

2021-22 ANNUAL REPORT



Manitoba Ombudsman

Manitoba mbudsman

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

January, 2023

The Honourable Myrna Driedger
Speaker of the Legislative Assembly
Room 244 Legislative Building
Winnipeg, MB R3C 0V8

Dear Madam Speaker:

In accordance with section 42 of the Ombudsman Act, subsection 58(1) of the Freedom of Information and Protection of Privacy Act, subsection 37(1) of the Personal Health Information Act and subsection 29.2(1) of the Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act, I am pleased to submit the annual report of Manitoba Ombudsman for the 15 months of January 1, 2021, to March 31, 2022.

Yours truly,



Jill Perron
Manitoba Ombudsman

CONTENTS

Ombudsman’s Message	6
About This Report	8
About the Office	9
Our Response to Covid-19	12
Collaboration, Education and Outreach	14
Intake Services	16
Access and Privacy	
About FIPPA and PHIA	19
Access to Information Matters	23
Privacy Matters	28
Supporting Public Bodies and Trustees: Informal Consultations and Outreach	32
Ombudsman Act	
About the Ombudsman Act	33
Complaint Investigations	34
Inquest Reporting	40
Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act	
About PIDA	41
Growing Awareness & Capacity	42
Disclosures of Wrongdoing	43
Reprisal Complaints	46
Office Operations	47
Detailed Statistics	50

CONTACT US

750 - 500 Portage Avenue
Winnipeg, MB R3C 3X1
Phone: 204-982-9130
Toll free phone: 1-800-665-0531

202-1011 Rosser Avenue
Brandon, MB R7A 0L5
Phone: 204-571-5151
Toll free phone: 1-888-543-8230

Suite 1720, City Centre Mall
300 Mystery Lake Road
Thompson, MB R8N 0M2
Phone: 204-677-7270
Toll free phone: 1-877-677-7270

Email: ombudsman@ombudsman.mb.ca
Web: www.ombudsman.mb.ca
Facebook: www.fb.com/manitobaombudsman
Twitter: @MBOmbudsman

If you have comments or questions about the 2021-22 Annual Report, please send them to ombudsman@ombudsman.mb.ca.

Available in alternate formats upon request

OMBUDSMAN'S MESSAGE



Jill Perron

I am pleased to present the Manitoba Ombudsman 2021-22 Annual Report which highlights the activities, progress, and achievements of our office for the 15 month period of January 1, 2021 to March 31, 2022.

Throughout this reporting period, the global Covid-19 pandemic persisted. Public bodies and trustees continued to contend with the evolving and unpredictable nature of the Covid-19 virus and its impact on public health. The speed of decision making and adaptations in a pandemic response can create angst and confusion for citizens, who must also adjust to disruption in their own daily lives. Our office frequently fielded calls from Manitobans seeking assistance to navigate government pandemic response programs, to raise privacy and fairness concerns about altered services, or the use of online platforms and the impact of virtual interactions as non-emergent public services shifted to remote operations.

As public health efforts in the fight against Covid-19 expanded, Manitoba Ombudsman joined federal, provincial, and territorial ombuds and information privacy commissioners to issue joint statements and guidance for the development and

implementation of vaccination passports and associated programs to promote compliance with privacy laws and best practices in privacy protection, fairness and transparency. We shared this public guidance with governments, public sector agencies, and private business and responded to their requests for informal consultation related to new programs or the alteration of existing services. We offered our expertise and advice to promote rights, fairness, and privacy protective practices for the collection and use of personal health information in education, employment, and community services environments as well as when implementing new systems or working remotely.

In the spring of 2021, we commented publicly on proposed amendments to the Freedom and Information and Protection of Privacy Act (FIPPA), noting that new increases to response timelines and expanded grounds for the disregard of access requests by public bodies are regressive when compared to other Canadian jurisdictions. As now law, this is an area that my office will actively monitor to assess the broader impact on the access rights of citizens.

Other amendments to FIPPA and the Personal Health Information Act (PHIA) are progressive and strengthen privacy protections for citizens. These include mandatory privacy breach reporting and a legal requirement for public bodies and trustees to adopt physical, administrative, and technical safeguards for personal and personal health information. This report highlights the amendments to both acts and our activities, including new policy and procedures to manage the influx of reporting and new, updated guidance for administrators and the public. I am pleased to report we were ready to take on our new responsibilities when the act came into force on January 1, 2022.

During this 15 month reporting period, we received 4,386 inquiries and complaints from citizens across our four mandates. The annualized volume of inquiries, complaints, and disclosures received increased 11 per cent over the previous year and suggests a return to our historical service volumes. Many of these calls involved assisting individuals to navigate complex public systems or access needed benefits. Other matters stemmed from Covid-19 responses, such as: contact tracing; pandemic related benefits; limitations for visitors and residents of correctional facilities, hospitals, and care homes; and proof of vaccination requirements. In these instances, we worked to provide information and resolve concerns with governments and service providers informally when possible.

We opened 332 investigations under the Ombudsman Act, FIPPA, PHIA, and the Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act (PIDA). Several investigations under the Ombudsman Act are summarized in this report and represent a diverse range of issues related to fairness within administrative policy and processes. Our findings highlight the need for transparency in decision making, the obligation of government to uphold and follow their own rules, and the design and delivery of programs or services with fairness in mind.

Investigations under FIPPA and PHIA shed light on the need to consider access to information obligations in the continuity plans of public bodies and trustees. We found that some public bodies were unable to respond to access requests when FIPPA personnel were reassigned to pandemic response areas or circumstances of remote work that made searching, retrieving, and reviewing responsive records challenging. We upheld citizens access rights by issuing recommendations on these matters as necessary.

Protection of personal and personal health information was the focus of a number of privacy investigation reports released this year. An investigation report into an unprecedented privacy breach in our province that affected 8,900 children receiving services from the Children's DisAbility Services program of Manitoba Families resulted in nine important recommendations designed to ensure compliance with PHIA including the need for proper privacy safeguards.

We also released our summary report on the privacy implications of Manitoba Liquor and Lotteries Corporation (MLL) controlled entrance initiative after receiving many questions from the public about the collection and handling of their personal information. MLL's practice of completing a privacy impact assessment assures citizens that their personal and health information is managed appropriately and safeguarded.

In October, an employee of a public trustee was charged with an offence under PHIA for deliberately accessing and disclosing another person's health information without any authority. Taking this action serves as an important reminder that the willful access and use of another person's personal health information, or an attempt to do so, has serious consequences.

These investigations demonstrate privacy vulnerabilities and the need for good stewardship of personal information in our public sector. They highlight the importance of strong privacy management programs that anticipate and mitigate risks to personal privacy in the planning, implementation and review phases of public service delivery. Privacy management programs build and entrench a culture of privacy and boost public confidence and trust in an organization.

For the majority of this reporting period we sustained remote operations, prioritizing the health and safety of our staff and the public. I want to recognize the hard working Manitoba Ombudsman staff who persevered, demonstrating an unwavering commitment to serve Manitobans during uncertain times. I also wish to acknowledge the retirement of Nancy Love, Deputy Ombudsman. Her leadership in access and privacy matters and passion for our mandate positively shaped the activities of our office since the inception of FIPPA. The contributions of all our people are critical to fulfil our independent oversight responsibilities and uphold and promote access to information and privacy protection rights, fairness, transparency and good governance in Manitoba's public services. I thank them for their knowledge, expertise, and dedication.

Our annual report is an opportunity to share the work and decisions we undertake and I'm pleased to share it with you.

ABOUT THIS REPORT

Change in reporting schedule

The ombudsman is required to report annually to the Manitoba Legislative Assembly through the Speaker of the House on the exercise and performance of their functions and duties. Previous tabled and published annual reports from Manitoba Ombudsman followed the calendar year (January 1 - December 31).

Starting with this report, Manitoba Ombudsman will shift to an annual fiscal year reporting schedule that is aligned with our budget cycle (April 1 - March 31). To accommodate this change, the first reporting period under the new schedule covers a 15 month time span instead of 12 months (January 1, 2021-March 31, 2022). Special exception to an annual report requirement was arranged by Manitoba Ombudsman with the Legislative Assembly Management Commission.

Starting in 2022-23 and going forward, all annual reports will include activity, outcome, and budgetary information from April 1 to March 31 (12 months).

Reporting on a fiscal schedule aligns with the practices of other independent officers of the Legislative Assembly and mirrors the annual reporting practices of the Province of Manitoba. It also simplifies the internal management and accountability functions of our office which, in turn, facilitates greater transparency into our actions and the use of public resources.

Acronyms used in this report

CCPO - Canadian Council of Parliamentary Ombudsman
CDS - Children's disAbility Services
CFS - Child and Family Services
CSM - Communication Services Manitoba
CT - Computed tomography
FIPPA - Freedom of Information and Protection of Privacy Act
FLS - French Language Service
GST - Goods and Services Tax
IPC - Information Privacy Commissioners
MACY - Manitoba Advocate for Children and Youth
MLL - Manitoba Liquor and Lotteries Corporation
MO - Manitoba Ombudsman
MPI - Manitoba Public Insurance
PHIA - Personal Health Information Act
PIDA - Public Interest Disclosure Act
PST - Provincial Sales Tax
RCMP - Royal Canadian Mounted Police
RM - Rural Municipality
RTB - Residential Tenancies Branch
RTC - Residential Tenancies Commission
VLT - Video Lottery Terminal
VSE - Voluntary Self-Exclusion

ABOUT THE OFFICE

THE OMBUDSMAN'S AUTHORITY

The ombudsman is an officer of the Manitoba Legislative Assembly and is independent of the government and political parties.

At Manitoba Ombudsman, our legislated purpose is to receive, resolve, investigate, and report on complaints from citizens about government administration, wrongdoing, access to information, and privacy protection within public services. We do this to promote fairness, transparency and accountability in public programs and services.

Our mandate is set out under four separate laws in Manitoba:

- The Ombudsman Act
- The Personal Health Information Act (PHIA)
- The Freedom of Information and Protection of Privacy Act (FIPPA)
- The Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act (PIDA)

These acts enable the ombudsman to investigate complaints, conduct audits, make recommendations, educate and outreach to the public, comment on the privacy and fairness implications of new initiatives, and report publicly. The ombudsman can bring attention to significant systemic issues that may not have otherwise come forward.

Manitoba Ombudsman also monitors and reports publicly on the implementation of inquest report recommendations made under the Fatality Inquiries Act to determine if they were implemented, discontinued, or refused and why.

What we do

Manitoba Ombudsman offers confidential, responsive, and respectful services designed to informally address and resolve citizen concerns stemming from their interactions with public services.

When we investigate complaints about the actions, decisions or omissions in the delivery of public programs and services we may issue recommendations to recover a right, provide a remedy, or recommend a solution and include any steps we deem appropriate. Our recommendations are intended improve public administration and services for all.

We also educate Manitobans and public administrators on fairness, access to information and privacy matters, and comment on these topics as they relate to new public sector initiatives.

We lend our expertise to other public servants and healthcare trustees who consult with us and provide resources and guidance to support fair program design and compliance with complex privacy and access laws.

Our purpose in parliamentary democracy

In Manitoba and across Canada, ombuds are an important pillar of our parliamentary system who help support a functioning democracy.

First, for any Manitoban, the office provides an avenue to have matters of administration or wrongdoing considered by an independent third party. While we do not serve as an advocate for the citizen, we can consider the validity of their complaint and take it to the public bodies for remedy when it is supported by facts and/or evidence. In such cases, each complaint or disclosure has the potential to improve programs and services or management of public institutions.

As the information access and privacy authority for Manitoba, the ombudsman makes sure those who govern uphold the citizen's rights to access information and are accountable under the law. Our investigations and compliance audits on privacy matters ensure public bodies and health trustees apply robust and reliable safeguards to protect citizens from unauthorized or inappropriate handling of their personal information.

Second, and equally important, is the ombudsman's discretionary power to initiate their own investigation into any matter in the public interest.

THE OMBUDSMAN'S JURISDICTION

The jurisdiction of the ombudsman is broad and somewhat different under each mandate. Oversight authority includes:

- Province of Manitoba Office of Executive Council
- Provincial government ministries
- Agencies, boards, commissions
- Authorities
- Crown corporations
- Cities, towns, and villages
- Rural and northern municipalities and their council members
- Trustees responsible for the delivery of health care services in Manitoba
- Other prescribed institutions under PIDA

Third, by upholding fairness, transparency and accountability in public bodies through the ombudsman's oversight authority, our office helps Manitobans maintain confidence in the functioning of their public institutions and the people who administer public programs and services. All citizens in a democracy are entitled to government that respects their rights and is fair.

How we work

Manitoba Ombudsman delegates authority to a staff team to undertake impartial and objective assessments of complaints to address or resolve citizen's concerns at the earliest stage or fully investigate a matter. We work within the community and travel throughout the province in the course of investigations and audits to engage and outreach.

In practice, we employ an informal, non-adversarial and neutral approach, and take care to uphold professional standards of confidentiality, impartiality and independence. Investigations of complaints and disclosures to our office are completed in private. There is no fee for service.

Each year, thousands of Manitobans approach our office with their varied inquiries and complaints. Each matter that is brought to our attention is important to the person who brings it and we work to assist directly and swiftly when we can. Some people who approach us need help to navigate public and private systems and we may help them find the right outlet to be heard on their matter or resources that exist outside of our office to solve their issue.

Investigations are led by trained investigators who are skilled in the collection and examination of evidence and qualified to make impartial, independent, and fair decisions about a complaint or disclosure of wrongdoing. An investigator decides if a complaint or disclosure is supported by examining collected evidence, legislation, policy, or practices of the public body or trustee and applies their expertise to develop recommendations if warranted.

Our team is comprised of people with a variety of professional backgrounds, including public administration, law, social work, journalism, public health, education, crisis management, and executive leadership. We value diversity in our professional and lived experiences as it helps us to meet the different needs of Manitobans that fall under our four distinct mandates.

BREAKING DOWN THE COMPLAINT PROCESS

When approaching us for help, the process for the citizen generally involves the following steps:

STEP 1: CASE FILE INTAKE

- We receive and assess the matter to determine if the ombudsman has jurisdiction and the next appropriate steps. We may gather preliminary information at this stage.
- When we do have authority in the matter, our team undertakes an assessment to determine the administrative and/or access or privacy issue, or if a disclosure of wrongdoing meets the threshold for our involvement.

STEP 2: CASE FILE IS RESOLVED OR IT PROCEEDS

One of two avenues is typically experienced:

- If we have jurisdiction, we may make informal inquiries and requests to help find a solution to the citizen's concern and resolve the matter without a full investigation.
- If we have jurisdiction and decide to open an investigation on the matter, an investigator is assigned to the case file. The public body or trustee is notified.

STEP 3: CASE FILE INVESTIGATION

Investigators plan and undertake investigation activities, information is gathered, and findings are documented.

When an investigation is complete:

- To ensure procedural fairness, the findings are provided to the public body or trustee under investigation. They are permitted to respond to the findings and recommendations.
- When the report is final, the appropriate people are notified of the outcome and a copy of the report is shared whenever possible.
- The case file is closed when all parties are notified that our work is complete.

STEP 4: INVESTIGATION REPORTS AND MONITORING

- If the ombudsman believes the public would benefit from the report, it is published and posted to our website. A news release and other notifications through social media may also be issued. Sometimes the results of our work are included in our Annual Report.
- If a report includes recommendations for a public body or trustee, we monitor their implementation and follow up to ensure the outcomes reflect our intentions.

For each citizen, the length of the process depends on the complexity of their matter, the responsiveness of stakeholders in the investigation, and the capacity of Manitoba Ombudsman at any point in time. We respect people's time and what is at stake for them and continuously strive to improve our service delivery.

2021-22 OVERVIEW: INQUIRIES, COMPLAINTS AND INVESTIGATIONS

4,386 INQUIRIES AND COMPLAINTS

4,019 Intake staff handled 4,019 inquiries and complaints related to FIPPA, PHIA, the Ombudsman Act, and PIDA

367 The administration team also handled 367 general inquiries

332 INVESTIGATIONS OPENED

251 FIPPA

47 PHIA

32 Ombudsman Act

2 PIDA

8 INQUEST RECOMMENDATIONS MONITORED

8 3 inquest reports with 8 recommendations were received from the Provincial Court of Manitoba

10 INVESTIGATION AND AUDIT REPORTS POSTED ON WEBSITE

3 FIPPA

1 PHIA

6 Ombudsman Act

OUR RESPONSE TO COVID-19

SERVICE DELIVERY DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Our office continued to innovate in our service delivery to the public as the Covid-19 pandemic persisted throughout the reporting period. Like other organizations in Manitoba, the preservation of health and safety remained a top priority for our office as we shifted our operations to work remotely. With the help of our Information Technology team, we expanded our use of virtual video conferences and updated our phone systems to support personal and human connection during remote operations.

At times, public health orders limited direct contact among people which required us to restrict or suspend in-person office attendance, meetings, and interviews. Our office reflected the experience in the world around us, as continual uncertainty and the need for a prolonged state of emergency took its toll on our people and the citizens who come to us for help. Despite ongoing challenges, resilience and commitment among the members of our team ensured that Manitobans received uninterrupted service and the Manitoba Ombudsman mandates were fulfilled. We appreciate the patience and cooperation of the public who interacted with our office during this time and experienced a service adjustment.

We are pleased to report that by the end of the reporting period, all in-person activities resumed to meet the demands of the public.

NATIONAL PERSPECTIVES ON ACCESS, PRIVACY & FAIRNESS IN COVID-19 PROGRAMS

In 2021-22, we joined our colleagues from across Canada to achieve several objectives in the face of the pandemic, most importantly to use our offices to ensure citizens' rights were upheld and access to public services continued during governments emergency response to Covid-19 pandemic.

Guidance on the preservation of fairness and transparency in Covid-19 vaccination programs

In May 2021 the Canadian Council of Parliamentary Ombudsman (CCPO) issued [Fairness Principles for Public Service Providers Regarding the Use of Covid-19 Vaccine Certification](#), a guidance document for provincial and territorial organizations under the jurisdiction of ombuds across the country. It was intended for public bodies providing services such as public education, housing, and health services and placed fairness at the forefront of any vaccination certification system applied to public service delivery.

The guidance document called on governments to consider key fairness principles when contemplating COVID-19 vaccination certification approaches including:

- Clear direction for the use of vaccination certification via legislation or publicly available policy.
- Vaccine certification programs must be evidence-informed and decisions must be subject to review and appeals.
- Accommodations must be made for those without the vaccine, including alternative service delivery options.
- Decisions about restricting access to a service based on a person's vaccination status must be done in a transparent, procedurally fair manner and be clearly communicated to the affected person in an accessible way.

Joint Statement on the preservation and protection of privacy rights in Covid-19 pandemic vaccine passports

Information and privacy commissioners issued a [Joint Statement on Vaccine Passports](#) in May 2021 which called on governments to meet the highest standard of privacy protection when considering Covid-19 vaccine passports.

In light of the significant privacy risks involved, vaccine passports must be established for each specific context in which they will be used and demonstrate the following three principles.

- **Necessity:** vaccine passports must be necessary to achieve each intended public health purpose. Their necessity must be evidence-based and there must be no other less privacy-intrusive measures available and equally effective in achieving the specified purposes.
- **Effectiveness:** vaccine passports must be likely to be effective at achieving each of their defined purposes at the outset and must continue to be effective throughout their life-cycle.
- **Proportionality:** the privacy risks associated with vaccine passports must be proportionate to each of the public health purposes they are intended to address. Data minimization should be applied so that the least amount of personal health information is collected, used, or disclosed.

Joint resolution on general access to information and privacy protection during and after the Covid-19 pandemic

Another joint resolution with federal, provincial, and territorial information and privacy commissioners called on our respective governments to respect Canadians' quasi-constitutional rights to privacy and access to information. All regulators took note of the serious impact the COVID-19 pandemic has had on the right of access to information and privacy rights in Canada and called on governments to use lessons learned from the pandemic to improve these rights.

The [joint resolution](#) adopted 11 access to information and privacy principles and called on Canada's governments to show leadership by implementing them and prioritizing the modernization of legislative and governance regimes around freedom of information and protection of privacy.

COMMENTS & GUIDANCE FOR PROVINCIAL / MUNICIPAL GOVERNMENTS & OTHERS

Throughout the Covid-19 pandemic, all levels of government introduced pandemic response programs and initiatives. Our office received many inquiries on a wide range of Covid-19 concerns from the public service as public health requirements altered program and service delivery which impacted citizens in different ways.

In Manitoba, municipal and provincial governments contacted our office seeking guidance on disclosure and collection practices for health information, privacy requirements under PHIA, and best practices for safeguarding personal health information as public services adapted their service delivery in response to public health orders. Public administrators also sought guidance as they rolled out initiatives like contact tracing in schools and municipal services, the vaccine lottery, and the Healthy Hire Manitoba Program. We also assisted the Business Council of Manitoba as it worked on behalf of its employer membership to develop best practices for the collection of vaccination information from employees. We leveraged our ongoing collaborations with ombuds and privacy commissioners to provide assistance that aligned with other Canadian jurisdictions.

COLLABORATION, EDUCATION, AND OUTREACH

COLLABORATION WITH CANADIAN OMBUDS AND PRIVACY COMMISSIONERS

Collaboration for shared benefit

In 2021-22 information and privacy commissioners (IPC) and the Canadian Council of Parliamentary Ombudsman (CCPO) provided platforms for the exchange of ideas and information on the following shared interests:

- Ombuds exchanged information about the service delivery models across the country, including remote operations which required many employees to work from their homes.
- As part of a learning series sponsored by the CCPO, we informed other offices of our approach when addressing complaints filed by advocacy groups on behalf of their clients (as an independent office, we consider the advocate's complaint but do not participate in advocacy for their clients).
- Manitoba Ombudsman hosted the IPC for its annual meeting in May 2021 and participated in shared training for information and privacy investigators held in two parts (April and November 2021).

Information sharing for our benefit - mandatory breach reporting

This year, we also learned from some Canadian information and privacy officials who had experience with mandatory privacy breach reporting requirements (public bodies and trustees must report privacy breaches under certain conditions) before our province adopted the practice as part of FIPPA and PHIA amendments in January 2022. This collaboration was helpful and informed our revised and strengthened approaches to risk assessments and breach investigation practices.

EDUCATION & OUTREACH ACTIVITIES

Internships

We hosted two policy internships with our office in 2021 to connect with a younger demographic and create interest in the work of our office. We believe our office has an obligation to invest in the learning and development of individuals who are interested in pursuing a career in the public service. The two interns included:

- a recent graduate of the Master of Public Administration program (University of Manitoba/University of Winnipeg)
- an international post-graduate student in the Master of Economics program (University of Winnipeg)

Presentations

Despite the disruption caused by the Covid-19 pandemic which limited gatherings of any size, our office pursued its agenda to help others understand the ombudsman's mandates and related legislation. Our staff delivered virtual training, information sessions, and Brown Bag Talks during the reporting period which included:

- Privacy-related training and information to the Community Legal Education Association
- Privacy check-ups and sessions about decision making when disclosing personal health information with Southern Health-Sante Sud and Northern Health Regions
- FIPPA 101 training for the Northern Health Region
- Privacy and security safeguards for Southern Health-Sante Sud

Speaking Events

The ombudsman also participated in several speaking engagements and panel discussions held at various virtual events across Canada, presenting on the topics of innovation in ombuds work, facilitating transparency for the public, and privacy regulation and oversight.

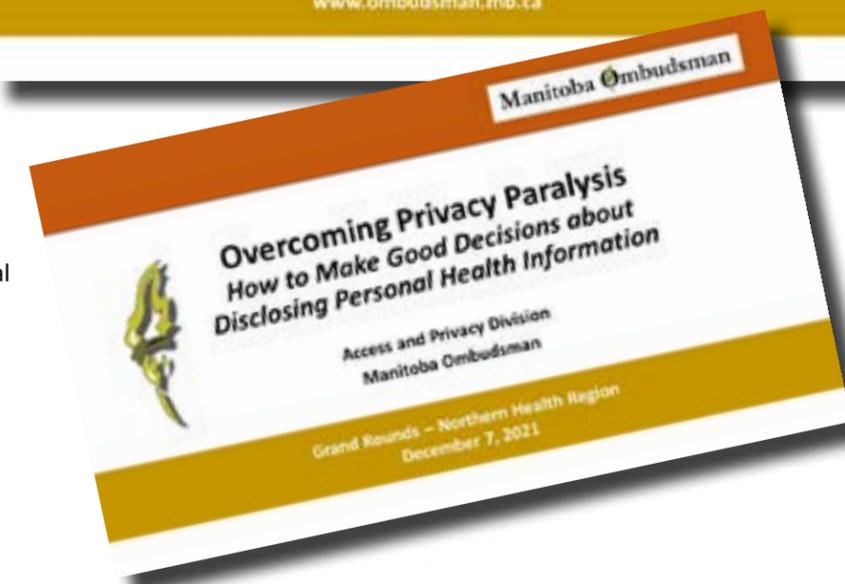
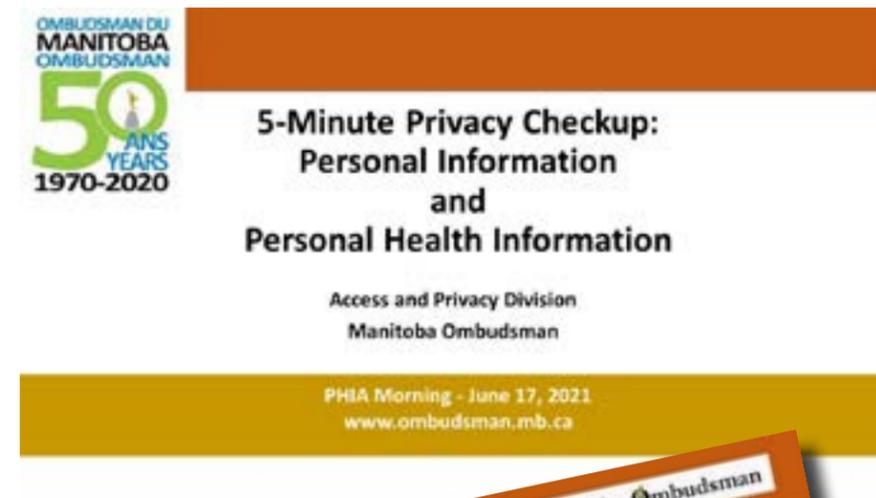
These efforts support greater awareness within the communities of practice in which we work directly or serve with our knowledge about the principles and laws that protect access, privacy, and good governance for the citizenry.

