mise en œuvre de nos recommandations par l'organisme public. Le suivi peut porter sur des recommandations formulées l'année précédente.