Other Events

Our staff strive to bring awareness about our office by attending events in our communities where we can meet people in person to discuss issues, distribute education materials, and promote our services for current or future reference.

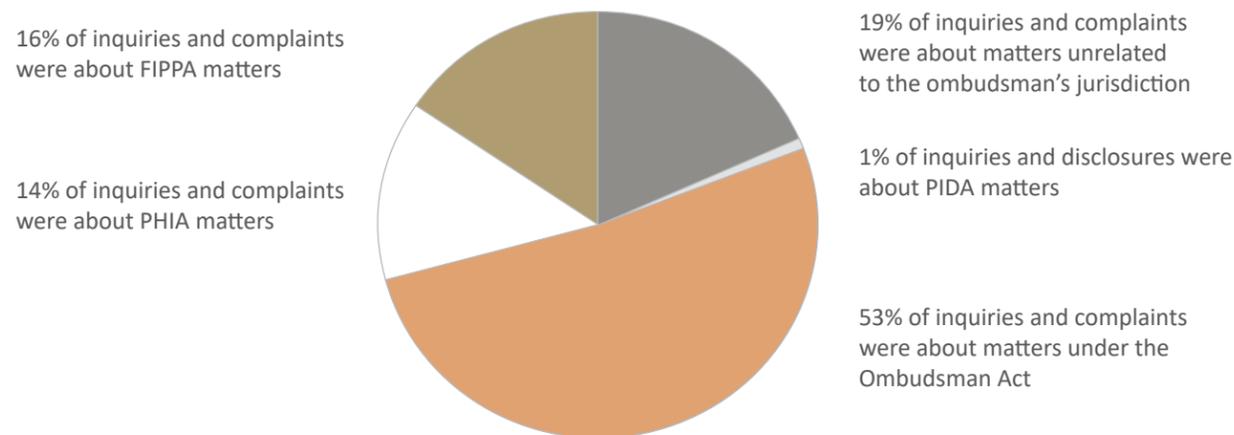
Unfortunately, the Covid-19 pandemic curtailed the plans of many host organizations in 2021-22 and very few events managed to proceed as they have historically. Travel restrictions and remote work associated with pandemic public health restrictions meant that our in-person outreach had to be suspended for extended periods of time.

We were pleased to return to the Association of Manitoba Municipality Annual General Conference in November 2021 at the RBC Convention Centre in Winnipeg.



INTAKE SERVICES

All public inquiries and complaints received by our office are handled by intake staff who help citizens with information about their rights, public services, processes, and alternative resources. In 2021-22, intake staff handled **4,019** inquiries and complaints.



As the first point of contact with the public, intake staff accept calls, meet with complainants and respond to emails, written inquiries, complaints and disclosures. To help people at intake, we:

- explain the role and function of our office
- explain citizens' rights under the acts and how to exercise them (for example, how to request one's own personal health information from a health-care provider)
- identify the specific nature of complaints
- assess jurisdiction
- explain other avenues of review or appeal
- make preliminary inquiries about complaints
- review documentation and conducting research
- prepare cases to be opened for investigation
- refer people to resources, including brochures and guides on our website, as well as information and resources from other organizations
- make referrals to other agencies who can help, if we cannot

"Thank you for your time, it is greatly appreciated. I have a good understanding of how to view the role of the Manitoba Ombudsman now. I hope to NOT be following up in the future, but feel more confident moving forward and trying to persevere with the City of Winnipeg knowing that the Ombudsman is there to potentially assist me at a next possible stage."

EARLY RESOLUTION CASES

At intake, we try to resolve citizen matters quickly and informally, if we can, by focusing on fairness and compliance. Not every complaint requires a formal investigation and informal assistance can often produce the best outcome for the person who needs our help. We might refer people to the right office, guide them to a resolution process that exists with a public body or trustee, help them understand a public body or trustee's process or get more information, like correspondence, records, or decisions. Below are some examples of the complaints we received and how we resolved them at the intake level.

A citizen contacted us with a Manitoba Hydro billing concern. After reviewing their invoice, the customer determined they had overpaid due to an error with service connections. While Manitoba Hydro originally offered an account credit to the customer, the individual wanted a cash refund. Manitoba Hydro further agreed to issue a refund including GST and PST but the customer believed they were also entitled to interest. Our team facilitated communication with the Manitoba Hydro Customer Service department and the customer ultimately received the full refund they were entitled to, with interest.

We received a complaint from a person who was trying to reach the Manitoba Economic Support Centre about a provincial financial support program that was posted on its website. Despite the posted contact information, the phone line wasn't accepting calls from the public and there was no indication on the website that the line was discontinued. Ultimately, we did not investigate the matter but connected the person with the right provincial contact to help them access financial assistance. We also requested that inaccurate contact information be removed from the provincial website.

We received multiple complaints about the Manitoba Public Insurance (MPI) process when insurance claimants chose to have their vehicle written off instead of repaired (known as a "constructed total loss"). Claimants felt the Actual Cash Value (ACV) in the settlement process was unclear and the wording in MPI's standard form was confusing. Our office worked with MPI on this matter and they agreed to reinforce information for staff who work on these type of claims and committed to develop a new form specifically for this situation to provide more clarity for claimants.

A person contacted our office reporting extremely cold temperatures in a Sheriff Services vehicle used to transport inmates from a correctional facility to the Winnipeg Law Courts in winter. Our office inquired with Sheriff Services and the originating correctional facility to understand what measures were in place to prevent temperature-related injuries to passengers in transport vehicles. Sheriff Services inspected and repaired the vehicle's heating unit and ordered survival kits for all inmate transport units. The correctional facility also updated their policy to ensure thermal emergency blankets and extra clothing are included in their winter survival kits.

A Winnipeg hospital denied visitation to a father whose son was terminally ill due to its limits on designated visitors during the COVID-19 pandemic. In this case, the patient's spouse and mother were the designated visitors. The patient's father contacted our office to determine if there was anything that could be done. We connected him to the hospital's Patient Relations office that same day who arranged a visit with his son. The individual who contacted our office was pleased with our timely response as he was unfamiliar with that service.

Our office was contacted by the family of an individual who had passed away while residing in a personal care home. The family had concerns about the treatment the individual had received while in the personal care home and wanted access to the individual's personal health information but didn't know how to request this information under PHIA. Our office provided information about how to exercise the rights of another person under the act, including information about how to make a request for access.

An individual contacted our office after attending a consultation with a health professional. The individual had concerns that other people's personal health information, including before and after pictures of other patients, had been used in the consultation appointment. Our office contacted the health professional directly and we learned that the information was being used with consent, though the health professional agreed to put in place additional safeguards moving forward.

Several patients contacted our office after the medical clinic they had attended closed and they were unable to access their personal health information. Our office was able to locate where the records were being held, and provided information about how these individuals could obtain access to their personal health information from the third party storage facility.

An individual reached out to us after they made a request for imaging reports related to a medical issue. Although the individual was provided with written copies of various imaging reports, the individual wanted copies of the CT images rather than the reports and did not understand the terminology of the records he wanted to obtain. Our office facilitated communication between the individual and the facility so they could obtain copies of the CT images.

An inmate contacted us with concerns that they had not received a FIPPA access decision letter within the legislated time frame in response to a FIPPA request made to a public body. Our office made inquiries with the public body (Manitoba Justice) and learned that it did not receive the request for access. We worked with the correctional facility to ensure the inmate had the FIPPA application forms. We then verified receipt of the FIPPA application with the public body.



ACCESS AND PRIVACY

THE FREEDOM OF INFORMATION AND PROTECTION OF PRIVACY ACT | THE PERSONAL HEALTH INFORMATION ACT

ABOUT FIPPA AND PHIA

Access to information legislation ensures that people can see and understand the actions and decisions of their government – government information is open to citizens unless it is subject to exceptions in sharing it. This gives people a right of access to general information and to their own personal information held by public bodies. The acts also provide for the right to privacy for personal and personal health information collected, stored, and used and disclosed by public bodies.

The ombudsman's role under FIPPA and PHIA

The ombudsman investigates complaints from people who have concerns about any decision, act or failure to act that relates to their requests for information from public bodies or trustees, or a privacy concern about the way their personal or personal health information has been handled. For example, if a public body or trustee has:

- not responded to a request for access within the legislated time limit
- refused access to information that was requested
- charged an unreasonable or unauthorized fee related to the access request
- refused to correct the personal or personal health information as requested, or
- collected, used, disclosed, or failed to protect personal or personal health information in a way that is believed to be contrary to FIPPA or PHIA

The ombudsman has additional duties and powers under FIPPA and PHIA to:

- conduct audits to monitor and ensure compliance with FIPPA and PHIA
- comment on the implications of proposed legislation or programs affecting access and privacy rights
- comment on the implications of the use of information technology in the collection, storage, use or transfer of personal and personal health information
- inform the public about FIPPA and PHIA and receive comments from the public

FIPPA & PHIA - Who is subject to the laws:

FIPPA requires public bodies to provide access to information and protect the privacy of personal information in the records they keep. It applies to:

- provincial government departments, offices of the ministers of government, the office of the executive council, and agencies including certain boards, commissions or other bodies
- local government bodies such as the City of Winnipeg, municipalities, local government districts, planning districts and conservation districts
- educational bodies such as school divisions, universities and colleges
- health-care bodies such as hospitals and regional health authorities

PHIA provides people with a right of access to their personal health information held by trustees and requires trustees to protect the privacy of personal health information contained in their records. It applies to:

- public bodies (as set out for FIPPA)
- health professionals such as doctors, dentists, nurses and chiropractors
- health-care facilities such as hospitals, medical clinics, personal care homes, community health centres and laboratories
- health services agencies that provide health care under an agreement with a trustee

FIPPA became law in 1998 and amended in 2011 and 2022. FIPPA replaced the Freedom of Information Act that had been in force since September 1988. PHIA became law in 1997 and amended in 2010, 2011 and 2022.

If a FIPPA/PHIA complaint was received by the ombudsman on or before December 31, 2021 it was processed under the 2011 version of the act. A complaint received on or after January 1, 2022 is processed under the 2022 amended act (except for FIPPA access decisions made under the 2011 act).

NEW: MANDATORY PRIVACY BREACH REPORTING

New amendments to FIPPA and PHIA came into force in 2022, placing requirements on public bodies and trustees to notify individuals affected by a privacy breach when a real risk of significant harm is determined for those individuals.

Where a public body or trustee provides notice of a privacy breach to an individual under FIPPA or PHIA, the public body or trustee must notify the ombudsman of the privacy breach.

See the Manitoba Ombudsman Practice Notes on our website under “What to do When a Privacy Breach Occurs” for further information.

For more information about our work in reviewing privacy breaches, please see the section on “Reviews of Privacy Breaches Reported to the Ombudsman”.

FIPPA Access Requests

- Access requests to public bodies and complaints to the ombudsman must be in writing but there is no longer a requirement to use a prescribed form. Using a form for access requests is encouraged and public bodies may create their own forms.
- Public bodies are required to protect an applicant's identity and any other personal information when processing an access request.
- Public bodies may write to applicants requesting additional information that is necessary to process the access request. If an applicant does not respond within 30 days, the request can be considered abandoned.
- The time for responding to access requests is now 45 days. There are new circumstances for extending the time limit for an additional 30 days. The ombudsman may still grant longer extensions. The time limit for transferring a request is now 10 days. Once transferred, a response is due in 45 days.
- Public bodies may consider the number of requests made by the same or related applicants when making a decision to disregard requests.
- Labour relations information, workplace investigations and legal privilege are new exceptions to disclosure.

Privacy Matters

- It is now mandatory to report privacy breaches of personal information where there is a real risk of significant harm. The public body must notify both affected individuals and the ombudsman.
- The duty to adopt reasonable safeguards to protect personal information has been strengthened. Individuals can make a complaint to the ombudsman if they believe their personal information has not been protected in a secure manner.

Other Provisions

- Individuals may seek to correct their personal information without first having to obtain the information by making an access request. If a public body refuses to make the correction, individuals are permitted to file a statement of disagreement.
- Employees of a public body may notify the ombudsman if they reasonably believe the public body is treating personal information in an unauthorized manner, and no adverse actions may be taken against them for doing so.

For More Detail

- Consult Bill 49 (FIPPA) to see all amendments to the act: web2.gov.mb.ca/bills/49-3/index.php
- Watch for upcoming webinars and new resources from both the Information and Privacy Policy Secretariat and Manitoba Ombudsman.

Manitoba Ombudsman

Looking for more information about FIPPA, PHIA and the new amendments...

For information about FIPPA amendments, refer to our Infographic “FIPPA: Key Changes for January 2022” on our website (pictured above), or visit https://www.gov.mb.ca/fippa/amend_detail.html

For information on the PHIA amendments, visit: https://www.gov.mb.ca/health/phialdocs/amendments_faq.pdf

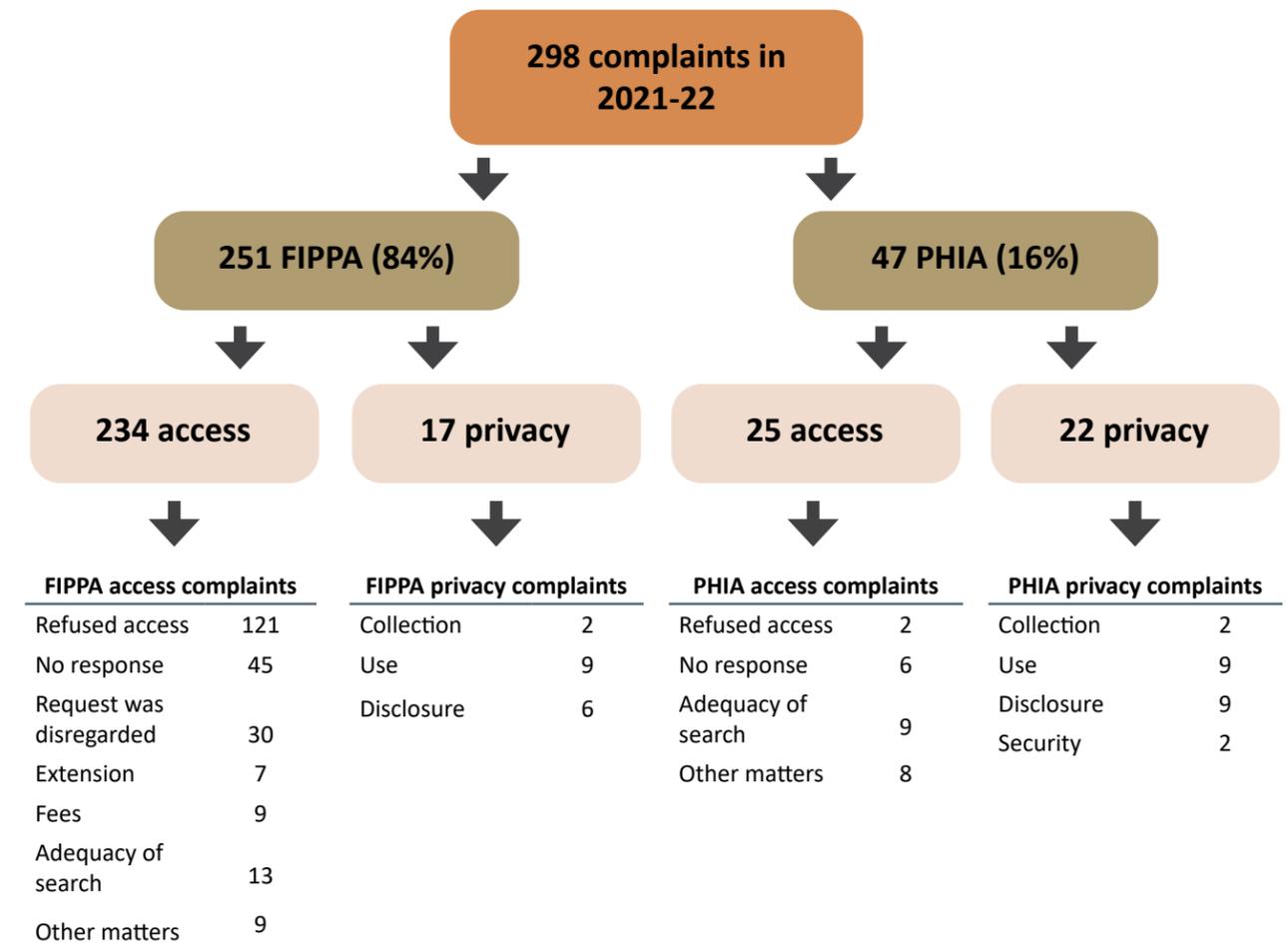
For general information on FIPPA, see the Manitoba Finance FIPPA web pages at <https://www.gov.mb.ca/fippa/>.

For general information on PHIA, see the Manitoba Health PHIA web pages at <http://www.gov.mb.ca/health/phial>.

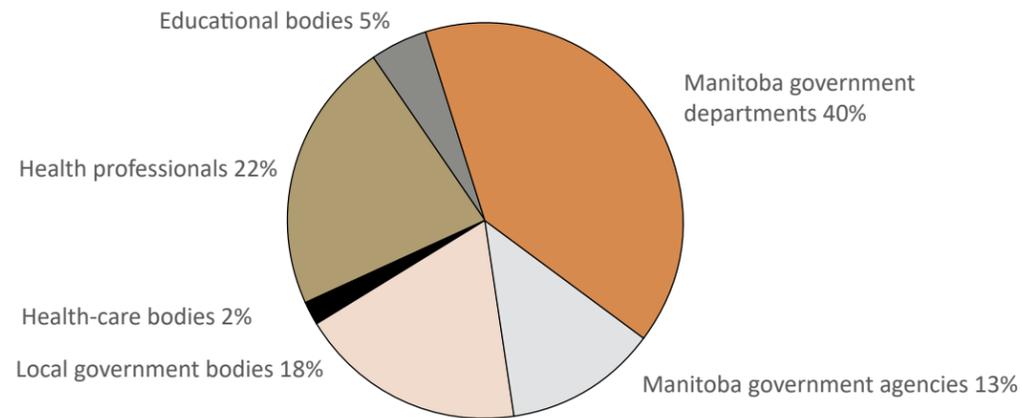
FIPPA and PHIA Overview 2021-22

298 new complaints opened for investigation	173 informal consultations with public bodies and trustees
89 other complaints dealt with informally at intake stage	7 investigation and audit reports posted on our website
63 privacy breaches reported to our office by public bodies and trustees	4 access and privacy presentations
26 requests for approval of longer extensions of the time limit for responding to access requests	10 practice notes published

The investigation of complaints from citizens continued to be our primary focus throughout 2021-22. We commenced investigations in response to 298 of the complaints we received, 79 per cent of which were in relation to FIPPA access matters. As 200 of the complaints under investigation during 2020 continued to be investigated in 2021-22 our workload of complaints totaled 498 investigations. We closed 293 (59 per cent) of the total complaints during 2021-22.



Distribution of FIPPA and PHIA complaints received in 2021-22 by type of public body or trustee



Outcomes of 293 complaint investigations completed

86	Supported in whole or in part, meaning there was substance to the complaint
101	Not supported at all, meaning no aspect of the complainants' concerns were determined to be well-founded
44	Resolved during the investigation without the need to make findings, by investigators working with complainants and public bodies/trustees to address the complainants' concerns
33	Discontinued or declined
29	Recommendations made

FIPPA Complaints Closed	Total	Declined or discontinued	Supported in part or in whole	Not supported	Resolved	Recommendation made
Type of Access Complaint						
Refused access	110	14	26	51	17	2
No response	76	6	38	-	6	26
Request was disregarded	10	3	1	2	3	1
Extension	6	1	-	5	-	-
Fees	11	-	-	8	3	-
Fee waiver	1	-	-	1	-	-
Adequacy of search	11	-	5	2	4	-
Correction	1	-	-	1	-	-
Other access matters	10	1	3	5	1	-
Type of Privacy Complaint						
Collection	1	-	-	1	-	-
Use	3	-	2	-	1	-
Disclosure	10	-	3	7	-	-
TOTAL	250	25	78	83	35	29

PHIA Complaints Closed	Total	Declined or discontinued	Supported in part or in whole	Not supported	Resolved	Recommendation made
Type of Access Complaint						
Refused access	3	-	-	2	1	-
No response	6	1	1	-	4	-
Correction	2	-	-	2	-	-
Adequacy of search	9	2	-	7	-	-
Other access matters	6	-	1	3	2	-
Type of Privacy Complaint						
Collection	1	1	-	-	-	-
Use	3	1	-	1	1	-
Disclosure	11	3	6	2	-	-
Security	2	-	-	1	1	-
TOTAL	43	8	8	18	9	-

For more detailed information about FIPPA and PHIA complaint investigations, please see the tables on pages 50-52.

ACCESS TO INFORMATION MATTERS

2021-22 trends:

- 52% of the access complaints (110 of 234 complaints) under FIPPA were made about public bodies' decisions to refuse access to the requested records.
- 19% of the access complaints (45 of 234 complaints) under FIPPA were made about public bodies' non-compliance with legislated time frames to respond to access requests.
- 13% of the access complaints (30 of 234 complaints) under FIPPA were made about public bodies' decisions to disregard requests for access to records (by comparison, we received 10 of these complaints in 2020, 14 in 2019, 20 in 2018, and six in 2017).

Access to information investigation reports

Our investigation reports describe the issues we considered in the case, explain our interpretation of FIPPA and PHIA as it applies, and explain our findings and recommendations. We publish reports with recommendations on our website, along with other reports where we supported, partly supported, or did not support complaints, or when complaints are resolved without making findings. In 2021-22, we published three access-related reports; all included recommendations. These reports, and others we feel may be informative to public bodies and the public, are highlighted on the following pages.

FIPPA Case Example #1

Recommendation made

Requested review by information and privacy adjudicator

17(1) & 17(3)(i) Disclosure harmful to a third party's privacy

23(1)(a) & (b) Advice to a public body

25(1)(n) Disclosure harmful to law enforcement or legal proceedings

27(1)(a) & (b) Solicitor-client privilege

The City of Winnipeg refused access in part to records relating to the applicant's claim for sewer back-up damage. It made the refusal on the basis that the disclosure would reveal advice to a public body, unreasonably invade an individual's privacy, and be harmful to law enforcement or legal proceedings. Furthermore, the city refused access to information that falls under solicitor-client privilege.

The city refused to provide records for review by our office on the basis of its claim of solicitor-client privilege. It took the position that the records were made in anticipation of litigation and considers all claims made through its administrative process to be in anticipation of litigation, regardless of whether the claimant indicates intention to file a lawsuit.

We considered the city's representations regarding the application of solicitor-client privilege and found that the city had not established that these exceptions applied. In the absence of records for review, our office was unable to conclude that the other exceptions relied on by the city applied to the withheld information. The ombudsman recommended that the city provide the complainant with a copy of the withheld information, with the exception of any information withheld under section 17 of FIPPA.

FIPPA required that the city give its response to our report by March 31, 2021 to indicate whether it accepted the recommendation. We received the response from the city on March 31, 2021 indicating that it was not accepting the recommendation. As a result, on April 12, 2021, the ombudsman requested a review of the city's decision to refuse access by the information and privacy adjudicator.

The information and privacy adjudicator issued his decision on October 14, 2021 and found that the city had not established that the withheld information was subject to the exceptions to access in sections 25 and 27, and ordered the city to release this information. The city sought judicial review of the adjudicator’s order and no decision has been issued as of March 31, 2022, the end of our reporting period.

FIPPA Case Example #2

Complaint partly supported

18(1)(b) Disclosure harmful to a third party’s business interests

20(1)(e) Information provided by another government to department or government agency

Manitoba Public Insurance (MPI) refused access to a record containing information that contrasts traffic violations across each jurisdiction in Canada. It made the refusal on the basis that:

1. disclosure would reveal technical information of a third-party business; and
2. that disclosure would reveal information provided to the public body in confidence by an organization representing one or more governments.

We determined that the withheld information was not the technical information of a third-party business, and found the public body was not authorized to refuse access on this basis.

However, we determined that the withheld record contained information provided to the public body in confidence by an organization representing one or more governments and, as such, the public body was required to refuse access on that basis. Based on our findings, the complaint was partly supported.

FIPPA Case Example #3

Complaint partly supported

9 Duty to assist applicant

Manitoba Economic Development and Training received a request seeking records of correspondence sent to post-secondary institutions about funding. The department granted partial access to two email records. Our office received a complaint about the department’s search for records.

The complainant believed more responsive records existed but were not provided by the department. He made similar requests to post-secondary institutions and received records from post-secondary institutions that had not been included within the department’s response to his FIPPA request.

Our finding after review was that Manitoba Economic Development and Training’s search for records was thorough and reasonable in response to the request. However, we found that the department applied a narrow interpretation to the term “funding” and did not fully consider or discuss the intended scope of the request from the complainant’s perspective. As such, the complaint was partly supported.

Reducing Reliance on FIPPA by Promoting Proactive Disclosure

An amended FIPPA requires that certain information be released publicly within a certain period of time including:

- a summary of most¹ access requests received under the act within 14 days of receipt;
- some records more than 100 years old;
- ministerial expenses - including a summary of the total annual expenses incurred by each member of Executive Council for transportation and travel, accommodation and meals, promotion and hospitality, and cell phone and personal electronic communication devices;²
- Executive Council records including orders in council³ and any letter (or revised letter) in which the president of the Executive Council establishes the mandate of a minister⁴;
- Ministerial records including:
 - the table of contents and index for the package of briefing materials that is prepared for a minister for the purpose of enabling the minister to assume the power, duties and functions of their office, within 60 days after a minister assumes office;
 - the table of contents and index for the package of briefing materials that the department prepared for the minister concerning the department’s estimates, and the content of the package of briefing materials that is not otherwise subject to an exception to disclosure under Part 2, within 60 days after the estimates of a department are concurred with by the legislative assembly.
 - employee codes of conduct; employee engagement surveys and a summary of the survey results;⁵
 - summaries of the total annual amount of out-of-province transportation and travel expenses incurred by each member of the board of management/directors or governing board and the chief executive officer or equivalent;
 - summaries of respectful workplace reports and statistics for each year, including the number of respectful workplace complaints received, the number of investigations conducted and, unless subject to an exception to disclosure, the outcomes of the investigations and related disciplinary actions taken.

Note that both citizens and public bodies have roles to play in making the FIPPA process work well. Citizens are encouraged to see if the information they wish to access is available on a public site or through information processes before making a formal FIPPA request.

Similarly, if a person makes a FIPPA request because they are unfamiliar with what information is publicly available or how it is organized, the public body should explain how the information can be located or accessed without requiring a request under the act. Helping citizens understand when information is publicly available or providing information about how records are organized is the public body’s duty under the act.

Reasonable efforts by citizens and public bodies can promote access to information and avoid unnecessary use of the access process under FIPPA.

¹ Note that the summary of the request received must not include the name of the applicant or information that is subject to an exception to disclosure under Part 2 of the act. Further, requests by individuals seeking access to a record containing their own personal information is exempt.

² Note that the summary is to cover the period beginning on April 1 of one year and ending on March 31 of the following year, and must be made available within four months after the end of each fiscal year.

³ As soon as reasonably practicable.

⁴ Within 30 days.

⁵ See 76.3(1), and 76.3(2).

FIPPA Case Example #4

Recommendations made

Complaint supported

9 Duty to assist applicant

16(2)(b) Response within 30 days after transfer

59(5) Ombudsman may initiate a complaint

60(3) 120-day time limit for failure to respond

Prior to the 2022 amendments, FIPPA required that a public body make every reasonable effort to respond to an access request within 30 days of receipt or within 30 days after receiving it through a transfer from another public body, unless it extended the time period or transferred the request to another public body.

Manitoba Finance received an access request on February 24, 2020. It was required to issue an access decision to the applicant within 30 days of receiving the request. Almost 16 months passed since the public body received the access request and it had not yet responded to the applicant with an access decision. As the time limit for an applicant to make a complaint to our office had passed, our office chose to initiate a complaint regarding the public body's lack of response to the access request.

Our investigation found that the public body failed to respond within the time limit provided by FIPPA and failed in its duty to assist the applicant. Our office issued a report with recommendations, and the public body notified our office that it was issuing its access decision to the applicant as recommended and providing a copy to our office.

The public body was required to respond in writing to our report by June 18, 2021; however, it did not do so until June 25, 2021. As this was later than the date we specified, the public body did not comply with the time frame set out in our recommendation.

Proactive disclosure of information on a website or in printed form at an office is an important way to inform citizens about a public body's programs and activities. The practice reduces the need for access to information requests because it naturally fosters more openness between the public body and citizen. Each public body should consider what type of information to release proactively by evaluating what information is frequently requested and if there is value to citizens when it is released.

FIPPA Case Example #5

Recommendations made

Complaints supported

9 Duty to assist applicant

11(1) Time limit for responding

15(1)(c) Extending the time limit for responding

Prior to the 2022 amendments, FIPPA required that a public body make every reasonable effort to respond to an access request within 30 days of receipt, unless it extended the time period or transferred the requests to another public body.

Manitoba Infrastructure received requests for records on August 27, 2020. It informed the applicant it was extending its time limit to respond under clause 15(1)(c) to October 26, 2020.

Over six months passed between that date and the date of our report with recommendations, and the public body had not yet made access decisions. We found that Manitoba Infrastructure did not comply with the time limit for responding to the requests and uphold its duty to assist the applicant.

On March 12, 2021 the ombudsman made two recommendations to the public body: first, that it provide a response to the applicant no later than March 29, 2021; and second, that it provide our office with a copy of its response.

The public body accepted the recommendations and it made its access decisions within the time limit, complying with the recommendations.

FIPPA - Longer extension requests

Requirements before FIPPA amendments (Jan 1, 2021 to Dec 31, 2021)

Prior to amendment, FIPPA required a public body to respond to an access request within 30 days of receiving it. The public body could extend the time limit up to an additional 30 days in certain circumstances, such as:

- when many records are requested or must be searched and when responding within the time limit would interfere unreasonably with the operations of the public body
- when time is needed to consult with a third party or another public body before deciding whether to give access to a record

If the public body believed more than 60 days was needed to respond, it could request approval from the ombudsman for a longer extension. To be approved, the public body had to demonstrate that an extension was permitted under FIPPA and the extra time requested was reasonable.

In 2021, we received 17 requests for approval of longer extensions from public bodies. Two included issues caused by the Covid-19 pandemic (resources redeployed, limited access to records while working from home, heavier workloads, and third party consultations taking more time). Of the 17 requests for longer extensions, 15 were approved in full or in part.

A public health emergency like the COVID-19 pandemic would not be, on its own, a basis to extend the time limit under FIPPA's prior provisions but some issues caused by the pandemic were relevant to the reasonableness of the time needed for an authorized extension.

Requirements after FIPPA amendments (Jan 1, 2022 to Mar 31, 2022)

An amended FIPPA requires a public body to respond to an access request within **45 days** of receiving it. It can extend the time limit for up to **30 more days** (or longer, if the ombudsman agrees). There are changes to the circumstances where an extension may be taken, such as:

- when responding within the regular time limit would be unreasonable either because a large number of records is requested or must be searched, or because of the number of requests made by the applicant and/or associated applicants
- when time is needed to consult with a third party or another public body or to obtain legal advice before deciding whether to give access to a record
- when the applicant consents to the extension
- when exceptional circumstances warrant the extension

If the public body determines it is unable to respond to the request within 75 days, it can ask the ombudsman to approve a longer extension. In the first quarter of 2022, our office received nine such requests from public bodies and we approved seven submissions in whole or in part. Typically, when seeking our agreement to a longer extension, it was because the request involved a large volume of records or a need to consult third parties, or both.

Seeking authorization for a longer extension is a time-sensitive process. To assist public bodies, we have a Longer Extension Request Form, submitted online through our website, by email or fax and a practice note which provides more detailed information. These resources are on our website and reflect the amendments made to FIPPA.

Business continuity plans and exceptional circumstances

The COVID-19 pandemic taught us that many public bodies are unprepared to respond to access requests within legislated time frames.

Our office has noted that FIPPA ought to include consideration for extending the time to respond to a request due to extenuating circumstances, like a public health emergency or natural disaster. Amendments to FIPPA create a path for public bodies to extend time limits when exceptional circumstances warrant it.

Public bodies should do the work to prepare for such times and consider their obligations under both FIPPA and PHIA in their business continuity plans. It is their responsibility to be prepared to respond to access requests within legislated time frames precisely when the public's need for information may be substantial, significant, and time-sensitive.

PRIVACY MATTERS

2021-22 trends:

We received many inquiries about privacy issues related to the COVID-19 pandemic from citizens, including the collection, use and disclosure of their personal health information. For example, employers' requests for doctors' notes, and employers inadvertently revealing personal health information about one employee to another.

We received numerous inquiries about collection, use and disclosure of personal health information related to Covid-19 proof of vaccination and testing, both from employees of public bodies and trustees and from the general public who were accessing programs and services.

Public bodies and trustees consulted with us about the privacy implications of working remotely and off-site, conducting virtual meetings, and emailing sensitive personal and personal health information. Public bodies and trustees also consulted with our office about implementing proof of vaccination in a variety of contexts.

Privacy reviews and investigations

We investigate privacy matters in response to citizen complaints and when we view a matter as a broader public concern. In 2021-22, we received 31 privacy complaints and published three privacy-related reports.

PHIA Case Example #1

Manitoba Families, Children's Disability Services Privacy breach report

On August 26, 2020 a privacy breach occurred when an email containing the personal health information of 8,900 children receiving services from the Children's disAbility Services (CDS) program of Manitoba Families was sent in error to approximately 100 service agencies and community advocates, all unintended recipients. The information in the email included the child's name, gender, date of birth, address, the nature of their disability and dates and medical or psychological assessments conducted.

We investigated the privacy breach and considered the circumstances surrounding the breach, including the email practices at issue, as well as some missed opportunities for early detection and prevention of the incident. Our office explored the department's actions following the privacy breach with respect to containing the unauthorized disclosure, evaluating the risk to the affected individuals, approaches to notification and prevention measures taken to avoid a recurrence.

We found that service providers and community advocates, regularly copied on newsletters and other information from CDS, were accidentally blind copied on confidential emails intended only for the Manitoba Advocate for Children and Youth (MACY).

We strongly advocated for the release of the names of the service providers and community advocates to the individuals affected by the privacy breach. As a result, Manitoba Families developed a process for individuals to receive the names of the agency service providers and community advocates.

We noted the role of the service providers and advocates who quickly came forward to alert the department of the wrongly received emails, and provided the steps taken to fully delete the personal health information received. The involvement of these organizations and groups prompted us to consider the vast amount of personal and personal health information of children and adults that

service agencies must also manage on a day-to-day basis. As we considered the privacy obligations of Manitoba Families through a broader lens and the need for a privacy culture within government, it raised the question of service providers' understanding and compliance with the privacy laws, not as specific trustees as defined under PHIA, but as the service partners of government, and how this is developed and maintained.

We found that the department, at various levels, took extensive measures to notify the affected individuals and to keep the public informed through resources placed on the CDS website.

With respect to preventative measures, CDS assured us of the discontinuance of the blind copying practice, of the use of specific instructions for complex communication tasks and the implementation of the revised protocol for data transmission established specific to the MACY operational review.

The primary focus of our investigation was to assess the measures taken by the department to adopt reasonable security safeguards to protect the sensitive personal health information. A long outstanding issue in previous investigations, we reviewed the security safeguards (privacy policies and procedures, training, and pledges of confidentiality) implemented to date by the department to assist CDS and all Manitoba Families' employees in their day-to-day management of sensitive personal and personal health information of their client populations.

Finding that the department has only recently made significant progress in the development of security safeguards required to be in place, we made several recommendations to Manitoba Families to make certain that privacy safeguards are implemented, including a privacy management program to build and entrench a culture of privacy. A privacy culture cannot fully prevent privacy breaches from occurring, but is a component of a strong defense. Our full report emphasizes that implementation of these safeguards is critical to prevent such as a privacy breach of the magnitude which occurred in this case and the work of Manitoba Families in this area remains a priority.

On March 18, 2021 Manitoba Families accepted the nine recommendations made as a result of this investigation. Mindful of the historical lack of security safeguards to protect personal health information collected and maintained within the department (policies, procedures, training and pledges of confidentiality) we sought further evidence of the department's plan to achieve compliance with PHIA and to demonstrate how it would achieve the recommendations. The department must be able to provide evidence to verify that it has developed and fully implemented the required safeguards and employees receive regular training on privacy policies and practices.

In a further response to our office in April 2021, Manitoba Families communicated its implementation plans, showing how it will put security safeguards in place. We have notified it of our intent to audit the department's PHIA compliance and actions taken to implement the recommendations made in our report. The audit will begin in 2022.

Misdirected communication – (email, fax, mail) – is preventable!

- Have clear policies and procedures about communications for staff, posters or other visual notices, and periodic reminders.
- Check and double check addresses, call recipients to ensure accuracy, send a test email or fax first to confirm receipt. Call the recipient in advance of sending a fax if the fax machine is available to others.
- Ensure that any personal or personal health information is password protected or encrypted.
- Avoid using email distribution lists to send personal and personal health information.
- Always use a fax cover sheet that includes both the sender's and recipient's names and telephone numbers.
- Always include a confidentiality notice with emails and faxes.

We have the following practice notes on our website:

- [Privacy Considerations for Emailing Personal and Personal Health Information](#)
- [Privacy Considerations for Faxing Personal and Personal Health Information](#)
- [5-Minute Privacy Checkup: Personal Health Information](#)

NEW! MANDATORY PRIVACY BREACH REPORTING

As of January 1, 2022, under both FIPPA and PHIA, when a public body or trustee determines that a privacy breach creates a real risk of significant harm to affected individuals, the public body or trustee **must** provide notification of the breach to the affected individuals and to the ombudsman.

Prior to the amendments coming into force, reporting privacy breaches to our office was not mandatory under the acts. However, we encouraged public bodies and trustees to self-report privacy breaches to our office specifically where there was a risk of significant harm to citizens affected by the breach.

To assist public bodies and trustees, we have the following practice notes and tools on our website:

- [Key steps in responding to privacy breaches under FIPPA and PHIA](#)
- [Privacy breach notification letter checklist](#), which outlines information to provide to affected individuals being notified of a breach
- [FIPPA privacy breach risk rating tool](#)
- [PHIA privacy breach risk rating tool](#); and
- [Privacy Breach Reporting Form](#) for submitting a breach report to our office

Privacy breaches reported in 2021-22 (voluntary and mandatory)

56 Privacy breaches reported to our office – 44 involved personal information and 12 involved personal health information.

51 Privacy breach reviews were completed

Types of privacy breaches by cause in 2021-22

22 Misdirected communication (email, fax, mail)

9 Theft

7 Unauthorized disclosure

7 Snooping

8 Loss

3 Lack of safeguards

4 Other (unauthorized disposal, ransom-ware, phishing)

Type of public body and trustees that reported privacy breaches in 2021-22

17 Provincial government departments

20 Health-care facilities and regional health authorities

7 Provincial agencies

6 Health professionals

5 Educational bodies (school divisions, universities, colleges)

1 Local government bodies, including municipalities

Outcomes of the 51 privacy breach reviews completed in 2021-22

49 cases* Resulted in the implementation of administrative safeguards (the policies and procedures that help protect against a breach e.g., the development and/or review of policies and procedures and staff training)

38 cases Resulted in the public body or trustee notifying the affected individuals about the breach

9 cases Resulted in the implementation of physical safeguards (physical controls that protect personal and personal health information e.g., security systems, door/window locks, and visitor access controls)

24 cases Resulted in the implementation of technical safeguards (the technology and related policies that protect personal and personal health information from unauthorized access e.g., encryption, passwords, and user access)

* An individual case may have multiple outcomes

After receiving a privacy breach report, we conduct a review of how the public body or trustee responded to the breach in the context of these four key steps. We review whether:

- all reasonable steps have been taken by the public body or trustee to contain the breach
- the risks associated with the breach have been thoroughly considered
- affected individuals have been notified
- all appropriate measures are being implemented to prevent future occurrences

In some cases, we may decide to conduct our own investigation of a breach.

Benefits of reporting a privacy breach

Public bodies and trustees They can receive guidance from our office about their response to the breach and steps that can be taken to prevent future breaches. Reporting a breach demonstrates accountability for the management of personal and personal health information entrusted to its care by citizens.

Citizens It provides assurance that serious breaches by public bodies and trustees will be independently reviewed, including a review of the decisions on whether to notify affected individuals so they can take steps to reduce the impact of the breach. Our review also considers steps that can be taken to better protect citizens' information and prevent breaches from occurring.

Ombudsman Receiving reports about breaches enables us to respond more proactively, by reviewing the response to the breach and providing guidance on steps that can be taken to mitigate the harm to individuals and prevent future breaches. It also enables us to prepare to respond to potential complaints that may be made by affected individuals.

SUPPORTING PUBLIC BODIES AND TRUSTEES: INFORMAL CONSULTATIONS AND OUTREACH

Public bodies and trustees contact our office for guidance to assist them with challenging access and privacy issues. When consulting, we may highlight factors to consider when interpreting and applying parts of FIPPA and PHIA, suggest best practices to follow, and refer them to investigation reports, practice notes, or other resources. Although we cannot provide an advance ruling on a matter (as we may receive a complaint about the decision that the public body or trustee ultimately makes) we can provide advice to assist them in their decision-making process.

We also consult with public bodies when new initiatives or programs with possible privacy implications are reported in media stories. This helps us learn about the initiatives and understand the steps taken by the public body to address privacy issues.

During 2021-22, we had 173 informal consultations about access and privacy matters. Of these, 76 related to matters under FIPPA, and 96 related to matters under PHIA, and 6 related to access and privacy matters that did not fall under FIPPA or PHIA. Of the 173 informal consultations, 21 involved the Covid-19 pandemic.

121 consultations involved privacy matters, including:

- Interpreting/applying FIPPA/PHIA when collecting, using, and disclosing personal and personal health info
- Considerations of reasonable safeguards to protect personal and personal health information
- Requirements relating to the retention of personal and personal health information
- Guidance and resources about the mandatory privacy breach reporting requirements and how to respond
- Guidance on how to protect personal and personal health information while working off site during COVID-19
- How to best protect privacy when implementing new systems and processes as a result of COVID-19
- The use of email to share personal information or personal health information as a result of COVID-19
- Privacy considerations around implementation of proof of vaccination in a variety of contexts

50 consultations involved access to information matters, including:

- Interpreting/applying FIPPA/PHIA and how the sections apply in the processing of access requests
- Preparing fee estimates related to access requests
- Options and best practices for dealing with requests for large volumes of records
- Considerations and requirements for taking extensions of the time limit for responding to access requests
- Guidance on how to respond to FIPPA applications during COVID-19, including questions about longer extension requests as a result of COVID-19

Type of public body and trustees who consulted our office on access and privacy in 2021-22

50	Provincial government departments and agencies
41	Healthcare facilities and regional health authorities
25	Health professionals
24	Local government bodies, including municipalities
17	Educational bodies (school divisions, universities, colleges)
16	Other

OMBUDSMAN ACT

ABOUT THE OMBUDSMAN ACT

Under the Ombudsman Act, our office investigates complaints from citizens concerning administrative actions and decisions made by government departments and agencies, municipalities, and their officers and employees. An administrative matter for investigation can include any practice, procedure, action or decision that government makes as it implements or administers its laws, programs, and policies.

Our intake team tries to see if complaints can be resolved informally. Where early resolution is not possible, we will open an investigation into the matter.

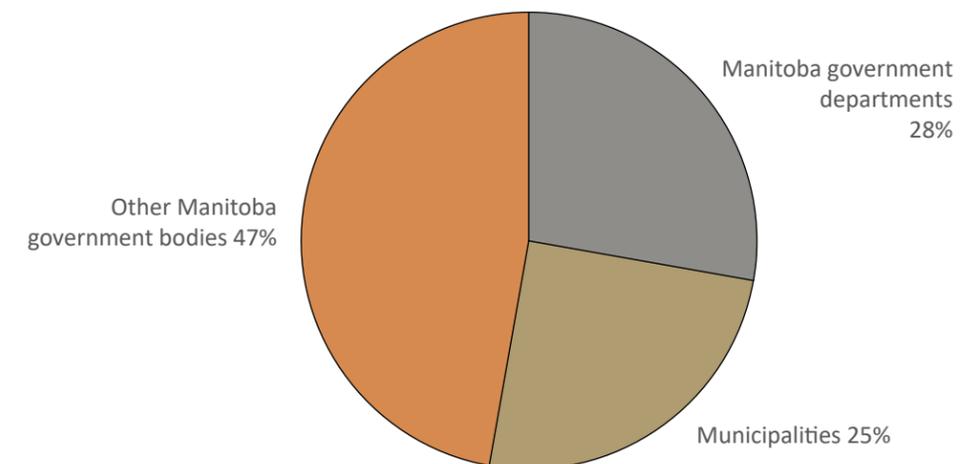
Investigators assess whether administrative processes and procedures are followed according to applicable legislation, regulation and/or existing policies. We also consider the fairness and reasonableness of government actions and administrative decisions.

If a complaint is supported, we may make recommendations to the public body that is the subject of the complaint or suggestions for administrative improvement. Improved administrative practices can enhance the relationship between government and the public, and reduce administrative complaints.

The ombudsman also has the discretion to open their own investigation, without having received a complaint, if they believe there is a matter of administration by which a person or the broader public may be aggrieved.

During 2021 we investigated provincial and municipal public bodies involving a range of issues. Highlights of some of the investigations completed can be found on the following pages.

Distribution of cases opened under the Ombudsman Act in 2021-22



For more detailed information about Ombudsman Act complaint investigations, please see the table on page 53.

COMPLAINT INVESTIGATIONS

Ombudsman Act Case Example #1

Supported in part

Administrative recommendation

An Unhealthy Bill

A complainant who traveled to North Dakota for health care ended up with a medical bill of almost \$70,000. When Manitoba Health and Senior Care (the department) refused to reimburse them for the costs, they complained to our office.

The complainant believed the department should have covered the cost under an existing cross-border agreement. In addition, the complainant noted that the treatment she received from the U.S. clinic was the result of an emergency situation and, therefore, should have been eligible for reimbursement under health care legislation.

In reviewing the matter, we looked at the cross-border agreement the department has with American health care providers to deliver insured medical services to Manitobans living close to the border. The agreement allows these residents to attend to clinics in two Minnesota towns. We also reviewed the applicable legislation for reimbursement of medical expense incurred outside Canada.

In this instance, the complainant attended one of the approved clinics for treatment; however, a doctor there referred her to a clinic in North Dakota where the health care costs were incurred. The complainant said she was unaware this clinic was not part of the cross-border agreement. Our office reviewed the agreement and concluded that the department's decision was in accordance with the current cross-border agreement.

The department also took the position that the complainant's condition was not an emergency and her costs were not eligible for reimbursement under the applicable legislation.

The Medical Services Insurance Regulation 7(2) provides for Manitobans to be reimbursed for health care costs if the treatment is required because of an accident or sudden attack of illness. The department took the position that the treatment received by the complainant at the North Dakota Clinic was non-emergent.

In reviewing the matter, we noted there is no clear definition of what constitutes an emergency in the regulation. Both parties put forward evidence to support their case. Without a clear definition, our office was unable to conclude that the department acted contrary to the regulation.

Nevertheless, we recommended that the department review the matter again to determine whether the medical fees were eligible for reimbursement given the ambiguous nature of what constitutes an emergency in the regulation. We also believed the case warranted further consideration given that the complainant was acting on instructions from her doctor who sent her to the North Dakota Clinic. Our view was that given the circumstances, she acted in a reasonable manner.

The department agreed to conduct another review which reaffirmed its initial decision not to reimburse the complainant. It did, however, adopt our recommendation to provide greater and more detailed information to residents in the affected region of the rules of the cross-border agreement.

Ombudsman Act Case Example #2

Municipal by-law enforcement

Supported

Recommendations made

Not into the Music

Not everyone was dancing when a municipality decided to allow musical festivals and retreats on private property. The neighbour said the noise and commotion was too much to take and filed a complaint with our office. They claimed the municipality wasn't doing enough to enforce noise restrictions outlined in the permit conditions.

The complainants said they tried to contact the rural municipality (RM) when music continued to play past 2:00 am, well beyond the time limitation in the permit. They said they were unable to reach the RM by-law enforcement officer or the RCMP.

Our review of this complaint focused on the RM's enforcement of the conditions attached to the permit.

Under section 13 of the Planning Act, the council of a municipality is responsible for the adoption, administration and enforcement of its zoning bylaw and all other by-laws respecting land use and development for the municipality.

The RM indicated that in certain instances it does have its by-law officer working beyond normal hours if needed to attend special events. It also advised that like other municipalities, it relies on the RCMP for community enforcement matters.

In our view, if the RM applies conditions to a permit it issues, it must ensure that it has the ability and mechanisms in place to enforce them. In this instance we recommended the RM develop criteria to determine when it will extend the hours of by-law officers to ensure permit conditions are enforced.

The RM advised our office that, going forward, it would ensure by-law enforcement officers are in attendance during the entire duration of events such as the one that brought forward the complaint.

Ombudsman Act Case Example #3

Procedural by-law compliance

Supported

The Rules are the Rules

It was a day to celebrate – the inaugural meeting of municipal council following the election. Family and friends were coming to witness the swearing in ceremony and take photos and videos to commemorate the day. However, the RM's procedural by-law doesn't allow for the audio and/or videotaping of meeting proceedings by the public or media. This resulted in a complaint to the ombudsman.

The RM indicated it did not consider that section of its bylaw given the ceremonial nature of the inaugural meeting. Our office, while understanding the municipality's position, determined that if council wanted to allow for video recording/photos, then it should have followed and suspended its procedural by-law prior to allowing for photos and video to be taken.

Once a municipality has created by-laws which specifically address certain situations, it is bound to act in compliance with those by-laws, consistently and without exception.

"To ensure fair decision making by staff, public bodies must establish processes that support decisions that are based on complete and relevant information, reflect an appropriate exercise of discretion, and reasonably consider the specific case and people's individual circumstances."

Decisional Fairness
Standard 4: Equitable
Fairness by Design: An Administrative Fairness Self-Assessment Guide, Canadian Council of Parliamentary Ombudsmen,
2020

A Legal Gap

A complainant was frustrated as he believed his landlord was overcharging him on rent so he took his case to the Residential Tenancies Branch (RTB). The RTB told him the Residential Tenancies Act (the act) does not apply to his matter and therefore the rules regarding rent controls were not applicable. The complainant disagreed and complained to our office.

The complainant lives in what is known as a modular or manufactured home. These types of homes are often placed on leased land, under an agreement with the landowner or developer. In this case, the complainant's home is located in a mobile home park and the complainant pays rent to the park's owner.

The complainant said the RTB had initially advised him that his residence fell within the act and therefore would have the same protections afforded to others who enter into rental agreements. The complainant appealed the matter to the Residential Tenancies Commission (RTC), arguing that modular/manufactured homes are simply the modern equivalent of mobile homes and therefore should be treated the same.

The RTC indicated it was not prepared to interpret the legislation that way and that if the act was to include modular/manufactured homes, then the province would need to amend it. The RTC noted that at least two other provinces (Ontario and Saskatchewan) have special definitions in their residential tenancies legislation that apply to the rental of land other than a mobile home site.

The mandate of our office is not to set policy or draft legislation. It is part of our job to bring government's attention to potential policy or legislative gaps. In this case, it appeared that such a gap might exist in terms of the regulatory scheme for modular/manufactured homes. As such, we advised the finance minister who is responsible for the legislation. He indicated that the RTB will be monitoring the issue over the next year for feedback from stakeholders and will revisit the regulatory provisions to ensure they are considered in future legislative reviews.

Ombudsman Act Case Example #4

Procedural by-law compliance

Supported

Unhappy Trails

A trail used by snowmobilers drew the ire of the neighbouring property owner when their property and a public reserve were used to access a frozen river. The complainant reported concerns about the safety of walking residents and the noise and lights from snowmobilers passing his home late at night. He claimed the RM was not treating him fairly in its refusal to address his concerns. He also believed the use of snowmobiles on public reserve land is contrary to law and may result in increased liability for the RM.

In reviewing this matter, we first investigated if the municipality was complying with the law by allowing riders to use the trail. The Planning Act provides for public reserve land to be used only for a public park; a public recreation area; a natural area; a planted buffer strip separating incompatible land uses; or public works. It also give municipalities the authority to limit or restrict certain activities on Public Reserve lands.

Our review determined that a snowmobile trail is a permitted use for public reserve land and the RM did not have any land use nor noise bylaw prohibiting the use of snowmobiles. We found that the RM had not acted contrary to the Planning Act or its by-laws in allowing snowmobiling on public reserve land. We found the decision by the RM to allow the use of snowmobiles links directly to its vision and mandate marketed through promotional material and its website, favouring groups that use the area for recreational purposes. Such a decision represents what could reasonably be expected, based on the existing culture of the community.

However, the Off-Road Vehicles Act does not allow for snowmobilers to travel on private property without the property owner's consent. The RCMP attended the site and wrote the RM offering their assistance and recommendations which supported the complainant's safety concerns and an alternate route to the river. While enforcement of the act is a matter for the RCMP, we believe there was an obligation for the RM to intervene. Municipalities have a responsibility as a government to uphold the laws of the province and develop and maintain safe and viable communities. They can fulfill this responsibility by working with community partners, passing by-laws, and communicating community restrictions that support and protect the safety of its citizens.

As such, our office recommended that the RM work with local RCMP to ensure snowmobiling is done in compliance with legislation. We were of the opinion that the RM's lack of intervention in this matter was an unreasonable omission and pointed to similarly situated RMs who have undertaken snowmobile specific bylaws, including snowmobile noise bylaws and designated snowmobile routes. We recommended that the RM reviews such plans and bylaws with a view to consider best practices as it pertains to the regulation of snowmobile usage and how they might apply in the community.

Ombudsman Act Case Example #5

Province of Manitoba

Procedural Fairness in Decision Making

Supported

Recommendation Made

High Score Doesn't Always Win

A complainant received the highest score on his application for a Crown land lease but eventually lost out on the property when it was given to another applicant with a lower score.

The person with the highest number of points contacted our office as he believed he was treated unfairly and not provided with an explanation as to why someone with a lower score won out.

Through the department of Manitoba Agriculture and Resource Development, the province makes some of the land it owns available to individuals and groups for agricultural purposes through leases and permits. It is allocated by the director of agricultural Crown lands through either an auction or an application process. The latter involves a scoring system in which typically the applicant with the high score is awarded the land. In this case, the complainant was initially awarded "hay and/or grazing rights" to two parcels of agricultural Crown land. That decision, however, was overturned by the Agricultural Crown Lands Appeal Tribunal. The tribunal referenced the "unique circumstances" of the matter but did not identify what those circumstances were in its decision.

Section VI of the Agricultural Crown Lands Policy 204-1 Allocation of Crown Lands Under Agricultural Forage Leases & Renewable Permits allows parcels to be allocated to someone other than the top scoring applicant. The Crown Lands Act also gives the tribunal the power to confirm, reject or change the director's decision. It can also send the decision back to the director to be reconsidered.

While the tribunal acted within its authority, our office was of the view that it had not met the fairness test in providing adequate reasons for its decision. Giving reasons for decisions is a key element of a fair process. Documenting and providing reasons for decisions reduces the chance of subjective or improper decisions and cultivates the confidence of citizens and public officials. Reasons can demonstrate that decision-makers considered and understood the information presented to them and that they considered relevant criteria.

As such our office recommended the complainant be provided with a fuller explanation. The tribunal was concerned about protecting the privacy of the party it had awarded the land to; however, our office indicated that there was information that could be provided to the complainant without compromising the privacy of the third party. The tribunal agreed and issued an amended decision with additional details.

No Sure Thing

It seemed like a good bet. A woman with a gambling addiction figured the best way to keep from losing her money was to stay away from the casinos. However, she knew she didn't have the willpower to do it on her own and so she signed up for Manitoba Liquor and Lotteries (MLL) Voluntary Self-Exclusion (VSE) program.

The voluntary program removes club card incentives, advises of problem gambling support, and bans players from entering Club Regent, McPhillips Street Station, and the Shark Club. An enrolled individual selects irrevocable program terms and signs a contract and can end participation at the end of the self-exclusion period. At enrolment, the individual is photographed for enforcement purpose. The woman registered to self-exclude for the longest period available, a three-year term.

However, one year into her term she relapsed and was able to get into the casinos. In less than two weeks she lost \$10,000. She contacted MLL and told them about several personal and severe hardships caused by her gambling losses. She asked for the money back that she had lost playing VLTs, claiming MLL had failed to keep her out of the casinos as she believed was promised under the VSE. MLL directed her to several supports such as crisis and self-harm resources but indicated it would not refund her gambling losses. The woman filed a complaint with our office, claiming MLL had misled her as to the effectiveness of the VSE program.

MLL's security department is responsible for the detection and enforcement component of the program and rely on a number of tools. For example, a video loop of photos of VSE registrants is monitored on site by security staff and licence plate recognition systems are in place at two of the casinos. However, the enforcement measures are not 100 per cent reliable and MLL does not consider VSE to be a guarantee to exclude registrants from gaming premises. MLL believes that 20 to 25 per cent of VSE participants will try to return to gambling at some point during VSE enrollment.

Our office looked at MLL's communications concerning the VSE program, including its potential limitations. Administrative fairness requires that public bodies provide the public with clear communication about their programs and services.

Our review found a gap between MLL's message about the VSE program parameters and limitations, and what was understood by the participant. We found information about MLL's ability to enforce the VSE program was limited, provided only at the time of registration, and difficult to find online. We found clear language that MLL cannot guarantee enforcement was lacking in key places and it was reasonable for individuals to expect proactive prevention and enforcement by MLL. In our view, the public information may have led to different understandings and misalignment of expectations between the program and participants on MLL's inability to guarantee enforcement. We also noted that research shows that many people who register for programs like the VSE are in distress and may not fully understand the limitations. However, it is reasonable that participants expect proactive prevention and enforcement by MLL.

MLL accepted our recommendation to review and update their communications materials and strategies to ensure that VSE registrants understand the limitations of the program as it relates to detection and enforcement through plain language information that is readily accessible, current, and available.

Ombudsman Act Case Example #6

Province of Manitoba

Policy & Procedural Compliance

Supported

Recommendations Made

A Partisan Problem

Our office received a complaint that a Manitoba government news release went too far when it indicated support for the political position of a federal opposition party. The complainant believed the use of civil service resources to generate the release undermined the impartiality of the civil service.

Our office looked at whether the policies and procedures of Communication Services Manitoba (CSM) were followed in this case and whether the publication of the news release was contrary to established values and ethics for civil servants.

The only CSM policy and procedure document relevant to this investigation was an undated nine-page document written when CSM had a branch called News Media Service. It states, in part, that CSM has a duty to ensure its work is done with integrity and impartiality, respecting the overarching principle that government services should not be used for a political purpose.

In our view, by supporting a policy position of a federal opposition party, this release was not in keeping with the spirit of the government policy to maintain a non-partisan public service.

The circumstances of this matter also raised the question of whether the Director of Communications and Stakeholder Relations (a political staff member) gave appropriate instructions to the CSM news editor when the director drafted the release.

Manitoba's guidelines on ensuring a non-partisan civil service state that political staff should ensure any instructions to civil servants are consistent with the principle of civil service non-partisanship. Given the news release in this case was partisan in nature and because it supported the policy position of the federal opposition party, the director's instructions to the news editor to publish this release was not in keeping with the guidelines.

Our office made two recommendations both of which were accepted by the department:

- That Communications Services Manitoba establish written policy and procedure to guide news release content, including guidance about what news release language is considered partisan.
- That an annual reminder be provided to political staff about the importance of maintaining an impartial and unbiased civil service. In addition, political staff should be briefed and familiar with the Communication Services Manitoba written policy concerning news release content once it is complete.

CSM recently provided our office with a copy of a new policy on apolitical and non-partisan communications and engagement. This policy includes guidance about what news release content is considered non-partisan.

INQUEST REPORTING

Under the Fatality Inquiries Act, the chief medical examiner may direct that an inquest be held into the death of a person. Inquests are presided over by provincial court judges. Following the inquest, the judge submits a report and may recommend changes in the programs, policies and practices of government that, in their opinion, would reduce the likelihood of a death in similar circumstances.

Since 1985, Manitoba Ombudsman has been responsible by way of an agreement with the chief medical examiner and chief justice for following up with the provincial government department, agency, board, commission or municipality to which inquest recommendations are directed, to determine what action has been taken. The status of the responses to the recommendations by the public bodies are available on our website.

2021-22 ACTIVITY

Inquests reports received by our office

Our office received three inquest reports into the following custodial deaths:

Richard Kakish

- The inquest into the death of Mr. Kakish examined the circumstances of his detainment by police, transfer to a provincial correctional centre, and delivery of healthcare services. The inquest resulted in eight recommendations. Our office began monitoring the implementation of these eight recommendations during the reporting period.

Lewis Sitar and William Saunders

- Mr. Sitar and Mr. Saunders both died while in custody of federal entities (federal corrections and RCMP respectively). There will be no final report from our office in these cases because the inquest reports did not include any recommendations to provincial entities. Comments and areas for improvement identified by the judges in these cases may be monitored under another jurisdiction.

Inquest monitoring

We monitored and tracked the status of recommendations from seven inquest deaths.

Inquests called

In this reporting period, we became aware of 23 inquests called by the chief medical examiner under the Fatality Inquiries Act. Hearings before a provincial court judge are yet to be completed with reports issued.

We began work to increase our capacity to conduct broader analysis of inquests to examine trends, and identify possible systemic issues that may warrant further investigation by our office in future reporting years.

More Inquest Information

More information about Manitoba inquests, reports, and our monitoring work is available on our [website](#).

PUBLIC INTEREST DISCLOSURE (WHISTLEBLOWER PROTECTION) ACT

ABOUT PIDA

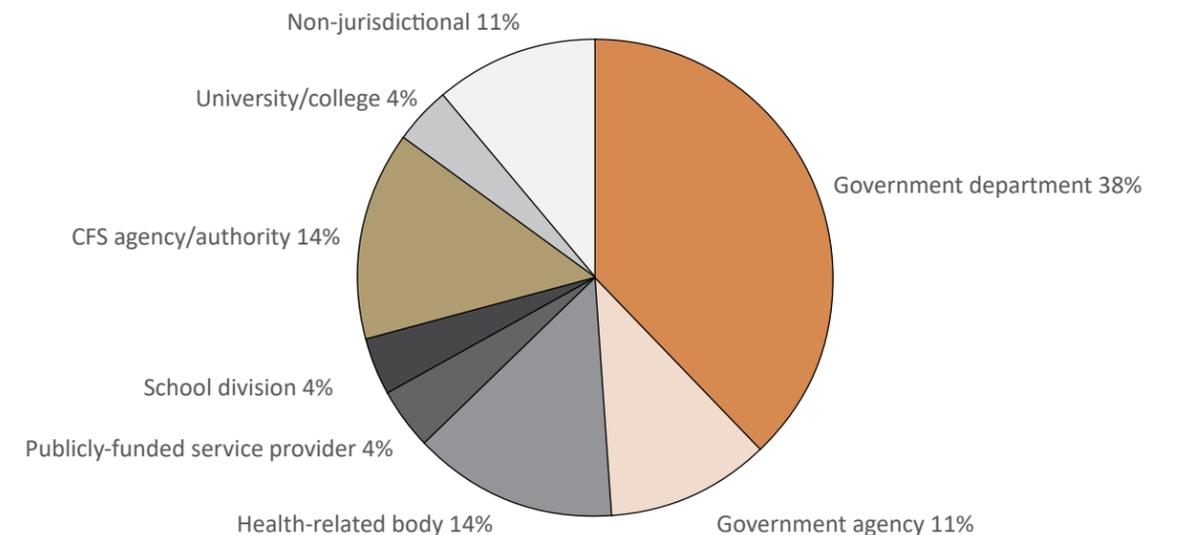
Under the Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act (PIDA), our office investigates disclosures of wrongdoing in or relating to the public service. A wrongdoing is a very serious act or omission that is an offence under another law, an act that creates a specific and substantial danger to life, health or safety of persons or the environment, gross mismanagement including the mismanagement of public funds or government assets, or knowingly directing or counseling a person to commit a wrongdoing.

The act also provides reprisal protection to those who seek advice or make a disclosure, or co-operate in an investigation under PIDA. Our office is responsible for receiving and investigating complaints of reprisal under PIDA.

Overview of 2021-22 PIDA Case Files

File type	Received 2021-22	Closed 2021-22
Disclosures of wrongdoing	25	40
Reprisal complaints	2	3
Procedure reviews (assistance requested by public body)	1	2
Procedure reviews (ombudsman requested)	0	1
Total	28	46

Distribution of PIDA inquiries in 2021-22 by type of public body



Jurisdiction of PIDA

Our jurisdiction under PIDA includes the following public bodies:

- Departments
- Other government bodies
- Independent offices of the Manitoba Legislative Assembly
- School divisions
- City of Winnipeg and City of Brandon
- Publicly funded organizations that provide support services, residential care, rental housing units, or licensed childcare

Contacting our office

We encourage individuals to [contact our office](#) before submitting a PIDA disclosure. There is often more than one avenue to report concerns and our intake staff will help to determine whether PIDA is the most appropriate process and, if not, we will provide advice and alternate options if applicable. If the matter presented is a wrongdoing as defined by the act, we will review the disclosure process and discuss reprisal protections for employees of public bodies.

Inquiries about PIDA in 2021-22

22

Working with public bodies

We worked closely with two provincial departments to increase awareness about PIDA and develop capacity within the public body to manage disclosures, ensure procedural fairness and confidentiality of investigations, and report outcomes. Proactive outreach and ombudsman initiated reviews help ensure good PIDA practices and increase accountability and trust within organizations.

The act also gives PIDA designated officers the authority to consult with our office regarding the management of an investigation. We received four inquiries from PIDA designated officers in which we provided information about their role and advice on disclosure handling.

PIDA Designated Officers

All public bodies (with few exceptions) are required to have a PIDA designated officer to give advice and to receive and deal with disclosures made by the employees of that public body. Employees of other public bodies may report through an internal process involving their PIDA designated officer or an external process involving our office.

Annual Communication Required

PIDA requires all public bodies to communicate annually with their employees about PIDA and the disclosure procedures. Our office fulfills our own obligation with an annual presentation to all staff by our PIDA team, including information about how PIDA applies to our office and the internal and external process with the Auditor General carrying out the oversight responsibilities.

GROWING AWARENESS AND CAPACITY

Whistleblower Awareness Day

Together with other public interest disclosure and integrity commissioners across Canada, we recognized our first Whistleblower Awareness Day on March 24, 2021.

It is important to have a day that raises awareness of PIDA and highlights the vital role whistleblowers play to maintain accountability and integrity in the public service. The act outlines a process to bring forward concerns and provides protection to employees who do so.

Employees are best positioned to identify potential wrongdoing. Hearing and assessing employee concerns demonstrates that disclosures will be taken seriously and responded to, even if the concerns are redirected to a more appropriate process.

DISCLOSURES OF WRONGDOING

Our office may receive disclosures from employees in any public body and from non-employees (contractors and the public) who believe they have information about a wrongdoing.

Assessment of disclosures of wrongdoing

We assess each disclosure to determine:

- if an allegation meets the definition of wrongdoing;
- if there is enough information to support the allegation at face value; and
- if PIDA is the most appropriate process to have the matter investigated.

Our assessment may result in a decision to investigate or a decision to decline for various reasons, including:

- The matter does not meet the threshold for wrongdoing.
- The matter is not significant and serious and therefore the allegation does not meet the definition of wrongdoing.
- The disclosure relates to a matter more appropriately dealt with according to a procedure under another act.
- The disclosure relates to employment matters more appropriately handled through a human resources process.

Disclosures of wrongdoing in 2021-22

25

PIDA Assessment
Example #1

Assessment of a disclosure from a non-employee

We were copied on anonymous correspondence addressed to a government agency and then subsequently received the same anonymous disclosure addressed to our office. It was clear in the correspondence to the ombudsman that the discloser perceived that the agency had not addressed the concern. As the disclosure was made anonymously, we were unable to obtain clarifying information from the source or provide them an opportunity to respond to the department's position that the allegations were unsubstantiated.

We contacted the government agency's PIDA designated officer to discuss the content of the allegations regarding conflict of interest and unethical conduct, knowing they also received the allegations. The government agency advised us that they have received the same allegations multiple times. They had reviewed internal files and provided our office with a summary of the actions taken and supporting evidence to suggest the allegations were unsubstantiated.

Regarding Anonymous Disclosures

PIDA does not require disclosers to identify themselves. As long as there is sufficient information to establish the submission as a disclosure and a potential wrongdoing has occurred (or is occurring), an anonymous disclosure will be taken seriously. However, when disclosures are made anonymously, we are unable to seek clarifying information and our assessment becomes limited to the information provided.

The following details, if known, should make up the content of any disclosure:

- A description of the wrongdoing
- The name of the person alleged to have committed (or be about to commit) the wrongdoing
- The date of the wrongdoing
- Whether the information has already been disclosed and the response received

Before making a disclosure anonymously, consider the following:

- Seek advice from our office. We are independent and will maintain confidentiality. Seeking advice provides an opportunity to inquire whether the concerns fit with PIDA or there is another more appropriate process to have the matter raised.
- Include your name and contact information. This will be used to provide:
 - Acknowledgment that the submission was received
 - An opportunity to answer questions and provide clarifying information
 - To have your concerns heard and to receive advice, including other possible reporting processes available such as code of conduct, grievance, or other external investigative agencies
 - Our decision with rationale, including whether the provisions of PIDA apply
 - Updates on the status of the file
 - The outcome, if the allegations are investigated
 - A confidential opportunity to discuss risks of reprisal and receive information on reprisal protection

We find that most people will provide their name and contact information once they have had a chance to understand the discretion and confidentiality of our process.

PIDA Assessment
Example #2

Assessment of a disclosure from an employee of a government body

Our office received a disclosure from an employee of a government body alleging the executive director made unlawful comments to staff regarding staff's vaccination status. The disclosure raised concerns with the public body's implementation of its Covid-19 vaccination policy.

Upon review, the comments were not unlawful nor serious or significant enough to rise to a level that would engage PIDA and we declined to investigate the allegation. The employee had personal concerns with the employer's Covid-19 vaccination policy and we advised this concern was best addressed by their union or human resources department.

PIDA Assessment
Example #3

Notification to public body of a disclosure received and request for information

Our office received a complaint from a former employee of a government agency about psychological health and physical safety within the agency. Through our communication, additional allegations were made that the agency was reporting false client numbers to the government, allowing crucial front-line positions to remain intentionally vacant, and not delivering on its legislated mandate. We assessed these new allegations under PIDA.

Upon review we were unable to obtain sufficient information to support an investigation into wrongdoing but we did consider it important to forward the allegations to the chief executive and the chair of the board of governors. Leadership has responsibility for the efficient, effective management of operations. The referral provides the organization the opportunity to review administrative processes in the interest of transparency and good governance.

Wrongdoing investigations

Where our assessments determine the disclosure meets the initial threshold of the legislated definition of wrongdoing, we initiate investigations. We launched two new investigations into disclosures of wrongdoing and discontinued one investigation.

PIDA
Case summary

Wrongdoing
investigation
discontinued

A public body forwarded a disclosure from a non-employee alleging staff interfered with a contract causing delays in a project. The disclosure also alleged a senior staff member directed firms not to accept work related to the project. The disclosure included another allegation that the information they provided to the public body was not acted on or investigated when it was submitted.

Initially, the public body hired a workplace investigations firm to conduct a PIDA investigation of the allegations. The public body forwarded the disclosure to our office. The external investigation was not completed and the public body forwarded the matter to our office.

After our initial review of the submission, our office declined to investigate the first allegation about interference as the events involved errors, delays, accidents, or unforeseen circumstances rather than deliberate attempts to delay the project. In addition, the contract between the public body and discloser contemplated these circumstances and included a mechanism for their resolution. The discloser had also commenced a legal proceeding seeking compensation for the events.

Our office investigated the second allegation that a senior staff member directed firms not to accept work related to the project. The allegation was investigated as possible gross mismanagement as defined under PIDA. We reviewed correspondence as well as documentation related to the project and conducted interviews. We exercised our discretion to discontinue the investigation based on our inability to corroborate the allegation. In addition, the allegation was to be reviewed through a legal proceeding. We concluded it was not in the public interest to continue to invest resources into a parallel process under PIDA. We notified the discloser and the government agency of the reasons for our decision to discontinue.



However, in our investigation we identified concerns regarding the internal handling of the disclosure by the public body and opened an ombudsman own initiated investigation under the Ombudsman Act to review the public body's administrative policies, processes and compliance with legislative requirements established under PIDA.

REPRISAL COMPLAINTS

Under PIDA, employees are protected from reprisal for seeking advice, making a disclosure or cooperating in an investigation into alleged wrongdoing(s). Reprisal means any measure taken against an employee such as a disciplinary measure, a demotion, termination, or any measure that adversely affects employment or working conditions, including making threats to do so.

Reprisal complaints in 2021-22

2

All employees should feel safe to bring forward concerns and provide information when called upon during an investigation. An employee who believes that a reprisal has been taken against them because of their involvement under PIDA may submit their complaint to our office.

A wrongdoing investigation protects the identity of the employee who comes forward with their concerns, whereas a reprisal investigation will directly affect and identify the complainant. Before launching an investigation, we listen to the employee's concerns and discuss how to manage communication in their workplace to help safeguard their confidentiality as much as possible through the process. We may discuss other ways they can protect themselves.

Reprisal is avoided when employers focus on the concerns brought forward under PIDA and not on identifying the source.

PIDA Reprisal Case summary
Reprisal complaint withdrawn
 We initiated one investigation into a reprisal complaint because there was sufficient evidence to confirm that actions may have been linked to employee's participation under PIDA. The complainant was concerned that the investigation would identify their involvement under PIDA and would raise further issues in the workplace. They formally withdrew the complaint.

For more detailed information about PIDA disclosures and reprisal complaints, please see the table on page 54.

OMBUDSMAN'S OBLIGATION TO REPORT ABOUT DISCLOSURES

As a public body under PIDA, our office is required to report any disclosures of wrongdoing that have been made internally. We did not receive any disclosures in 2021-22.

Number of disclosures received	0
• acted on	N/A
• not acted on	N/A
Number of investigations commenced as a result of a disclosure	N/A

OFFICE OPERATIONS

2020-21 Office Budget (numbers reported in thousands)

	Budget	Actual
Total salaries and employee benefits	\$3,392.0	\$2996.5
Other expenditures	\$674.0	\$608.2
Total	\$4,066.0	\$3,604.7

CORPORATE INITIATIVES

Business Transformation

The 2021-2025 Operational Service Plan is a tactical plan of transformation for Manitoba Ombudsman. Its purpose is to provide our team with a shared vision of how our work and culture can contribute to better organizational outcomes and identifies specific activities and projects designed to improve our operations. Our priorities seek to elevate citizen-centered service delivery, operational excellence, organizational effectiveness, and efficient information management and supports sustainable change with structured accountability, people readiness, and communication.

We are taking a managed, incremental approach that matches our organizational ability to launch new projects, initiatives, and discussions.

Objectives that were achieved in the first year of the plan include the following:

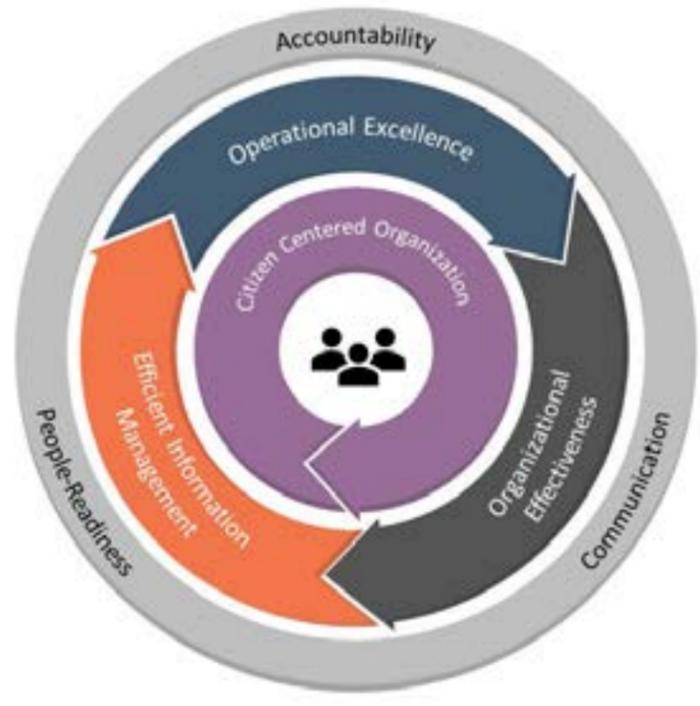
Priority 1: Citizen-Centered Organization

- Researched and designed an operational service model that supports our organizational mandate and represents values outlined in the Public Service Act.
- Developed service milestones standards that are reasonable and achievable and built them into systems that support workflow.

Priority 2: Operational Excellence

- Assessed our remote work experience to develop recommendations for a future hybrid work model for employees.
- Completed corporate functional space and program reviews and employee consultations to determine the future workspace needs for our head office in Winnipeg.

Figure: The Manitoba Ombudsman Transformation Framework



Priority 3: Organizational Effectiveness

- Organizational assessment and plan for the long-term human resources strategy for Manitoba Ombudsman.
- Leadership development and training on change leadership, accountability, and human resource management.
- Created project teams to support large scale initiatives such as preparing for an expanded mandate and redesign of complaint handling.

Priority 4: Efficient Information Management

- Assessed requirements and reprogrammed our complaint management system to support better service delivery, more accountability and reporting, and efficiency in processes.
- Moved to an integrated database to enable consistent file and document management.

Organizational Design

We also continued with the organizational design review that we began in 2019 to find our best approach to address the growing demands for service activities under our mandates. As part of our review, we applied the perspective of the citizen to consider how a redesigned structure could better assist individuals who contact our offices and serve the broader public interest. This foundational work will guide the redesign of our organizational structure and support the evolution of our teams and the work we do.

French Language Service Plan Renewal

The corporate services team is responsible for French language service (FLS) planning and reporting. Our formal policy and procedure for FLS was fully revised in 2021. This multi-year strategic FLS plan extends until 2024. We report on progress annually to the Legislative Management Commission and to the FLS Secretariat.

Accessibility for Manitobans

To fulfill the legislated responsibilities within the Accessibility for Manitobans Act, we established our Accessibility Plan for 2021–22. Within the scope of this plan, we specifically addressed barriers that are problematic and limiting for citizens and employees. Our plan focuses on service enhancements to identify, remove and prevent barriers faced by persons with disabilities. Our plan also requires employee training to support the service experience and seeks accessibility options for future headquarter and satellite office spaces.

STAFF

Manitoba Ombudsman is organized by mandate and function – Intake, Access and Privacy matters, Ombudsman matters, and PIDA matters. All areas are supported by Corporate Services and Business Transformation teams. Thank you to all current and departed staff who contributed to the work of the office in this reporting period.

Winnipeg Office

- Jacqueline Bilodeau, *Manager, Access & Privacy Investigations*
- Shannon Bunkowsky, *Business Transformation Specialist*
- Christian Christodoulides, *Intern & Policy Analyst*
- Angie Cleutinx, *Administrative Support Clerk*
- Patti Cox, *Investigator*
- Judy Dandurand, *Manager, Systemic Investigations & Audits*
- Lourdes De Andrade, *Manager, Administration*
- Benjamin Doiron, *Investigator*
- Kristen Fogg, *Investigator*
- Leanne Fraser, *Complaints Analyst*
- Meghan Gallant, *Senior Investigator*
- Laurie Gordon, *Investigator*
- Rachel Gotthilf, *Investigator*
- Cindy Holloway, *Manager, Community Relations & Corporate Services*
- Cydney Keith, *Investigator*
- Annalicia Kiely, *Administrative Support Assistant*
- David Kuxhaus, *Manager, Ombudsman Act Investigations*
- Marie Langton, *Investigator*
- Justine Lapointe, *Investigator*
- Heather Lessard, *Intake Manager*
- Mary Loepp, *Investigator*
- Nancy Love, *Deputy Ombudsman, Access & Privacy Division (retired)*
- Krystan McCaig, *Investigator*
- Alyson McFetridge, *Investigator*
- Maggie Nighswander, *Investigator*
- Noushin Nawer, *Intern*
- Robyn Osmond, *Investigator*
- Maria Palattao, *Administrative Support Clerk*
- Shelley Penziwol, *Communications, Education & Training Coordinator*
- Jill Perron, *Ombudsman*
- Lori Roberts, *Manager, Public Interest Disclosure Investigations*
- Jackie Sedor, *Investigator (retired)*
- Josh Tallman, *Investigator*
- Dayna Van Caeyzeele, *Investigator*
- Chris Watson, *Investigator*
- Linda White, *Investigator (retired)*

Brandon Office

- Chris Baker, *Investigator*
- Karen Bertrand, *Admin Support Clerk (retired)*
- Wanda Bryant, *Investigator*
- Andrea Grynol, *Investigator*

Thompson Office

- Ila Miles, *Administrative Support Clerk*
- Milan Patel, *Intake Officer (MACY/MO)*

DETAILED STATISTICS

FIPPA INVESTIGATIONS OF INDIVIDUAL COMPLAINTS (UNDER PART 5)

	Case Numbers			Case Outcome							
	Carried over into 2021-22	New cases in 2021-22	Total cases in 2021-22	Pending at 3/31/2022	Declined	Discontinued	Not supported	Partly supported	Supported	Resolved	Recommendations
Provincial government											
Advanced Education, Skills & Immigration	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Agriculture	3	2	5	1	-	-	1	3	-	-	-
Economic Development, Investment & Trade	3	2	5	3	-	-	1	1	-	-	-
Education and Early Childhood Learning	1	3	4	2	-	-	-	-	-	2	-
Environment, Climate & Parks	4	8	12	4	1	1	3	-	2	1	-
Executive Council	24	17	41	13	-	5	2	-	2	1	18
Families	12	19	31	12	-	-	4	3	9	3	-
Finance	22	21	43	16	-	1	7	-	11	2	6
Health	2	8	10	8	-	-	2	-	-	-	-
Indigenous Reconciliation & Northern Relations	3	1	4	1	-	1	-	1	-	1	-
Intergovernmental Affairs	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Justice	11	21	32	18	-	4	6	1	2	1	-
Labour, Consumer Protection & Gov't Services	7	4	11	3	-	-	-	-	5	3	-
Municipal Relations	2	1	3	-	-	1	1	-	1	-	-
Public Service Commission	6	2	8	2	-	-	3	1	-	2	-
Transportation and Infrastructure	6	5	11	2	-	1	-	1	3	-	4
Government agency											
CFS Agency/Authority	3	5	8	2	-	3	2	-	1	-	-
Manitoba Housing & Renewal Corporation	-	3	3	-	-	1	1	-	-	1	-
Manitoba Hydro	7	12	19	13	-	1	2	-	1	2	-
Manitoba Liquor & Lotteries	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Public Insurance	-	8	8	2	-	-	4	-	1	1	-
Tax Appeals Commission	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-

Complaint outcomes in the tables on pages 50-52:

Pending: Complaint still under investigation as of March 31, 2022.

Declined: Determined an investigation is not needed.

Discontinued: Investigation stopped by ombudsman or citizen.

Not supported: Complaint not supported at all.

Partly supported: Public body decision was partly compliant with FIPPA.

Supported: Complaint fully supported. Public body decision was not compliant with FIPPA.

Recommendations: All or part of complaint supported and recommendation(s) made.

FIPPA INVESTIGATIONS OF INDIVIDUAL COMPLAINTS (UNDER PART 5)

	Case Numbers			Case Outcome							
	Carried over into 2021-22	New cases in 2021-22	Total cases in 2021-22	Pending at 3/31/2022	Declined	Discontinued	Not supported	Partly supported	Supported	Resolved	Recommendations
Government agency continued											
Travel Manitoba	1	1	2	-	-	-	1	-	-	1	-
Workers Compensation Board	2	-	2	1	-	-	-	1	-	-	-
Local government body											
City of Brandon	-	3	3	1	-	-	2	-	-	-	-
City of Morden	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
City of Selkirk	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
City of Winnipeg	19	22	41	18	-	3	15	2	-	2	1
Red River Planning District	1	1	2	-	-	-	-	1	1	-	-
RM of Alexander	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
RM of Gimli	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-
RM of Kelsey	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
RM of Lac du Bonnet	3	1	4	2	-	-	1	-	1	-	-
RM of Springfield	1	3	4	1	-	-	2	-	-	1	-
RM of St. Andrews	-	4	4	2	-	-	-	-	1	1	-
RM of Swan Valley West	-	11	11	2	-	-	-	-	8	1	-
RM of Victoria Beach	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
RM of West St. Paul	-	5	5	4	-	-	-	-	1	-	-
Town of Winnipeg Beach	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Western Interlake Planning District	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Educational body											
Assiniboine Community College	3	1	4	2	-	-	2	-	-	-	-
Brandon School Division	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Louis Riel School Division	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Red River College	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
University of Manitoba	4	7	11	3	1	-	4	3	-	-	-
University of Winnipeg	1	1	2	-	-	-	1	1	-	-	-
Winnipeg School Division	2	1	3	1	-	-	1	1	-	-	-
Health-care body											
CancerCare Manitoba	2	1	3	2	-	-	1	-	-	-	-
Interlake-Eastern Regional Health Authority	2	4	6	-	-	-	2	-	3	1	-
Northern Regional Health Authority	1	1	2	-	-	-	-	-	2	-	-
Prairie Mountain Health	2	2	4	-	-	-	2	-	2	-	-
Shared Health Inc.	9	24	33	17	-	2	10	-	-	4	-
Southern Health-Santé Sud	-	3	3	1	-	1	-	-	1	-	-
Winnipeg Regional Health Authority	1	3	4	1	-	-	-	-	3	-	-
TOTAL											
	179	251	430	172	2	26	85	20	61	35	29

PHIA INVESTIGATIONS OF INDIVIDUAL COMPLAINTS (UNDER PART 5)

	Case Numbers			Case Outcome							Recommendations
	Carried over into 2021-22	New cases in 2021-22	Total cases in 2021-22	Pending at 3/31/2022	Declined	Discontinued	Not supported	Partly supported	Supported	Resolved	
Provincial government											
Families	4	3	7	2	-	-	-	-	5	-	-
Finance	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Justice	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Government agency											
CFS Agency/Authority	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Public Insurance	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Workers Compensation Board	2	2	4	1	-	-	2	-	1	-	-
Educational body											
Pembina Trails School Division	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
St. James Assiniboia School Division	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Health-care body											
Access River East	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Boundary Trails Health Centre	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Brandon Regional Health Authority	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
CancerCare Manitoba	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Deer Lodge Centre	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Health Sciences Centre	2	2	4	-	-	1	2	-	-	1	-
Interlake-Eastern Regional Health Authority	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Laboratory	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Medical Clinic	-	7	7	1	-	1	2	-	1	2	-
Northern Regional Health Authority	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Personal Care Home	2	-	2	-	-	1	-	-	-	1	-
Portage La Prairie General Hospital	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Prairie Mountain Health	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Selkirk General Hospital	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Shared Health Inc.	1	4	5	4	-	-	-	-	1	-	-
Southern Health-Santé Sud	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-
St. Boniface Hospital	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-
Victoria General Hospital	-	5	5	-	-	3	2	-	-	-	-
Winnipeg Regional Health Authority	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Health professional											
Occupational therapist	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Pharmacist	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Physician	2	2	4	2	-	-	2	-	-	-	-
Psychologist	-	4	4	-	-	-	3	-	-	1	-
TOTAL											
	22	47	69	23	0	8	19	0	9	10	0

OMBUDSMAN ACT INVESTIGATIONS

	Case Numbers			Case Outcome							Recommendations
	Carried over into 2021-22	New cases in 2021-22	Total cases in 2021-22	Pending at 3/31/2022	Case resolved early/assistance provided	Declined or discontinued	Not supported	Resolved	Partly supported or supported	Administrative suggestions made	
Manitoba government departments											
Agriculture	1	3	4	1	1	1	-	-	1	-	1
Economic Development, Investment & Trade	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Environment, Climate & Parks	6	2	8	3	-	-	1	2	-	-	-
Families	3	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-
Finance	4	-	4	1	-	-	-	1	3	-	2
Health	3	-	3	1	-	-	-	1	1	-	1
Justice	2	4	6	5	1	-	-	-	-	-	-
Labour, Consumer Protection & Government Services	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Public Service Commission	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Other Manitoba government bodies											
Liquor, Gaming & Cannabis Authority	3	-	3	1	-	1	-	-	-	2	1
Manitoba Hydro	2	-	2	1	-	-	1	-	-	1	-
Manitoba Public Insurance	2	5	7	6	-	-	-	-	1	-	-
Public Utilities Board	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1
Workers Compensation Board	-	3	3	1	-	2	-	-	-	1	-
Municipalities											
City of Brandon	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
City of Winnipeg	11	5	16	6	-	2	4	-	4	6	1
Other Rural Municipalities, Towns, Villages	41	9	50	25	5	2	4	3	10	3	9
TOTAL											
	82	32	114	57	7	9	10	7	21	13	16
<p>Pending: Complaint still under investigation as of March 31, 2022.</p> <p>Case resolved early / assistance provided: Case resolved before proceeding through a full formal investigation process. Complainant provided with other assistance to resolve their matter.</p> <p>Declined or discontinued: Investigation stopped because complaint was withdrawn or it did not fall under Manitoba Ombudsman jurisdiction or due to the existence of other avenues of appeal or resolution.</p> <p>Not Supported: Complaint not supported at all.</p> <p>Resolved: Complaint was resolved through investigation.</p> <p>Partly Supported or Supported: Investigation found administrative issues that needed to be addressed.</p>											

	Ministères		Organismes gouvernementaux								TOTAL	
	Offices de services à l'enfant et à la famille	Règles de services à l'enfant et à la famille	Divisions scolaires	Par règlement				Offices	Organismes hors compétence			
	Organismes gouvernementaux	Offices de services à l'enfant et à la famille	Règles de services à l'enfant et à la famille	Divisions scolaires	Municipalités	Organismes financés par l'État	Organismes du secteur de la santé	Universités/collèges	Autres	Offices	Organismes hors compétence	TOTAL
Assistance fournie	16	3	3	1	5	1	1	1	1	1	1	22
Dossiers LDIP reportés à 2021-22	16	3	3	1	5	1	1	1	1	1	1	35*
Nouveaux dossiers LDIP ouverts en 2021-22	11	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	28
Total des dossiers LDIP en attente au 3/31/2022	10	1	1	2	4	1	1	3	1	1	4	42
Enquête refusée	16	5	5	2	1	1	1	3	1	1	1	1
Enquête arrêtée	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Divulgateurs renvoyés au fonctionnaire désigné	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enquête terminée – pas d'acte répréhensible	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Examen des règles terminé	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3
Recommandations formulées en 2021-22	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Suivi des recommandations terminé en 2021-2022	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4

*Il s'agit des 33 dossiers qui avaient été incorrectement rapportés à la fin de 2020 (rapport annuel de 2020)

Assistance fournie : assistance ou informations fournies à l'organisme public ou au particulier au sujet de questions liées à LDIP.

Dossiers LDIP reportés à 2021-2022 : dossiers non réglés à la fin de la période du rapport précédent.

Nouveaux dossiers LDIP ouverts en 2021-2022 : une divulgation écrite ou plainte de représailles est reçue. Les dossiers incluent les examens des procédures des organismes publics effectués à la demande de l'ombudsman et sur demande d'assistance de la part des organismes publics.

Total des dossiers LDIP en attente au 31 mars 2021-2022 : dossiers LDIP non réglés en 2021-2022 et reportés à 2022-2023. 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 et qui est refusée parce qu'elle n'est pas de la compétence de l'ombudsman ou parce 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'intérieur, ou bien le divulgateur est informé d'une démarche plus appropriée pour que la question soit examinée ou réglée.

Fin du suivi des recommandations en 2021-2022 : nous avons terminé le suivi de la mise en œuvre de nos recommandations par l'organisme public. Il peut porter sur des recommandations formulées l'année précédente.

Enquête terminée – pas d'acte répréhensible : à l'issue de l'enquête, des recommandations ont été adressées à un ou plusieurs organismes publics, qu'il y ait eu constat d'acte répréhensible ou pas.

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

Divulgateurs renvoyés au fonctionnaire désigné : les divulgations peuvent être renvoyées 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.

PUBLIC INTEREST DISCLOSURE (WHISTLEBLOWER PROTECTION) ACT CASES

		Assistance provided										
		PIIDA case files carried over into 2021-22	New PIIDA case files opened in 2021-22	Total PIIDA case files pending at 3/31/2022	Declined investigation	Investigation stopped	Referred to designated officer	Investigation completed – no wrongdoing	Procedure review completed	Recommendations made in 2021-22	Recommendation followed-up in 2021-22	
Government department		16	11	10	16	1	-	-	-	-	-	
Government bodies	Government agency	3	3	1	5	-	-	-	-	-	-	
	Child and family services agency	5	3	2	5	-	-	-	1	-	-	
	Child and family services authority	1	1	-	1	-	-	-	1	-	-	
	School division	4	1	2	2	-	-	-	1	-	-	
	By regulation	Municipality	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Publicly funded service provider	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-
		Health related body	-	4	-	4	-	-	-	-	-	-
University/college		2	1	-	3	-	-	-	-	-	-	
Other	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-		
Office	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-		
Non-jurisdictional	1	3	-	4	-	-	-	-	-	-		
TOTAL	22	35*	28	17	42	1	-	-	3	-	4	

*This number was incorrectly reported as 33 at the end of 2020 (2020 Annual Report)

Assistance provided: Assistance or information supplied to public body or to individual regarding PIDA matters.	a more appropriate procedure to have the matter reviewed or addressed.
PIIDA case files carried over into 2021-22: Case files that were unresolved at the end of the previous reporting period.	Investigation stopped: Investigation of disclosure stopped when deemed no longer warranted based on findings.
New PIDA case files opened in 2021-22: A written disclosure or complaint of reprisal is received. Case files include public body PIDA procedure reviews by request from the ombudsman, and by request for assistance from the public body.	Referred to designated officer: Disclosures may be referred to the designated officer of the public body subject to the allegations for internal handling under PIDA, when deemed appropriate by the ombudsman.
Total PIDA case files pending at March 31, 2021-22: PIDA case files unresolved in 2021-22 and carried over into 2022-23. These may be ongoing investigations, or files with disclosures or complaints of reprisal still pending assessment to determine if an investigation is required.	Investigation completed – no wrongdoing: Upon completion of investigation, no wrongdoing, as defined by PIDA, was found.
Declined investigation: Disclosure not investigated by the ombudsman and declined because the matter was not under the ombudsman's jurisdiction or the allegations did not pertain to wrongdoings as defined by PIDA. In many of these cases, the matter may be referred to the applicable public body for internal review and action, or the whistleblower is advised of	Recommendations made: As a result of an investigation, recommendations were made to one or more public bodies, whether or not wrongdoing was found.
	Recommendation followed-up in 2021-22: Monitoring the completion of a public body's commitment to our recommendations has concluded. Completion of monitoring can be for recommendations made in the previous year.

Conclusion		Recommandations	Réglée	Appuyée	Appuyée en partie	Non appuyée	Abandonnée	Refusée	En attente au 3/31/2022	Nbre total de cas 2021-22	Cas nouveaux en 2021-22	Reportés à 2021-22
------------	--	-----------------	--------	---------	-------------------	-------------	------------	---------	-------------------------	---------------------------	-------------------------	--------------------

Organismes gouvernementaux a continué												

Organismes d'administration locale												

Organismes d'éducation												

Organismes de soins de santé												

TOTAL												

STATISTIQUES DÉTAILLÉES

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

Ministères provinciaux	Nombre de cas							Conclusion								
	Éducation postsecondaire, Développement des compétences et Immigration	Agriculture	Développement économique, Investissement et Commerce	Éducation et Apprentissage de la petite enfance	Environnement Climat et Parcs	Conseil exécutif	Familles	Finances	Santé	Réconciliation avec les peuples autochtones et Relations avec le Nord	Affaires intergouvernementales	Justice	Travail, Prot. du consommateur et Services gouv.	Relations avec les municipalités	Commission de la fonction publique	Transport et Infrastructure

Résultats utilisés dans les tableaux aux pages 50-52 :
En attente : plainte sur laquelle une enquête est toujours en cours au 31 mars 2022.
Refusé : Détermination d'une enquête non nécessaire.
Abandonnée : Enquête interrompue par un ombudsman ou un citoyen.
Non appuyée : Plainte non appuyée du tout.
Appuyée en partie : La décision des organismes publics était en partie conforme à la LAIPV.
Appuyée : Plainte entièrement appuyée. La décision de l'organisme public n'était pas conforme à la LAIPV.
Recommandations : Tout ou partie de la plainte appuyée et des recommandations formulées.

PERSONNEL

Le bureau de l'ombudsman du Manitoba est organisé par mandat et fonction – accueil, questions d'accès et de protection de la vie privée, questions liées à la Loi sur l'ombudsman et questions liées à la LDIP. Tous les secteurs bénéficient du soutien des Services généraux et de la Transformation opérationnelle. Merci à tous les employés qui nous ont quittés et à nos employés actuels qui nous apportent leur contribution.

Bureau de Brandon

Chris Baker, Enquêtrice
 Karen Bertrand, Préposée, Soutien admin. (retraité)
 Wanda Bryant, Enquêtrice
 Andrea Grynoi, Enquêtrice

Bureau de Thompson

Ila Miles, Préposée, Soutien admin.
 Milan Patel, Agent d'accueil (MACY/MO)

Bureau de Winnipeg

Jacqueline Bilodeau, Gestionnaire, Enquêtes, LAIPV et LRMP
 Shannon Bunkowsky, Spécialiste de la transformation opérationnelle
 Christian Christodoulides, Interne & Analyste des politiques
 Angie Cleutinx, Préposée, Soutien admin.

Judy Dandurand, Gestionnaire, Enquêtes syst. et vérif., LAIPV et LRMP
 Lourdes De Andrade, Gestionnaire, Administration
 Benjamin Doiron, Enquêtrice

Kristen Fogg, Enquêtrice
 Leanne Fraser, Analyste des plaintes
 Meghan Gallant, Senior Enquêtrice
 Laurie Gordon, Enquêtrice
 Rachel Gottliff, Enquêtrice
 Cindy Holloway, Gestionnaire - Services généraux
 Cydney Keith, Enquêtrice

Annalicia Kielty, Adjoint au soutien administratif
 David Kuxhaus, Gestionnaire, Enquêtes, Loi sur l'ombudsman
 Marie Langton, Enquêtrice

Justine Lapointe, Enquêtrice
 Heather Lessard, Gestionnaire, Service d'accueil
 Mary Loepf, Enquêtrice
 Nancy Love, Ombudsman adjoint, Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (retraité)

Krystan McCaig, Enquêtrice
 Alyson McEtridige, Enquêtrice
 Maggie Nighswander, Enquêtrice
 Noushin Nawer, Interne
 Robyn Osmond, Enquêtrice, Service d'accueil
 Maria Palatta, Préposée, Soutien admin.

Shelley Penziwol, Coordinatrice - Comm., éducat. et formation
 Jill Perron, Ombudsman
 Lori Roberts, Gestionnaire, Enquêtes, LDIP
 Jackie Sedor, Enquêtrice (retraité)

Josh Tallman, Enquêtrice
 Dayna Van Caeyzele, Enquêtrice
 Chris Watson, Enquêtrice
 Linda White, Enquêtrice (retraité)

Priorité no 3 : efficacité organisationnelle

- Évaluation organisationnelle et planification de notre stratégie à long terme en matière de ressources humaines.
- Perfectionnement et formation en leadership portant sur le leadership du changement, la responsabilisation et la gestion des ressources humaines.
- Création d'équipes de projet pour aider aux initiatives de grande échelle, notamment la préparation à un mandat élargi et la refonte du traitement des plaintes.

Priorité no 4 : gestion efficace de l'information

- Évaluation des exigences et reprogrammation de notre système de gestion des plaintes pour renforcer la prestation de services, la responsabilisation et la production de rapports ainsi que l'efficacité des processus.
- Passage à une base de données intégrée pour permettre une gestion cohérente des dossiers et documents.

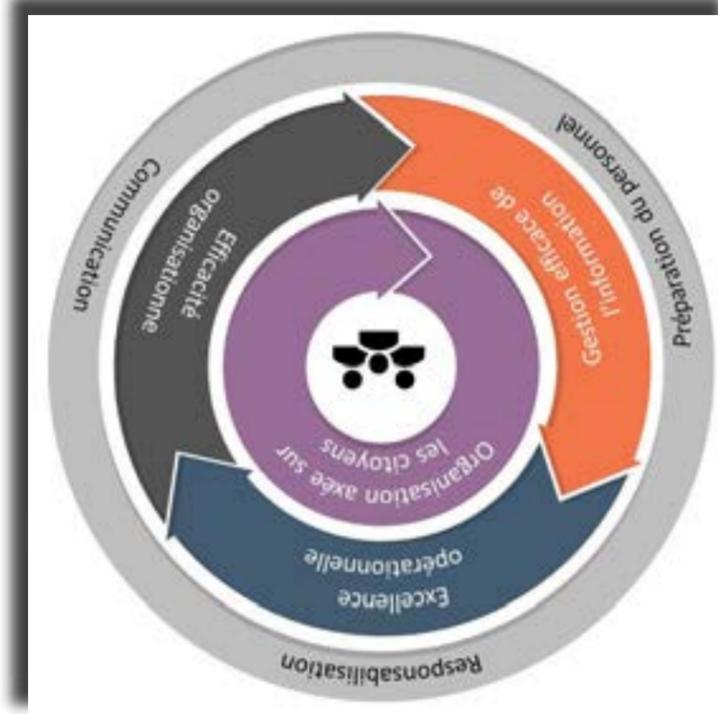


Figure : Notre cadre de transformation

Nous avons également poursuivi l'examen de notre aménagement organisationnel entamé en 2019 pour trouver la meilleure façon de répondre aux demandes de services grandissantes relevant de nos mandats. Dans le cadre de notre examen, nous avons adopté le point de vue du citoyen pour déterminer comment une structure redéfinie pouvait aider davantage les personnes qui nous contactent et mieux servir les intérêts du grand public. Ce travail de base orientera la refonte de notre structure organisationnelle et facilitera l'évolution de nos équipes ainsi que le travail que nous accomplissons.

Renouvellement du plan de services en français

L'équipe des Services généraux est chargée de la planification et de la production de rapports en matière de services en français (SEF). Notre politique et procédure officielle de SEF a été entièrement révisée en 2021. Ce plan stratégique plurianuel des SEF s'étend jusqu'à 2024. Chaque année, nous faisons état de nos progrès à la Commission de régulation de l'Assemblée législative et au Secrétariat aux affaires francophones.

Accessibilité pour les Manitobains

Pour nous acquitter des responsabilités législatives prévues dans la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, nous avons établi notre plan d'accessibilité pour 2021-2022. Dans le cadre de ce plan, nous nous sommes spécifiquement attaqués aux obstacles qui sont problématiques et limitatifs pour les citoyens et les employés. Notre plan met l'accent sur les améliorations de service permettant de déterminer, de supprimer et de prévenir les obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant des incapacités. Il prévoit également la formation des employés pour faciliter l'expérience des clients en matière de services et il explore les options d'accessibilité pour les futurs locaux de notre bureau principal et de nos bureaux satellites.



FONCTIONNEMENT DU BUREAU

Budget du bureau en 2020-2021 (les chiffres sont exprimés en milliers)

Chiffres réels	Budget
Total – Salaires et avantages sociaux	\$3,392.0
Autres dépenses	\$674.0
Total	\$4,066.0
	\$3,604.7

INITIATIVES DU BUREAU

Transformation opérationnelle

Le plan de service opérationnel 2021-2025 est un plan de transformation tactique pour l'ombudsman du Manitoba. Il vise à donner à notre équipe une vision commune de la façon dont notre travail et notre culture peuvent contribuer à de meilleurs résultats, et il énonce les activités et projets particuliers qui sont conçus pour améliorer nos opérations. Nos priorités visent à relever la prestation de services axée sur les citoyens, l'excellence opérationnelle et l'efficacité organisationnelle ainsi que la gestion efficace de l'information et elles favorisent le changement durable dans un cadre de responsabilisation, de préparation du personnel et de communication.

Nous adoptons une démarche organisée et graduelle qui est en adéquation avec notre capacité organisationnelle à lancer de nouveaux projets, de nouvelles initiatives et de nouvelles discussions.

Les objectifs atteints au cours de la première année du plan ont notamment été les suivants :

Priorité no 1 : organisation axée sur les citoyens

- Recherche et conception d'un modèle de service opérationnel qui appuie le mandat de notre organisation et qui représente les valeurs énoncées dans la Loi sur la fonction publique.
- Établissement de normes de service raisonnables et réalisables, et intégration de ces normes dans des systèmes qui facilitent le flux opérationnel.

Priorité no 2 : excellence opérationnelle

- Évaluation de notre expérience du télétravail afin de formuler des recommandations en vue d'un futur modèle de travail hybride pour les employés.
- Examen des locaux fonctionnels et des programmes de notre organisation et consultations auprès de nos employés afin de déterminer les futurs besoins d'espaces de travail pour notre bureau principal à Winnipeg.

OBLIGATION DE L'OMBUDSMAN DE FAIRE RAPPORT SUR LES DIVULGATIONS

À titre d'organisme public assujéti à la LDIP, nous sommes tenus de faire rapport sur toute divulgation d'acte répréhensible qui a été faite à l'interne. Nous n'avons reçu aucune divulgation en 2021-2022.

Nombre de divulgations reçues	0
• auxquelles on a donné suite	N/A
• auxquelles on n'a pas donné suite	N/A
Nombre d'enquêtes entamées à la suite d'une divulgation	N/A

Pour en savoir plus sur les divulgations et les plaintes de représailles formulées en vertu de la LDIP, veuillez consulter le tableau en page 54.

Représailles

Retrait de la plainte en matière de représailles

LDIP – Résumé de cas sous le coup de la Représailles tombant sous le coup de la LDIP – Résumé de cas

Nous avons ouvert une enquête à la suite d'une plainte de représailles parce qu'il existait suffisamment d'éléments de preuve pour confirmer que les mesures prises pouvaient être liées à une action entreprise par l'employé dans le cadre de la LDIP. Le plaignant craignait que l'enquête mette au jour son action et soulève d'autres problèmes dans le lieu de travail. Il a officiellement retiré sa plainte.

Les représailles sont évitées quand l'employeur se concentre sur les craintes dont on lui fait part en vertu de la LDIP et non pas sur l'identification de la source.

Une enquête relative à un acte répréhensible protège l'identité de l'employé qui fait part de ses craintes alors qu'une enquête pour représailles touche directement et identifie le plaignant. Avant d'entamer une enquête, nous écoutons les craintes de l'employé et discutons de la façon de gérer la communication dans son lieu de travail pour préserver autant que possible la confidentialité tout au long du processus. Nous discutons parfois des autres façons dont il peut se protéger lui-même.

Tout employé devrait se sentir en sécurité pour faire part de ses craintes et fournir des renseignements lorsqu'on fait appel à lui au cours d'une enquête. L'employé qui pense que l'on a exercé des représailles contre lui en raison d'une action qu'il a entreprise dans le cadre de la LDIP peut se plaindre à nous.

En vertu de la LDIP, les employé sont protégés contre des représailles qui sont exercées contre eux parce qu'ils ont demandé des conseils, fait une divulgation ou collaboré à une enquête sur l'allégation d'un ou de plusieurs actes répréhensibles. 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.

PLAINTES DE REPRÉSAILLES

Toutefois au cours de l'enquête, nous avons relevé des éléments inquiétants au sujet du traitement interne de la divulgation par l'organisme public et avons pris l'initiative d'ouvrir notre propre enquête en vertu de la Loi sur l'ombudsman pour examiner les politiques administratives et les processus de l'organisme ainsi que la conformité de celui-ci aux exigences de la LDIP.

décision de mettre fin à l'enquête.

sous le régime de la LDIP. Nous avons avisé le divulgateur et l'organisme gouvernemental de ce qui avait motivé notre

C'est à notre discrétion que nous avons décidé de mettre fin à l'enquête parce qu'il nous était impossible de corroborer l'allégation. De plus, l'allégation allait être examinée dans le cadre d'une procédure judiciaire. Nous avons conclu qu'il n'était pas dans l'intérêt du public de continuer à investir des ressources dans un processus parallèle

Au sujet des divulgations anonymes

La LDIP n'exige pas des divulgateurs qu'ils s'identifient. Dès qu'il existe suffisamment de renseignements pour établir que la soumission constitue une divulgation et qu'un acte répréhensible s'est produit (ou se produit), nous prenons au sérieux la divulgation anonyme. Toutefois, quand les divulgations sont anonymes, nous ne pouvons pas obtenir de précisions et notre évaluation se limite aux renseignements qui nous sont communiqués.

S'ils sont connus, les détails suivants devraient faire partie du contenu de la divulgation :

- Une description de l'acte répréhensible
- Le nom de la personne qui aurait commis (ou serait sur le point de commettre) l'acte répréhensible
- La date de l'acte répréhensible
- Si les renseignements ont déjà été divulgués et la réponse reçue

Avant de faire une divulgation de façon anonyme, pensez à ce qui suit :

- Songez à nous demander conseil. Nous sommes indépendants et garantissons la confidentialité. Le fait de demander conseil donne l'occasion de vérifier si les craintes concordent avec les dispositions de la LDIP ou s'il existe un processus plus approprié pour signaler le problème.
- Indiquez votre nom et vos coordonnées. Ils serviront à faire ce qui suit :
- Confirmer que nous avons reçu votre soumission
- Vous donner l'occasion de répondre aux questions et de fournir des précisions
- Faire en sorte que vos craintes soient entendues et que vous obteniez conseil, notamment sur les autres possibilités de signaler, par exemple en recourant au code de conduite, au dépôt d'un grief ou à d'autres organismes d'enquête externes
- Vous communiquer notre décision et les motifs à l'appui de cette décision, notamment si les dispositions de la LDIP s'appliquent
- Vous informer sur l'état du dossier
- Vous communiquer le résultat, si les allégations font l'objet d'une enquête
- Vous donner l'occasion, en toute confidentialité, de discuter des risques de représailles et d'obtenir des informations sur la protection contre les représailles

Nous constatons que la plupart des gens nous communiquent leur nom et leurs coordonnées lorsqu'ils comprennent la discrétion et la confidentialité de notre processus.

Évaluation d'une divulgation faite par une personne externe

On nous a adressé en copie de la correspondance destinée à un organisme gouvernemental et nous avons, par la suite, reçu la même divulgation anonyme. Il était clair dans la correspondance nous étant adressée que le divulgateur estimait que l'organisme ne répondait pas à ses préoccupations. Étant donné que la divulgation était anonyme, nous ne pouvions obtenir aucune précision auprès de la source ni lui donner l'occasion de réagir à la position du ministre estimant que les allégations étaient sans fondement.

Nous avons contacté le fonctionnaire désigné de l'organisme gouvernemental pour discuter du contenu des allégations concernant un conflit d'intérêt et un comportement contraire à l'éthique, en sachant qu'il avait également reçu les allégations. L'organisme nous a fait savoir qu'il avait reçu les mêmes allégations à plusieurs reprises. Il a examiné les dossiers internes et nous a fourni un résumé des mesures qu'il a prises ainsi que les éléments de preuve à l'appui suggérant que les allégations étaient sans fondement.

Exemple no 1
d'évaluation liée
à la LDIP

Évaluation d'une divulgation faite par un employé d'organisme gouvernemental

Nous avons reçu une divulgation d'un employé d'organisme gouvernemental alléguant que le directeur général avait fait des commentaires prohibés à un membre du personnel au sujet de son statut vaccinal. La divulgation a suscité des craintes quant à la mise en œuvre de la politique de vaccination contre la Covid-19 de l'organisme public.

Après examen, nous avons estimé que les commentaires n'étaient pas prohibés ni suffisamment sérieux ou significatifs pour tomber sous le coup de la LDIP et nous avons refusé d'enquêter sur l'allégation. L'employé était personnellement préoccupé de la politique de vaccination de l'employeur et nous lui avons indiqué que son syndicat ou le service des ressources humaines était mieux en mesure de répondre à ce genre de préoccupation.

AVIS adressé à un organisme public au sujet d'une divulgation et demande de renseignements

Nous avons reçu une plainte d'un ancien employé d'organisme gouvernemental au sujet de la santé psychologique et de la sécurité physique au sein de l'organisme. Dans le cadre de notre communication, il a également été allégué que l'organisme faisait état de nombreux inexactes clients au gouvernement, faisait en sorte que des postes essentiels de première ligne restent délibérément vacants et ne s'acquittait pas de son mandat officiel. Nous avons évalué ces nouvelles allégations dans le cadre de la LDIP.

Après examen, nous n'avons pas pu obtenir suffisamment de renseignements pour envisager d'enquêter sur des actes répréhensibles mais nous avons jugé important de renvoyer les allégations à l'administrateur général et au président du conseil des gouverneurs. La direction est responsable de la gestion efficace des opérations. Le renvoi donne à l'organisation l'occasion de revoir ses processus administratifs dans un souci de transparence et de bonne gouvernance.

Enquêtes sur des actes répréhensibles

Lorsque notre évaluation détermine que la divulgation est en adéquation avec la définition légale d'acte répréhensible, nous entamons une enquête. Nous avons ouvert deux nouvelles enquêtes sur des divulgations d'actes répréhensibles et en avons abandonné une.

Un organisme public nous a transmis une divulgation provenant d'une personne externe alléguant qu'un membre du personnel s'était immiscé dans un contrat et avait causé des retards dans un projet. Selon la divulgation, un cadre aurait également ordonné à des entreprises de ne pas accepter le travail lié au projet. Il a également été allégué que les renseignements fournis à l'organisme public n'avaient pas fait l'objet d'un suivi ou d'une enquête au moment où ils ont été soumis.

Au départ, l'organisme public a fait appel aux services d'une agence d'enquête en milieu de travail pour qu'elle enquête sur les allégations dans le cadre de la LDIP. Il nous a transmis la divulgation. L'enquête externe n'a pas été menée à bien et l'organisme nous a transmis l'affaire. Après examen préalable de la soumission, nous avons refusé d'enquêter sur la première allégation concernant l'interférence, car il s'agissait d'erreurs, de retards, d'accidents ou de circonstances imprévisibles plutôt que de tentatives délibérées de retarder le projet. De plus, le contrat entre l'organisme public et le divulgateur traitait ces circonstances et prévoyait un mécanisme de résolution à cet égard. Le divulgateur avait également entamé une procédure judiciaire pour se faire dédommager.

Nous avons enquêté sur la deuxième allégation selon laquelle un cadre aurait ordonné à des entreprises de ne pas accepter le travail se rapportant au projet. L'allégation a fait l'objet de l'enquête à titre de cas grave de mauvaise gestion, au sens de la LDIP. Nous avons examiné la correspondance ainsi que la documentation concernant le projet et mené des entrevues.

LDIP – Résumé
de cas
**Enquête sur acte
répréhensible
abandonnée**

Exemple n° 3
d'évaluation liée
à la LDIP

Exemple n° 2
d'évaluation liée
à la LDIP

Champ d'application de la LDIP

Notre compétence en vertu de la LDIP est établie par les organismes publics, au sens de la Loi.

Aux termes de la LDIP, on entend par « organismes publics » ce qui suit :

- les ministères
- les autres organismes gouvernementaux
- les bureaux indépendants de l'Assemblée législative du Manitoba
- les divisions scolaires
- les villes de Winnipeg et de Brandon
- les organisations financées par l'État qui fournissent des services de soutien, des soins en résidence, des unités locales ou des services autorisés de garde

Contacter notre bureau

Nous invitons les particuliers à [contacter notre bureau](#) avant de faire une divulgation en vertu de la LDIP. Il existe souvent plus d'une façon de faire part de ses craintes et notre service d'accueil aide à déterminer si la LDIP est le processus le plus approprié et, si ce n'est pas le cas, il offre des conseils et propose d'autres options au besoin. Si l'affaire concerne un acte répréhensible au sens de la loi, nous examinons le processus de divulgation et discutons des mesures de protection prévues pour les employés d'organismes publics contre les représailles.



SENSIBILISATION ET CAPACITÉ ACGRUES

Journée de sensibilisation à la divulgation d'actes répréhensibles

De concert avec d'autres commissaires canadiens à l'intégrité et aux divulgations faites dans l'intérêt public, nous avons marqué notre première journée de sensibilisation à la divulgation d'actes répréhensibles le 24 mars 2021.

Il est important de disposer d'une journée pour sensibiliser à la LDIP et souligner le rôle essentiel des divulgateurs dans le maintien de la responsabilité et de l'intégrité de la fonction publique. La loi prévoit un processus permettant aux employés de faire part de leurs craintes et elle les protège quand ils le font.

Les employés sont les mieux placés pour déceler de potentiels actes répréhensibles. Le fait d'écouter et d'évaluer leurs craintes montre que les divulgations seront prises au sérieux et qu'on y donnera suite, même si on les réoriente vers un processus plus approprié.

Collaboration avec les organismes publics

Nous avons collaboré étroitement avec deux ministères provinciaux pour mieux faire connaître la LDIP et accroître la capacité interne des organismes publics à gérer les divulgations, à assurer l'équité procédurale et la confidentialité des enquêtes, et à faire rapport sur les résultats. Une approche proactive en relations communautaires et les examens menés sur l'initiative de l'ombudsman favorisent les bonnes pratiques relativement à la LDIP et renforcent la responsabilité et la confiance au sein des organisations. La Loi autorise également les fonctionnaires désignés à nous consulter au sujet de la gestion d'une enquête.

Nous avons reçu quatre demandes de renseignements de la part de fonctionnaires désignés à qui nous avons fourni des informations concernant leur rôle ainsi que des conseils sur le traitement des divulgations.

DIVULGATIONS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Nous pouvons recevoir des divulgations d'employés de n'importe quel organisme public et aussi de personnes externes (entrepreneurs et membres du public) qui pensent détenir des renseignements au sujet d'actes répréhensibles.

Évaluation des divulgations d'actes répréhensibles

Nous évaluons chaque divulgation pour déterminer :

- si l'allégation respecte la définition d'acte répréhensible;
- s'il existe suffisamment de renseignements pour appuyer l'allégation telle quelle;
- si la LDIP est ce qu'il y a de plus approprié pour enquêter sur la question.

Notre évaluation peut mener à la décision de ne pas enquêter pour diverses raisons, notamment les suivantes :

- La question ne répond pas aux critères d'acte répréhensible.
- La question n'est pas importante ou sérieuse et, par conséquent, elle ne correspond pas à la définition d'acte répréhensible.
- La divulgation porte sur une question qui pourrait mieux être examinée selon la procédure prévue par une autre loi.
- La divulgation porte sur une question d'emploi qui pourrait mieux être traitée selon un processus des ressources humaines.

Fonctionnaires désignés sous le régime de la LDIP

Tous les organismes publics (sous réserve de rares exceptions) sont tenus d'avoir un fonctionnaire désigné sous le régime de la LDIP pour donner des conseils et pour recevoir les divulgations faites par les employés de l'organisme public concerné et y donner suite. Les employés des autres organismes publics peuvent faire part de leurs craintes par un processus interne via leur fonctionnaire désigné ou par un processus externe via notre bureau.

Communication annuelle obligatoire

La LDIP exige que tous les organismes publics informent chaque année leurs employés au sujet de la LDIP et des procédures de divulgation. Nous nous acquitons de notre propre obligation en demandant à notre équipe chargée de la LDIP de faire une présentation annuelle à l'ensemble du personnel et d'expliquer notamment comment la loi s'applique à notre bureau ainsi que le processus interne et externe où le vérificateur général exerce les responsabilités de supervision qui lui reviennent.

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.

ACTIVITÉS EN 2021-2022

Rapports d'enquêtes médico-légales que nous avons reçus

Nous avons reçu trois rapports d'enquêtes médico-légales sur les décès des détenus suivants :

Richard Kakish

- L'enquête médico-légale sur le décès de M. Kakish a examiné les circonstances de sa détention par la police, son transfert dans un centre correctionnel provincial et la prestation de services de soins de santé. L'enquête a mené à la formulation de huit recommandations. Nous avons commencé à surveiller la mise en œuvre de ces huit recommandations pendant la période couverte par le présent rapport.

Lewis Sitar et William Saunders

- M. Sitar et M. Saunders sont décédés tous les deux alors qu'ils étaient sous la garde d'entités fédérales (services correctionnels fédéraux et GRC respectivement). Nous ne publierons pas de rapport final sur ces affaires parce que les rapports d'enquêtes médico-légales ne contenaient aucune recommandation adressée à des entités provinciales. Les commentaires et problèmes relevés par les juges dans ces affaires peuvent faire l'objet d'un suivi par un autre ressort.

Suivi des enquêtes médico-légales

Nous avons surveillé et suivi l'état des recommandations formulées à l'issue de sept décès ayant fait l'objet d'enquêtes médico-légales.

Tenue d'enquêtes médico-légales

Au cours de la période couverte par le présent rapport, nous avons appris que 23 enquêtes médico-légales se sont tenues à la demande du médecin légiste en chef en vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales. Les audiences devant un juge de la Cour provinciale et la production de rapports ne sont toujours pas terminées.

Nous avons commencé le travail en vue d'augmenter notre capacité à effectuer une analyse plus étendue des enquêtes médico-légales pour examiner les tendances et déterminer les éventuelles questions systémiques qui mériteraient peut-être une enquête plus poussée de notre part dans de prochains rapports annuels.

Pour d'autres renseignements

D'autres renseignements sur les enquêtes médico-légales au Manitoba et sur notre travail de suivi sont disponibles sur notre [site](#).

À PROPOS DE PIDA

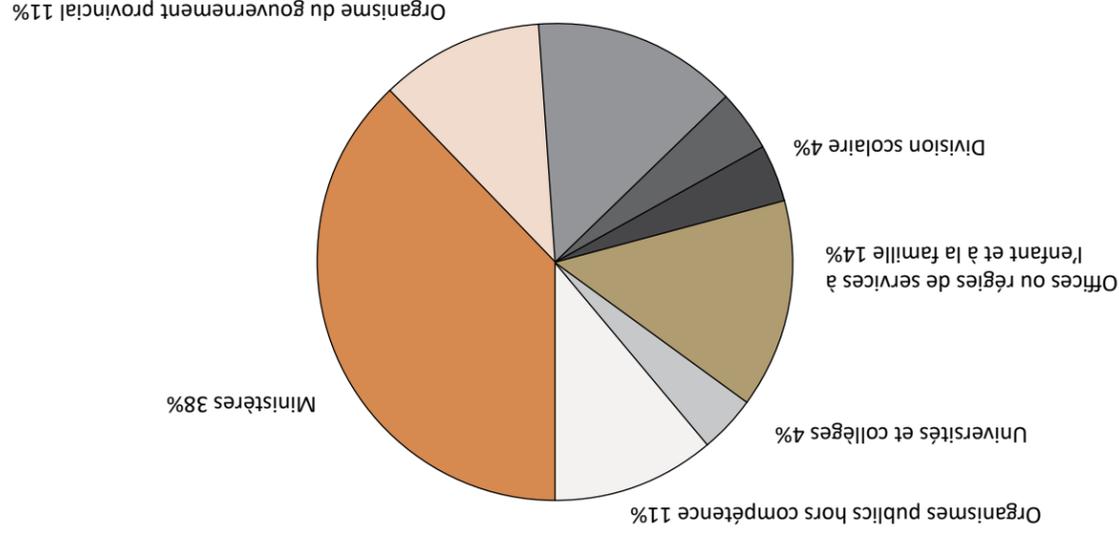
En vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP), nous enquêtons sur les divulgations d'actes répréhensibles au sein de l'administration publique ou à son égard. Un acte répréhensible est une action ou une omission très grave 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. Nous recevons des plaintes de représailles déposées sous le régime de la LDIP et enquêtons sur ces plaintes.

Résumé des dossiers LDIP en 2021-2022

Type de dossier	Reçu en 2021-22	Clos en 2021-22
Divulgations d'actes répréhensibles	25	40
Plaintes de représailles	2	3
Examens des règles (assistance demandée)	1	2
Examens des règles (demande de l'ombudsman)	0	1
Total	28	46

Distribution des dossiers LDIP en 2021-2022



Rien n'est garanti

Ça avait l'air d'un pari gagnant. Une femme accro au jeu s'est dit que la meilleure façon de ne plus perdre d'argent était de ne plus s'approcher des casinos. Mais elle savait qu'elle n'avait pas la volonté de le faire toute seule et s'est donc inscrite au programme d'auto-exclusion volontaire (AEV) de la Société des alcools et des loteries.

Le programme volontaire supprime les incitatifs associés à la carte de club, informe sur l'aide aux joueurs compulsifs et interdit aux joueurs de pénétrer dans le Club Regent, le McPhillips Street Station et le Shark Club. La personne qui s'y inscrit choisit les conditions irrévocables du programme, signe un contrat et peut mettre fin à sa participation à la fin de la période d'auto-exclusion. À l'inscription, on prend sa photo pour l'application du programme. La femme s'est inscrite à l'auto-exclusion la plus longue possible, soit une période de trois ans.

Cependant, au bout d'un an, elle a rechuté et réussi à se rendre dans les casinos. En moins de deux semaines, elle a perdu 10 000 \$. Elle a contacté la Société et lui a fait part de ses difficultés dues aux pertes qu'elle avait accumulées en jouant – son petit ami et sa famille l'avaient quittée, elle n'avait pas d'argent pour acheter de la nourriture et était sans emploi. Elle a demandé à récupérer l'argent qu'elle avait perdu en jouant aux appareils de loterie vidéo, en estimant que la Société n'avait pas réussi à l'exclure des casinos, ce qui, selon elle, lui avait été promis dans le cadre du programme d'AEV. La Société l'a dirigée vers plusieurs sources de soutien, notamment des services d'aide aux personnes qui s'automutilent et sont en situation de crise mais elle lui a également indiqué qu'elle ne lui rembourserait pas les sommes qu'elle avait perdues au jeu. La femme s'est plainte à notre bureau, alléguant que la Société l'avait induite en erreur sur l'efficacité du programme d'AEV.

Le service de sécurité de la Société est chargé de la partie détection et contrôle du programme et se sert d'un certain nombre d'outils. Par exemple, une boucle vidéo des photos des participants au programme d'AEV est surveillée par le personnel de sécurité et des systèmes de reconnaissance des plaques d'immatriculation sont en place à deux des casinos. Cependant, les contrôles ne sont pas fiables à 100 % et la Société ne considère pas le programme d'AEV comme une garantie pour exclure les participants des sites de jeux de hasard. Elle pense qu'entre 20 et 25 % des participants essaieront de recommencer à jouer à un moment donné au cours de leur participation.

Nous avons examiné les communications de la Société au sujet du programme d'AEV, y compris leurs limites éventuelles. L'équité administrative exige que les organismes publics communiquent clairement avec le public en ce qui concerne leurs programmes et services.

Notre examen a révélé qu'il existait un écart entre le message de la Société concernant les paramètres et les limites du programme et ce que la participante comprenait. Nous avons constaté que l'information au sujet de la capacité de la Société à appliquer le programme d'AEV était limitée, qu'elle n'était communiquée qu'au moment de l'inscription et qu'elle était difficile à trouver en ligne. Nous avons trouvé qu'un langage clair sur le fait que la Société ne peut garantir l'application du programme était absent d'endroits clés et qu'il était raisonnable que les personnes s'attendent à des mesures proactives de prévention et de contrôle de la part de la Société. À notre avis, l'information du public a peut-être mené à différentes interprétations et à des attentes inadaptées entre le programme et les participants quant à l'incapacité de la Société de garantir l'application du programme. Nous avons également noté que, selon la recherche, bon nombre de personnes qui s'inscrivent à des programmes comme le programme d'AEV sont en détresse et n'en comprennent peut-être pas toutes les limites. Toutefois, il est raisonnable que les participants s'attendent à des mesures proactives de prévention et de contrôle de la part de la Société.

La Société a accepté notre recommandation, soit de passer en revue et de mettre à jour ses documents et stratégies de communication pour s'assurer que les participants à l'AEV comprennent les limites du programme en matière de détection et d'application grâce à un langage simple, facilement accessible, à jour et disponible.

Exemple no 6 de dossier lié à la Loi sur l'ombudsman

Province du Manitoba

Respect de politique et de procédure

Plainte appuyée

Formulation de recommandations

Nous avons reçu une plainte selon laquelle un communiqué du gouvernement fédéral d'opposition était trop loin en soutenant la position politique d'un parti fédéral d'opposition. Selon le plaignant, l'utilisation de ressources de la fonction publique pour générer le communiqué nuisait à l'impartialité de la fonction publique.

Nous avons voulu déterminer si les politiques et procédures des Services de communication du Manitoba avaient été suivies dans ce cas et si la publication du communiqué était contraire aux valeurs établies et à l'éthique des fonctionnaires.

Le seul document de politique et de procédure des Services qui était pertinent dans cette enquête était un document non daté de neuf pages rédigé du temps où les Services disposaient d'une direction appelée Direction des services médiatiques. Il mentionne notamment que les Services ont le devoir de faire preuve d'intégrité et d'impartialité dans leur travail, en respectant le principe général selon lequel les services du gouvernement ne doivent pas servir à des fins politiques.

À notre avis, en appuyant une position de principe d'un parti fédéral gouvernementale visant à maintenir l'impartialité de la fonction publique d'opposition, ce communiqué n'était pas conforme à l'esprit de la politique. Selon les directives du Manitoba sur la préservation de l'impartialité de la fonction publique, le personnel politique doit veiller à ce que les consignes données aux fonctionnaires soient conformes au principe d'impartialité de la fonction publique. Étant donné que, dans ce cas, le communiqué était de nature partisane et parce qu'il appuyait la position politique du parti fédéral d'opposition, les consignes du directeur au réviseur de nouvelles sur la publication de ce communiqué n'étaient pas conformes aux directives.

Nous avons formulé deux recommandations et le ministre les a acceptées toutes les deux :

- Que les Services de communication du Manitoba établissent par écrit une politique et une procédure pour orienter l'élaboration du contenu des communiqués, notamment pour aider à déterminer ce qui est considéré comme de la partisanerie dans le langage des communiqués.
- Que l'on rappelle chaque année au personnel politique l'importance de préserver l'impartialité et la neutralité de la fonction publique. Le personnel politique devrait également être informé de la politique écrite des Services de communication du Manitoba sur le contenu des communiqués lorsque celle-ci sera établie.

Les Services nous ont récemment fourni une copie d'une nouvelle politique sur l'engagement et les communications apolitiques et non partisans. Cette politique donne notamment des conseils sur ce qui est considéré comme impartial dans le contenu des communiqués.

Un vide législatif

Un plaignant était frustré parce qu'il estimait que son locataire lui faisait payer un loyer trop élevé; il s'est donc adressé à la Direction de la location à usage d'habitation (la Direction). Celle-ci lui a fait savoir que la Loi sur la location à usage d'habitation ne s'appliquait pas à sa situation et que, par conséquent, les règles concernant le contrôle des loyers n'étaient pas applicables. Le plaignant n'était pas d'accord et il s'est plaint à notre bureau.

Le plaignant habite dans ce qu'on appelle une maison modulaire ou préfabriquée. Ce type d'habitation se trouve souvent sur des terrains loués en vertu d'une entente avec le propriétaire ou le promoteur. Dans ce cas, l'habitation du plaignant est située dans un parc de maisons mobiles et le plaignant paye son loyer au propriétaire du parc.

Le plaignant a déclaré que la Direction lui avait indiqué au départ que sa résidence tombait sous le coup de la loi et que, par conséquent, il bénéficierait des mêmes protections accordées à d'autres personnes qui signent des conventions de location. Le plaignant a fait appel auprès de la Commission de la location à usage d'habitation en invoquant que les maisons modulaires ou préfabriquées sont tout simplement équivalentes modernes des maisons mobiles et donc, qu'elles devraient être traitées de la même façon.

La Commission a toutefois indiqué qu'elle n'était pas prête à interpréter la législation de cette façon et que si la loi devait inclure les maisons modulaires ou préfabriquées, c'était à la Province de la modifier. La Commission a fait remarquer que dans au moins deux autres provinces (l'Ontario et la Saskatchewan), la législation sur la location à usage d'habitation comporte des définitions spéciales qui s'appliquent à la location de terrains autres que les parcs de maisons mobiles.

Notre mandat n'est pas d'établir des politiques ni de soumettre des projets de loi. Notre travail consiste notamment à attirer l'attention du gouvernement sur d'éventuels vides en matière de politique ou de législation. Dans ce cas, il semblait peut-être exister un vide quant au régime de réglementation des maisons modulaires ou préfabriquées. Nous avons donc avisé le ministre des Finances qui est chargé de la législation. Il a indiqué que la Commission allait étudier la question au cours de la prochaine année et recueillir les commentaires des intervenants, et qu'elle réexaminerait les dispositions réglementaires pour qu'elles soient prises en considération dans de futurs examens législatifs.

Exemple no 4 de dossier lié à la Loi

sur l'Ombudsman

Respect de règlement procédural

Plainte appuyée

En étudiant la question, nous avons d'abord essayé de savoir si la municipale respectait la loi en autorisant les motoneigistes à emprunter le sentier. Selon la Loi sur l'aménagement du territoire, les réserves publiques doivent être utilisées uniquement comme parcs publics, aires publiques de récréation, espaces verts, bandes tampons séparant les usages de biens-fonds incompatibles, ou ouvrages publics. De même, cette loi donne aux municipales le pouvoir de limiter ou de restreindre certaines activités dans les réserves publiques.

Nous avons déterminé qu'un sentier de motoneige était une utilisation autorisée dans une réserve publique et que la MR ne disposait d'aucun règlement sur l'utilisation des terres ou sur le bruit qui interdisait l'utilisation de motoneiges. Nous avons estimé que la MR n'avait pas agi de façon contraire à la Loi sur l'aménagement du territoire ou à ses propres règlements en autorisant la motoneige dans la réserve publique. Nous avons constaté que la décision de la MR d'autoriser les motoneiges était directement liée à sa vision et à son mandat dont elle fait la promotion à l'aide de matériel publicitaire et de son site Web, et qui profite aux groupes qui utilisent l'endroit à des fins récréatives.

Un vide législatif

Un plaignant était frustré parce qu'il estimait que son locataire lui faisait payer un loyer trop élevé; il s'est donc adressé à la Direction de la location à usage d'habitation (la Direction). Celle-ci lui a fait savoir que la Loi sur la location à usage d'habitation ne s'appliquait pas à sa situation et que, par conséquent, les règles concernant le contrôle des loyers n'étaient pas applicables. Le plaignant n'était pas d'accord et il s'est plaint à notre bureau.

Le plaignant habite dans ce qu'on appelle une maison modulaire ou préfabriquée. Ce type d'habitation se trouve souvent sur des terrains loués en vertu d'une entente avec le propriétaire ou le promoteur. Dans ce cas, l'habitation du plaignant est située dans un parc de maisons mobiles et le plaignant paye son loyer au propriétaire du parc.

Le plaignant a déclaré que la Direction lui avait indiqué au départ que sa résidence tombait sous le coup de la loi et que, par conséquent, il bénéficierait des mêmes protections accordées à d'autres personnes qui signent des conventions de location. Le plaignant a fait appel auprès de la Commission de la location à usage d'habitation en invoquant que les maisons modulaires ou préfabriquées sont tout simplement équivalentes modernes des maisons mobiles et donc, qu'elles devraient être traitées de la même façon.

La Commission a toutefois indiqué qu'elle n'était pas prête à interpréter la législation de cette façon et que si la loi devait inclure les maisons modulaires ou préfabriquées, c'était à la Province de la modifier. La Commission a fait remarquer que dans au moins deux autres provinces (l'Ontario et la Saskatchewan), la législation sur la location à usage d'habitation comporte des définitions spéciales qui s'appliquent à la location de terrains autres que les parcs de maisons mobiles.

Notre mandat n'est pas d'établir des politiques ni de soumettre des projets de loi. Notre travail consiste notamment à attirer l'attention du gouvernement sur d'éventuels vides en matière de politique ou de législation. Dans ce cas, il semblait peut-être exister un vide quant au régime de réglementation des maisons modulaires ou préfabriquées. Nous avons donc avisé le ministre des Finances qui est chargé de la législation. Il a indiqué que la Commission allait étudier la question au cours de la prochaine année et recueillir les commentaires des intervenants, et qu'elle réexaminerait les dispositions réglementaires pour qu'elles soient prises en considération dans de futurs examens législatifs.

Mécontentement sur les sentiers

sur l'Ombudsman

Respect de règlement procédural

Plainte appuyée

En étudiant la question, nous avons d'abord essayé de savoir si la municipale respectait la loi en autorisant les motoneigistes à emprunter le sentier. Selon la Loi sur l'aménagement du territoire, les réserves publiques doivent être utilisées uniquement comme parcs publics, aires publiques de récréation, espaces verts, bandes tampons séparant les usages de biens-fonds incompatibles, ou ouvrages publics. De même, cette loi donne aux municipales le pouvoir de limiter ou de restreindre certaines activités dans les réserves publiques.

Nous avons déterminé qu'un sentier de motoneige était une utilisation autorisée dans une réserve publique et que la MR ne disposait d'aucun règlement sur l'utilisation des terres ou sur le bruit qui interdisait l'utilisation de motoneiges. Nous avons estimé que la MR n'avait pas agi de façon contraire à la Loi sur l'aménagement du territoire ou à ses propres règlements en autorisant la motoneige dans la réserve publique. Nous avons constaté que la décision de la MR d'autoriser les motoneiges était directement liée à sa vision et à son mandat dont elle fait la promotion à l'aide de matériel publicitaire et de son site Web, et qui profite aux groupes qui utilisent l'endroit à des fins récréatives.

Ombudsman du Manitoba Rapport annuel 2021-22

Une telle décision correspond à ce à quoi on peut raisonnablement s'attendre étant donné la culture existante de la communauté.

Toutefois, la Loi sur les véhicules à caractère non routier n'autorise pas les motoneigistes à circuler sur un terrain privé sans le consentement du propriétaire. La GRC s'est présentée sur les lieux et, par écrit, a offert à la MR son assistance et ses recommandations en tenant compte des préoccupations du plaignant en matière de sécurité et en proposant un autre chemin menant à la rivière. Même si l'exécution de la loi relève de la GRC, nous estimons que la MR aurait dû intervenir. À titre d'administrations, les municipales ont la responsabilité de faire respecter les lois de la province et d'établir et de préserver des collectivités sûres et viables. Elles peuvent assumer cette responsabilité en collaborant avec les partenaires communautaires, en adoptant des règlements et en communiquant les restrictions communautaires qui protègent la sécurité de leurs citoyens.

Aussi, nous avons recommandé à la MR de collaborer avec la GRC locale pour faire en sorte que la motoneige se pratique en conformité avec la législation. À notre avis, l'absence d'intervention de la MR dans cette affaire était une omission déraisonnable et nous avons évoqué d'autres MR dans une situation semblable qui ont établi des règlements spécifiques sur la motoneige, y compris des règlements sur le bruit des motoneiges et des voies de circulation désignées pour ces véhicules. Nous avons recommandé à la MR d'étudier ces plans et règlements en prenant en considération les meilleures pratiques concernant l'usage réglementé de la motoneige et en examinant la façon dont ils pourraient s'appliquer dans la collectivité.

Ce n'est pas toujours celui qui obtient le meilleur score qui gagne

Exemple no 5 de dossier lié à la Loi

sur l'Ombudsman

Province du Manitoba

Équité procédurale dans la prise

de décisions

Plainte appuyée

Formulation de recommandation

C'est par l'intermédiaire de l'Agriculture et du Développement des ressources du Manitoba que la Province met certaines de ses terres à la disposition de particuliers et de groupes à des fins agricoles, aux termes de baux et de permis. Ces terres sont attribuées par le directeur des terres domaniales agricoles à l'issue d'une vente aux enchères ou d'un processus de demande. Ce dernier consiste en un système de points dans lequel le candidat atteignant le score le plus élevé se voit généralement accorder la terre. Dans ce cas, le plaignant s'est vu au départ accorder des « droits de coupe des foins ou de pâturage » sur deux parcelles de terres domaniales agricoles. Cette décision a toutefois été renversée par le tribunal d'appel des terres domaniales agricoles, qui a mentionné les circonstances uniques « de l'affaire mais n'a pas défini celles qu'il a prises en considération dans sa décision. Selon la section VI de la politique 204-1 sur les terres agricoles domaniales (attribution de terres domaniales aux termes de baux agricoles et permis de fourrage renouvelables), des parcelles peuvent être attribuées à une autre personne que le demandeur ayant obtenu le score le plus élevé. La Loi sur les terres domaniales donne aussi au tribunal le pouvoir de confirmer, de rejeter ou de modifier la décision du directeur. Le tribunal peut également renvoyer la décision au directeur pour qu'il la réexamine.

Même si le tribunal a agi conformément à ses pouvoirs, nous avons estimé qu'il n'avait pas satisfait au critère d'équité pour ce qui est de fournir les motifs adéquats de sa décision. La communication des motifs des décisions est essentielle à un processus équitable. Le fait de documenter et de fournir ces motifs diminue le risque de subjectivité ou d'impropriété des décisions et favorise la confiance des citoyens et des agents publics. Cela peut montrer que les décideurs ont pris en considération et compris les renseignements qui leur ont été présentés et qu'ils ont tenu compte de critères pertinents.

Aussi, nous avons recommandé de fournir une explication plus complète au plaignant. Le tribunal s'est inquiété au sujet de la protection de la vie privée de la partie à laquelle il avait accordé la terre mais nous avons indiqué que certains renseignements pouvaient être communiqués au plaignant sans compromettre la vie privée du tiers. Le tribunal a été d'accord et a rendu une nouvelle décision assortie de détails supplémentaires.

« Pour assurer une prise de décision équitable par le personnel, les organismes publics doivent établir des processus qui mènent à des décisions fondées sur des renseignements complets et pertinents, qui reflètent un exercice approprié du pouvoir discrétionnaire et qui tiennent raisonnablement compte du cas à l'étude et de la situation particulière de la personne concernée. »

Équité des décisions
Norme 4 : équité
L'équité en tête – Guide d'autoévaluation de l'équité administrative, Conseil canadien des ombudsmans parlements, 2020

Une facture salée

Une personne s'étant rendue au Dakota du Nord pour obtenir des soins de santé s'est plainte d'avoir reçu une facture de presque 70 000 \$. Quand Santé et Soins aux personnes âgées (le ministre) a refusé de la rembourser des frais, elle s'est plainte à notre bureau.

La personne a estimé que le ministre aurait dû couvrir les frais en vertu d'une entente transfrontalière en vigueur. De plus, elle a fait remarquer que le traitement qu'elle avait reçu à la clinique américaine résultait d'une situation urgente et que, par conséquent, elle aurait dû être admissible à un remboursement en vertu de la législation sur les soins de santé.

En étudiant la question, nous avons examiné l'entente transfrontalière que le ministre a conclue avec les fournisseurs de soins de santé américains pour fournir des services médicaux assurés aux Manitobains qui habitent près de la frontière. L'entente autorise ces résidents à se rendre dans des cliniques dans deux villes du Minnesota. Nous avons également étudié la législation applicable sur le remboursement de dépenses médicales engagées à l'extérieur du Canada.

Dans ce cas, la plaignante s'était rendue dans l'une des cliniques autorisées pour y obtenir un traitement; cependant, un médecin là-bas lui a recommandé de se rendre dans une clinique du Nord où les frais de soins de santé ont été engagés. La plaignante a déclaré qu'elle n'était pas au courant que cette clinique ne faisait pas partie de l'entente transfrontalière. Nous avons examiné l'entente en vigueur et conclu que la décision du ministre était conforme à cette entente.

Le ministre a également estimé que l'état de santé de la personne ne constituait pas une urgence et que ses frais n'étaient pas admissibles à un remboursement en vertu de la législation applicable.

Selon le paragraphe 7(2) du Règlement sur l'assurance relative aux soins médicaux, les Manitobains peuvent se faire rembourser de frais médicaux si le traitement s'avère nécessaire à la suite d'un accident ou d'une maladie subite. Le ministre a estimé que le traitement que la personne avait reçu à la clinique du Dakota du Nord n'était pas urgent.

En examinant la question, nous avons noté qu'il n'existe pas de définition claire de ce qui constitue une urgence dans le règlement. Les deux parties ont présenté des éléments de preuve pour défendre leur cause. Sans définition claire, nous n'avons pas été en mesure de conclure que le ministre avait agi de façon contraire au règlement.

Toutefois, nous avons recommandé au ministre de revoir la question pour déterminer si les frais médicaux étaient admissibles à un remboursement étant donné la nature ambiguë de ce qui constitue une urgence dans le règlement. Nous avons aussi estimé que le dossier méritait d'être étudié plus en détail du fait que la personne agissait sur les instructions de son médecin qui l'avait envoyée à la clinique du Dakota du Nord. Selon nous, dans les circonstances, la plaignante a agi de manière raisonnable.

Le ministre a accepté de procéder à un autre examen et réaffirmé sa décision initiale de ne pas rembourser la plaignante. Il a toutefois adopté notre recommandation, soit d'informer d'avantage et plus en détail les résidents de la région concernée sur les règles de l'entente transfrontalière.

Exemple no 2 de dossier lié à la Loi

sur l'ombudsman

Application de règlement

municipal

Plainte appuyée

Formulation de recommandations

Tout le monde ne s'est pas réjoui quand une municipalité a décidé d'autoriser la tenue de festivals de musique et de retraites musicales sur un terrain privé. Les voisins ont déclaré que le bruit et l'agitation étaient excessifs et se sont plaints à notre bureau. Ils ont estimé que la municipalité ne faisait pas assez d'efforts pour faire respecter les restrictions liées au bruit qui sont énoncées dans les conditions de permis.

Les plaignants ont indiqué qu'ils avaient essayé de contacter la municipalité rurale (MR) quand la musique s'entendait encore après 2 h du matin, soit bien au-delà de l'heure limite prévue dans le permis. Ils ont déclaré ne pas avoir pu contacter l'agent chargé de l'application du règlement de la MR ni la GRC. Notre examen de cette plainte a porté sur ce que la MR a fait pour faire respecter les conditions du permis.

Selon l'article 13 de la Loi sur l'engagement du territoire, le conseil d'une municipalité est responsable de l'adoption, de l'application et de l'exécution du règlement de zonage et de tout autre règlement concernant l'usage et la mise en valeur des biens-fonds pour la municipalité.

La MR a indiqué que, dans certains cas, son agent chargé de l'application des règlements travaille effectivement au-delà des heures normales s'il doit assister à des événements spéciaux. Elle a également fait savoir que, comme d'autres municipalités, elle compte sur la GRC pour des questions d'application de la réglementation dans la collectivité.

À notre avis, si la MR applique des conditions à un permis qu'elle délivre, elle doit s'assurer d'avoir la capacité nécessaire et les mécanismes en place pour les faire respecter. Dans ce cas, nous avons recommandé à la MR d'établir des critères pour déterminer quand elle prolongera les heures de ses agents chargés de l'application des règlements afin que les conditions de permis soient respectées.

La MR nous a indiqué que, dorénavant, elle veillera à ce que les agents chargés de l'application des règlements soient présents pendant toute la durée des événements du genre de celui qui a fait l'objet de la plainte.

Les règles sont les règles

C'était une journée où l'on célébrerait – la toute première réunion du conseil municipal après l'élection. Familles et amis étaient venus pour être témoins de la cérémonie d'assommation et pour prendre des photos et des vidéos afin de commémorer la journée. Cependant, le règlement procédural de la MR n'autorise pas l'enregistrement audio ou vidéo des réunions par le public ou les médias. Une plainte a donc été déposée auprès de l'ombudsman.

La MR a indiqué ne pas avoir pris en considération cet article de son règlement étant donné la nature cérémoniale de la réunion inaugurale. Tout en comprenant la position de la municipalité, nous avons déterminé que si le conseil voulait autoriser l'enregistrement vidéo ou la prise de photos, elle aurait dû suivre et suspendre son règlement procédural avant d'autoriser la prise de photos et l'enregistrement vidéo.

Une fois qu'une municipalité établit des règlements traitant de situations particulières, elle est tenue d'agir en conformité avec ces règlements de façon cohérente et sans exception.

SOUTIEN AUX ORGANISMES PUBLICS ET AUX DÉPOSITAIRES SOUS FORME DE CONSULTATIONS INFORMELLES ET D'EXTENSION DE SERVICES

Les organismes publics et les dépositaires nous contactent pour obtenir des conseils sur les questions difficiles d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Pendant les consultations, nous discutons parfois avec eux des facteurs à prendre en considération 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 invitons à consulter les rapports d'enquête, les avis de pratique ou autres ressources. Même si nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer d'avance sur une question (car nous pouvons recevoir une plainte au sujet d'une décision prise par l'organisme public ou le dépositaire), nous pouvons les conseiller sur leur processus de prise de décision.

Nous consultons également les 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 traiter les questions de protection de la vie privée. Au cours de 2021-2022, nous avons eu des consultations informelles sur 173 questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée - 76 relevant de la LAIPVP, 96 relevant de la LRMP et 6 ne relevant ni de la LAIPVP ni de la LRMP. Sur les 173 consultations informelles, 21 étaient liées à la pandémie de COVID-19.

121 consultations ont porté sur des questions de protection de la vie privée, notamment les suivantes:

- L'interprétation et l'application des dispositions de la LAIPVP et de la LRMP dans le contexte de la collecte, de l'utilisation et de la communication des renseignements (médicaux) personnels
- Les garanties raisonnables pour protéger les renseignements (médicaux) personnels
- Les obligations concernant la conservation des renseignements (médicaux) personnels
- Les ressources se rapportant à l'obligation de signaler les cas d'atteinte à la vie privée et la manière de réagir aux incidents
- Les facteurs de protéger les renseignements (médicaux) personnels lorsqu'on fait du télétravail pendant la pandémie de COVID-19
- Les façons de protéger au mieux la vie privée lorsqu'on met en place de nouveaux systèmes et processus en raison de la pandémie de COVID-19
- L'utilisation du courrier électronique pour transmettre des renseignements (médicaux) personnels en raison de la pandémie de COVID-19
- Les facteurs entourant la protection de la vie privée quant à l'établissement de preuves de vaccination dans divers contextes

50 consultations ont porté sur des questions d'accès à l'information, notamment les suivantes:

- L'interprétation et l'application des 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 les demandes de prorogation du délai prévu pour traiter les demandes d'accès
- Les façons de répondre aux demandes présentées en vertu de la LAIPVP pendant la pandémie de COVID-19, notamment aux demandes de prorogation de délai en raison de la pandémie

Types d'organismes publics et de dépositaires nous ayant consultés en 2021-22 sur des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée

50	Ministères et organismes du gouvernement provincial
41	Healthcare facilities and regional health authorities
25	Professionnels de la santé
24	Organismes d'administration locale, y compris les municipalités
17	Organismes d'éducation (divisions scolaires, université et collèges)
16	Autre

À PROPOS DE LA LOI SUR L'OMBUDSMAN

LOI SUR L'OMBUDSMAN

Dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman, nous enquêtons sur les plaintes de citoyens au sujet de mesures et décisions administratives prises par les ministères et organismes du gouvernement, ainsi que leurs cadres ou directeurs et employés. Une question administrative sous enquête peut porter notamment une pratique, procédure, mesure ou décision dont le gouvernement se sert pour mettre en œuvre ou appliquer ses lois, ses programmes ou ses politiques.

Notre équipe du Service d'accueil essaie de déterminer s'il est possible de régler les plaintes de façon informelle. Lorsqu'il n'est pas possible de régler la plainte rapidement, nous ouvrons une enquête.

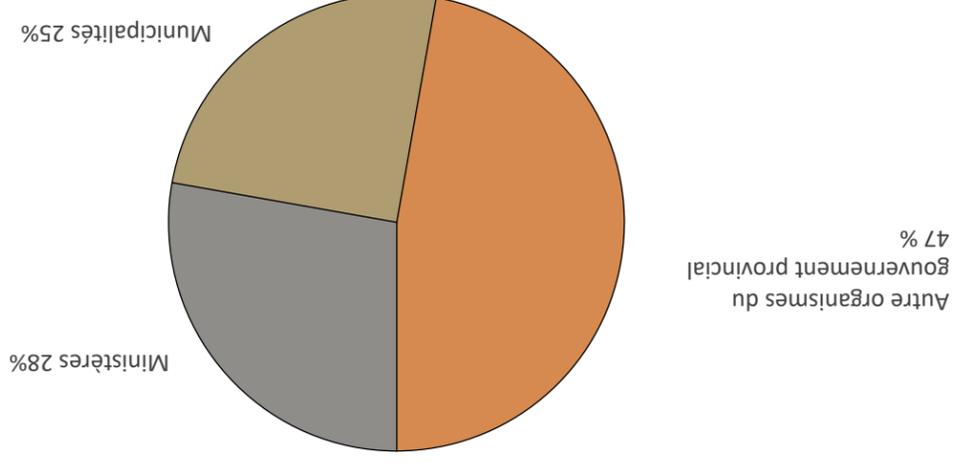
Les enquêteurs évaluent si les procédures et processus administratifs sont suivis conformément aux lois, règlements et politiques existantes applicables. Ils étudient également l'équité et le caractère raisonnable des mesures et des décisions administratives du gouvernement.

Si nous appuyons la plainte, nous pouvons adresser des recommandations à l'organisme public visé ou bien suggérer des améliorations administratives. De meilleures pratiques administratives peuvent améliorer les relations entre le gouvernement et le public et diminuent les plaintes d'ordre administratif.

L'ombudsman peut également, à sa discrétion, ouvrir sa propre enquête sans avoir reçu de plainte, s'il estime qu'un particulier ou le public en général est peut-être lésé par une question d'administration.

En 2021, nous avons enquêté auprès d'organismes publics provinciaux et municipaux sur diverses questions. Les pages suivantes font état de certaines des enquêtes que nous avons menées à bien.

Distribution des enquêtes ouvertes dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman en 2021-2022



Pour en savoir plus sur les plaintes que nous avons reçues dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman, veuillez consulter le tableau en page 53.

NOUVEAUTÉ! OBLIGATION DE SIGNALER LES CAS D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Depuis le 1er janvier 2022, autant en vertu de la LAIPVP qu'en vertu de la LRMP, lorsqu'un organisme public ou un dépositaire détermine qu'une atteinte à la vie privée pose un risque réel de préjudice grave pour les personnes touchées, l'organisme ou le dépositaire doit obligatoirement aviser ces personnes de l'incident ainsi que l'ombudsman. Avant l'entrée en vigueur des modifications, il n'était pas légalement obligatoire de nous signaler les cas d'atteinte à la vie privée. Cependant, nous encourageons les organismes publics et les dépositaires à nous signaler d'eux-mêmes ces incidents, en particulier lorsque l'atteinte à la vie privée posait un risque réel de préjudice grave pour les personnes touchées.

Pour aider les organismes publics et les dépositaires, nous avons publié les avis de pratiques et les outils suivants dans notre site :

- [Principales étapes à suivre en cas d'atteinte à la vie privée au regard de la LAIPVP et de la LRMP](#)
- [Aide-mémoire pour rédiger un avis d'atteinte à la vie privée - qui énonce les renseignements à fournir aux personnes que l'on avise d'un incident](#)
- [Outil d'évaluation des risques d'atteinte à la vie privée dans le cadre de la LAIPVP](#)
- [Outil d'évaluation des risques d'atteinte à la vie privée dans le cadre de la LRMP](#)
- [Formulaire de signalement de cas d'atteinte à la vie privée - à remplir pour nous faire part d'un incident](#)

Cas d'atteinte à la vie privée signalés en 2021-2022 (volontairement et obligatoirement)

56 Cas nous ont été signalés – 44 concernant des renseignements médicaux personnels et 12 concernant des Examens de cas d'atteinte à la vie privée ont été effectués

Types d'incidents s'étant produits en 2021-2022 et répartis selon leur cause

22	Communication mal acheminée (courriel, télécopieur, courrier)
9	Vol
7	Communication non autorisée
7	Furtif
8	Perte
3	Manque de garanties
4	Autre (élimination non autorisée, rançongiciel, hameçonnage)
Type d'organismes publics et de dépositaires ayant signalé des incidents en 2021-2022	
17	Ministères provinciaux
20	Établissements de soins de santé et offices régionaux de la santé
7	Organismes du gouvernement provincial
6	Professionnels de la santé
5	Organismes d'éducation (divisions scolaires, universités, collèges)
1	Organismes d'administration locale (municipalités)

30

Ombudsman du Manitoba Rapport annuel 2021-22

Suite donnée aux 51 examens d'incidents effectués en 2021-2022

49 cas*	Mise en place de garanties administratives (politiques et procédures visant à protéger contre les atteintes à la vie privée; ex. élaboration et/ou révision des politiques et procédures, et formation du personnel)
38 cas	L'organisme public ou le dépositaire a avisé les personnes touchées par l'incident
9 cas	Mise en place de garanties physiques [moyens de contrôle physiques qui protègent les renseignements (médicaux) personnels; ex. systèmes de sécurité, verrous de portes ou de fenêtres et contrôle de l'accès des visiteurs]
24 cas	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]

* An individual case may have multiple outcomes

Après avoir reçu un signalement 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 aux quatre étapes fondamentales énoncées ci-après. Nous essayons de déterminer 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.

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

Organismes publics et dépositaires
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.

Citoyens
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 les décisions concernant la nécessité ou non d'aviser les victimes pour pouvoir prendre des mesures et 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.

Ombudsman
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.

31

Ombudsman du Manitoba Rapport annuel 2021-22

Tendances de 2021-2022 :

Nous avons reçu de nombreuses demandes de renseignements du public sur des questions de vie privée liées à la pandémie de COVID-19, notamment la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements médicaux de certification de personnes comme les demandes de certification médicale de la pandémie de COVID-19, par les employeurs, de renseignements médicaux concernant certains employés à d'autres employés.

Nous avons reçu de nombreuses demandes de renseignements sur la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements médicaux concernant les preuves de vaccination contre la Covid-19 et les tests de dépistage, aussi bien de la part d'employés d'organismes publics et de dépositaires que du grand public qui se prévalait de programmes et services.

Des organismes publics et des dépositaires nous ont consultés au sujet des implications sur la vie privée du télétravail, de la tenue de réunions virtuelles et de l'envoi par courriel de renseignements (médicaux) personnels de nature délicate. Ils nous ont également consultés sur l'établissement de preuves de vaccination dans divers contextes.

Enquêtes et examens relatifs à la protection de la vie privée

Nous enquêtons sur des questions de vie privée en réponse aux plaintes que des citoyens nous adressent et lorsqu'une question nous semble être d'un plus grand intérêt public. En 2021-2022, nous avons reçu 31 plaintes relatives à la protection de la vie privée et publié trois rapports dans ce domaine.

Exemple no 1 de dossier LRMP

Familles Manitoba, Services aux enfants handicapés

Rapport de cas d'atteinte à la vie privée

Le 26 août 2020, un cas d'atteinte à la vie privée s'est produit lorsqu'un courriel contenant les renseignements médicaux personnels de 8 900 enfants bénéficiant du programme des Services aux enfants handicapés (SEH) de Familles Manitoba a été envoyé par erreur à une centaine d'organismes de services et d'intervenants communautaires, tous étant des destinataires imprévus. Les renseignements contenus dans le courriel comportaient des détails comme le nom de l'enfant, son sexe, sa date de naissance, son adresse, la nature de son handicap ainsi que les dates et types d'évaluations médicales et psychologiques qui avaient été effectuées.

Nous avons enquêté sur l'incident pour en examiner les circonstances, notamment les pratiques en cause autour de l'envoi du courriel, et aussi l'absence de certaines mesures permettant de détecter rapidement et de prévenir l'incident. Nous avons étudié les mesures prises par le ministre à la suite de l'incident pour contenir la communication non autorisée et évaluer le risque pour les personnes concernées, les modes de notification et les mesures de prévention prises pour éviter que la situation se répète.

Nous avons constaté que les fournisseurs de services et les intervenants communautaires, à qui sont régulièrement envoyés en copie les bulletins et autres renseignements des SEH, avaient malencontreusement reçu en copie carbone invisible des courriels confidentiels destinés exclusivement au Protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba (PEJM).

Nous avons fortement recommandé que les noms des fournisseurs de services et des intervenants communautaires soient communiqués aux victimes de l'incident. Ainsi, Familles Manitoba a mis en place un processus permettant à ces personnes de recevoir les noms en question.

Nous avons noté le rôle des fournisseurs de services et des intervenants communautaires qui se sont empressés d'alerter le ministre au sujet des courriels qui ne leur étaient pas destinés et qui nous ont expliqué les mesures qu'ils ont prises pour supprimer tous les renseignements médicaux personnels qu'ils avaient reçus. La participation de ces organisations et de ces groupes nous a fait penser à l'enorme quantité de renseignements (médicaux) personnels que les organismes de services aux enfants et aux adultes doivent également gérer de façon quotidienne.

En considérant plus globalement les obligations de Familles Manitoba en matière de protection de la vie privée et la nécessité d'une culture dans ce domaine au sein du gouvernement, il faut s'interroger sur ce que les fournisseurs de services comprennent des lois sur la protection de la vie privée et sur leur observation de ces lois, non pas à titre de dépositaires au sens de la LRMP mais à titre de partenaires du gouvernement en matière de services, et il faut se demander comment cela peut être mis en place et maintenu.

Nous avons constaté qu'à divers niveaux, le ministre avait pris d'importantes mesures pour aviser les personnes touchées par l'incident et pour tenir le public informé au moyen de ressources publiées sur le site des SEH. En ce qui concerne les mesures de prévention, les SEH nous ont affirmé qu'ils mettaient fin à la pratique d'envoi de copie carbone invisible, qu'ils suivaient des instructions précises pour les opérations complexes de communication et qu'ils appliquaient le protocole révisé de transmission des données qui découlait de l'examen opérationnel du PEJM.

Notre enquête visait principalement à évaluer les mesures prises par le ministre pour adopter des garanties raisonnables afin de protéger les renseignements médicaux personnels de nature délicate. Nous avons examiné une question qui est soulevée depuis longtemps dans nos enquêtes, soit les garanties (politiques et procédures) en matière de protection de la vie privée, formation et serments de confidentialité) mises en place à ce jour par le ministre pour aider les SEH et tous les employés de Familles Manitoba dans la gestion quotidienne des renseignements (médicaux) personnels de nature délicate de leurs clients.

Ayant constaté que Familles Manitoba n'a que récemment fait d'importants progrès dans l'établissement des garanties nécessaires, nous lui avons adressé plusieurs recommandations pour être sûrs que ces garanties soient mises en place, y compris un programme de gestion de la protection de la vie privée destiné à instaurer et cimenter une culture de protection de la vie privée. Une telle culture ne peut pas empêcher complètement que des incidents se produisent mais c'est un élément d'une défense solide. Dans notre rapport complet, nous insistons pour dire que la mise en place de telles garanties est essentielle pour empêcher qu'un incident de cette ampleur se produise, et pour que le travail de Familles Manitoba dans ce domaine demeure une priorité.

Le 18 mars 2021, Familles Manitoba a accepté les neuf recommandations que nous avons formulées à l'issue de cette enquête. Soucieux du manque historique de garanties visant à protéger les renseignements médicaux personnels recueillis et conservés par le ministre (politiques, procédures, formation et promesses de confidentialité), nous avons voulu obtenir d'autres preuves de ce que le ministre fournissait pour respecter la LRMP et mettre en œuvre les recommandations. Le ministre doit pouvoir fournir des preuves indiquant qu'il a établi et mis en place toutes les garanties nécessaires et que les employés suivent régulièrement une formation sur les politiques et pratiques de protection de la vie privée.

Dans une autre réponse qui nous a été adressée en avril 2021, Familles Manitoba a communiqué ses plans de mise en œuvre, indiquant la façon dont il allait mettre en place les garanties. Nous lui avons fait part de notre intention de vérifier son observation de la LRMP ainsi que les mesures prises pour mettre en œuvre les recommandations énoncées dans notre rapport. La vérification débutera en 2022.

Lettres, télécopies et courriels mal acheminés peuvent être évités!

- Établissez des politiques et des procédures de communication bien définies pour le personnel ou prévoyez des affiches ou autres documents visuels ainsi que des rappels périodiques.
- Vérifiez et revérifiez les adresses; appelez les destinataires pour vous assurer d'avoir leurs coordonnées exactes; envoyez d'abord un courriel ou une télécopie-test pour vous assurer que le destinataire l'a bien reçu. Appelez le destinataire avant d'envoyer une télécopie si d'autres personnes ont accès au télécopieur.
- Assurez-vous que tous les renseignements (médicaux) personnels sont protégés par un mot de passe ou cryptés. Évitez d'utiliser des listes de diffusion par courriel pour envoyer des renseignements (médicaux) personnels.
- Servez-vous toujours d'une page couverture de transmission par télécopieur indiquant les noms et numéros de téléphone de l'expéditeur et du destinataire. Incluez toujours un avis de confidentialité dans vos courriels et dans vos télécopies.

Les avis de pratique suivants sont publiés sur notre site :

- [Considérations de protection de la vie privée lors de l'expédition de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels par courriel](#)
- [Considérations de protection de la vie privée lors de la transmission de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels par télécopieur](#)
- [Vérification rapide de la protection de la vie privée : renseignements personnels et renseignements médicaux personnels](#)

Avant les modifications de 2022, la LAIPV exigeait d'un organisme public qu'il fasse tous les efforts raisonnables pour répondre à une demande d'accès dans les 30 jours suivant sa réception ou dans les 30 jours suivant la réception de la demande après sa transmission par un autre organisme public, sauf en cas de prorogation du délai ou de transmission de la demande à un autre organisme public.

Finances Manitoba a reçu une demande d'accès le 24 février 2020. Le ministre devait faire connaître sa décision au demandeur dans les 30 jours suivant la réception de la demande. Près de 16 mois se sont écoulés après que l'organisme public a reçu la demande et il n'avait pas encore fait connaître sa décision au demandeur. Étant donné que le délai prévu pour qu'un demandeur se plaigne à notre bureau était passé, nous avons choisi de porter plainte au sujet de l'absence de réponse de l'organisme public à la demande d'accès.

À l'issue de notre enquête, nous avons estimé que l'organisme public n'avait pas répondu dans le délai prévu par la LAIPV et qu'il n'avait pas honoré son obligation de prêter assistance à l'auteur de la demande. Nous avons produit un rapport accompagné de recommandations et l'organisme nous a avisés qu'il faisait parvenir sa décision au demandeur, comme cela lui avait été recommandé, et qu'il nous en envoyait une copie.

L'organisme public était tenu de répondre par écrit à notre rapport au plus tard le 18 juin 2021; or, il ne l'a fait que le 25 juin 2021. Comme cela était plus tard que la date que nous avions indiquée, il n'a pas respecté le délai recommandé.

La communication proactive de renseignements en ligne ou sous une forme imprimée disponible dans un bureau est une façon importante d'informer le public sur les programmes et activités d'un organisme public. Cela réduit le besoin de présenter des demandes d'accès à l'information parce que cela donne naturellement lieu à plus d'ouverture entre l'organisme public et le citoyen. Chaque organisme public devrait déterminer le type de renseignements qu'il est prêt à communiquer de façon proactive en évaluant ceux qui sont souvent demandés et si le public gagne à ce qu'ils soient divulgués.

Avant les modifications de 2022, la LAIPV exigeait d'un organisme public qu'il fasse tous les efforts raisonnables pour répondre à une demande d'accès dans les 30 jours suivant sa réception, sauf en cas de prorogation du délai ou de transmission de la demande à un autre organisme public.

Infrastructure Manitoba a reçu des demandes d'accès à des documents le 27 août 2020. Il a informé l'auteur des demandes qu'en vertu de l'alinéa 15(1)(c), il prorogait son délai de réponse au 26 octobre 2020.

Plus de six mois se sont écoulés entre cette date et la date de notre rapport accompagné de recommandations, et l'organisme n'avait toujours pas rendu ses décisions. Nous avons estimé qu'Infrastructure Manitoba n'avait pas respecté le délai de réponse ni honoré son obligation de prêter assistance à l'auteur des demandes.

Le 12 mars 2021, nous avons fait deux recommandations à l'organisme public : la première, qu'il fournisse une réponse au demandeur au plus tard le 29 mars 2021; la deuxième, qu'il nous fournisse une copie de sa réponse.

L'organisme a accepté les recommandations et il a pris ses décisions quant aux demandes d'accès dans le délai prévu, respectant ainsi les recommandations.

Avant modification, la LAIPV exigeait d'un organisme public qu'il réponde à une demande d'accès dans les 30 jours suivant sa réception. L'organisme pouvait proroger le délai d'une période supplémentaire maximale de 30 jours dans certaines circonstances, notamment les suivantes :

- quand l'observation du délai entraînerait sérieusement le fonctionnement de l'organisme public en raison du grand nombre de documents demandés ou de l'ampleur des recherches à effectuer
 - quand un délai lui était nécessaire pour consulter un tiers ou un autre organisme public avant de décider s'il allait donner accès à un document
- Si l'organisme estimait qu'il lui fallait plus de 60 jours pour répondre, il pouvait demander à l'ombudsman d'approuver un délai supplémentaire. Pour que le délai supplémentaire soit approuvé, l'organisme devait prouver qu'une prorogation était permise en vertu de la LAIPV et que le délai supplémentaire demandé était raisonnable.

En 2021, nous avons reçu 17 demandes d'approbation de délais supplémentaires de la part d'organismes publics. Deux d'entre elles étaient liées à des questions découlant de la pandémie de Covid-19 (réaffectation de ressources, accès limité aux documents en raison du télétravail, augmentation de la charge de travail et consultations de tiers prenant plus de temps). Sur les 17 demandes, 15 ont été approuvées en tout ou en partie.

Même si, en soi, une urgence de santé publique comme la pandémie de COVID-19 ne constitue pas une raison pour proroger un délai selon les anciennes dispositions de la LAIPV, certaines situations causées par la pandémie sont entrées en considération pour déterminer le caractère raisonnable du délai supplémentaire demandé.

Plans de continuité opérationnelle et circonstances exceptionnelles

La pandémie de COVID-19 nous a montré que bon nombre d'organismes publics sont mal préparés à répondre aux demandes d'accès dans les délais prescrits. Nous avons noté que la LAIPV devait prévoir des circonstances atténuantes pour les prorogations de délai, notamment en cas d'urgence de santé publique ou de catastrophe naturelle. Des modifications à la LAIPV permettent aux organismes publics de proroger les délais lorsque des circonstances exceptionnelles justifient.

Exigences après les modifications apportées à la LAIPV (du 1^{er} janv. 2022 au 31 mars 2022)

La LAIPV modifiée exige d'un organisme public qu'il réponde à une demande d'accès dans les 45 jours suivant sa réception. Celui-ci peut proroger le délai d'une période supplémentaire maximale de 30 jours (ou plus, si l'ombudsman en convient). Les circonstances dans lesquelles il est possible de demander un délai supplémentaire ont changé et sont notamment les suivantes :

- quand il serait déraisonnable d'observer le délai ordinaire en raison du grand nombre de documents demandés ou de l'ampleur des recherches à effectuer, ou en raison du nombre de demandes présentées par l'auteur ou par les auteurs associés
- avant de décider s'il sera donné ou non communication du document quand l'auteur de la demande consent à la prorogation
- quand des circonstances exceptionnelles justifient la prorogation

Si l'organisme public détermine qu'il ne peut répondre à la demande dans les 75 jours, il peut demander à l'ombudsman d'approuver un délai supplémentaire. Au cours du premier trimestre de 2022, nous avons reçu neuf demandes de ce genre de la part d'organismes publics et nous en avons approuvées sept en tout ou en partie. Généralement, les demandes d'autorisation de délai supplémentaire découlaient du fait que la demande d'accès concernait un grand nombre de documents ou nécessitait la consultation de tiers, ou les deux.

Le facteur temps est critique pour obtenir une prorogation de délai. Pour aider les organismes publics, nous disposons d'un formulaire de Demande de prorogation de délai qui peut être soumis en ligne à partir de notre site, par courriel ou par télécopieur; nous disposons également d'un avis de pratique qui donne plus de détails. Ces ressources sont disponibles sur notre site et reflètent les modifications qui ont été apportées à la LAIPV.

L'arbitre a rendu sa décision le 14 octobre 2021 et constaté que la Ville n'avait pas établi que les renseignements non communiqués étaient visés par les exceptions prévues aux articles 25 et 27 de la loi. Il a donc exigé, par ordonnance, que la Ville communique ces renseignements. La Ville a demandé un contrôle judiciaire de l'ordonnance de l'arbitre et, au 31 mars 2022, soit à la fin de la période de notre rapport, aucune décision n'a été rendue.

La Société d'assurance publique du Manitoba a refusé de communiquer un document contenant des renseignements qui comparent les infractions routières dans les différentes provinces et les différents territoires du Canada. Elle a invoqué les motifs suivants pour son refus :

1. la communication révélerait des renseignements techniques d'un tiers;
2. la communication révélerait des renseignements fournis à l'organisme public à titre confidentiel par une organisation représentant un ou plusieurs gouvernements.

Nous avons déterminé que les renseignements non communiqués ne constituaient pas des renseignements techniques d'un tiers et nous avons estimé que l'organisme public n'avait pas le droit de refuser l'accès pour ce motif. Toutefois, nous avons également déterminé que le document non communiqué renfermait des renseignements fournis à titre confidentiel par une organisation représentant un ou plusieurs gouvernements; par conséquent, l'organisme public devait refuser l'accès au document pour cette raison. À la lumière de nos constatations, la plainte a été partiellement appuyée.

Développement économique et Formation Manitoba a reçu une demande concernant des documents de correspondance envoyés à des établissements postsecondaires au sujet de financement. Le ministre a accordé un accès partiel à deux courriels. Nous avons reçu une plainte au sujet de la recherche de documents effectuée par le ministre. Le plaignant estimait qu'il existait des documents plus pertinents mais que le ministre ne les avait pas fournis. Il a fait des demandes semblables aux établissements postsecondaires et a reçu deux documents que le ministre n'avait pas inclus dans sa réponse à la demande d'accès présentée en vertu de la LAIPVP.

Après examen, nous avons estimé que la recherche de documents effectuée par Développement économique et Formation Manitoba était approfondie et raisonnable en réponse à la demande. Toutefois, nous avons également estimé que le ministre avait recouru à une interprétation restrictive du terme « financement » et qu'il n'avait pas pleinement tenu compte ni discuté de la portée de la demande aux yeux du plaignant. Par conséquent, la plainte a été partiellement appuyée.

Exemple no 2 de dossier LAIPVP

Plainte appuyée en partie
18(1)b) Intérêts commerciaux de tiers

20(1)e) Renseignements fournis par un autre gouvernement

Exemple no 3 de dossier LAIPVP

Plainte partiellement appuyée
9 Obligation de prêter assis-

tance

Diminuer le recours à la LAIPVP en favorisant la communication proactive

Une LAIPVP modifiée exige que certains renseignements soient publiés dans un certain délai notamment :

- un résumé de la plupart des demandes d'accès reçues en vertu de la loi dans les 14 jours de leur réception;
- certains documents datant de plus de 100 ans;
- les dépenses ministérielles – y compris un résumé des dépenses annuelles totales que chaque membre du Conseil exécutif a engagées à l'égard du transport et des déplacements, de l'hébergement et des repas, des activités de promotion et d'accueil, et de l'utilisation de téléphones cellulaires et de dispositifs de communication électronique personnels;
- les documents du Conseil exécutif, y compris les décrets et toute lettre originale ou révisée exposant le mandat que le président du Conseil exécutif confie à un ministre;
- les documents ministériels, notamment :
 - dans un délai de 60 jours après l'entrée en fonction d'un ministre, la table des matières et l'index de l'ensemble des documents d'information préparés pour le ministre afin de lui permettre d'exercer ses attributions;
 - dans un délai de 60 jours après l'approbation du budget des dépenses d'un ministre par l'Assemblée législative, la table des matières et l'index de l'ensemble des documents d'information que le ministre a préparé pour le ministre concernant son budget des dépenses, ainsi que le contenu de cet ensemble de documents qui n'est pas par ailleurs assujéti à une exception visée à la partie 2.
- les codes de conduite des employés; les enquêtes sur l'engagement des employés et les résumés des résultats des enquêtes;
- les résumés des dépenses annuelles totales engagées à l'égard du transport et des déplacements hors province par tous les membres du conseil de direction, du conseil d'administration ou du conseil des gouverneurs ainsi que par le premier dirigeant ou la personne occupant un poste équivalent;
- le résumé, pour chaque année, des rapports et statistiques sur le milieu de travail respectueux comportant notamment le nombre de plaintes reçues et d'enquêtes réalisées, ainsi que, sauf en cas d'assujettissement à une exception, les résultats des enquêtes et des mesures disciplinaires y afférentes.

Notez que les citoyens et les organismes publics ont tous des rôles à jouer pour que le processus de la LAIPVP fonctionne correctement. Avant de présenter une demande officielle sous le régime de la LAIPVP, les citoyens sont invités à s'informer pour voir si les renseignements auxquels ils souhaitent avoir accès sont disponibles sur un site public ou par des processus d'information.

De même, si un particulier présente une demande en vertu de la LAIPVP parce qu'il ne sait pas quels renseignements sont à la disposition du public ou comment ils sont organisés, l'organisme public devrait lui expliquer où trouver les renseignements ou comment y avoir accès sans être obligé de faire une demande sous le régime de la loi. Selon la loi, l'organisme public est tenu d'aider les citoyens à savoir quand les renseignements sont à la disposition du public ou de les informer sur la façon dont les documents sont organisés.

Des efforts raisonnables de la part des citoyens et des organismes publics peuvent favoriser l'accès à l'information et éviter le recours inutile au processus d'accès prévu par la LAIPVP.

1	Notez que le résumé d'une demande ne doit inclure ni le nom de l'auteur de la demande ni des renseignements faisant l'objet d'une exception à la communication visée à la partie 2 de la loi. De même, les demandes de particuliers qui cherchent à avoir accès à des documents contenant des renseignements personnels sont exemptes.
2	Notez que le résumé doit couvrir la période allant du 1 ^{er} avril d'une année au 31 mars de l'année suivante et qu'il doit être mis à la disposition du public dans les quatre mois suivant la fin de chaque exercice.
3	Dès qu'il est raisonnablement possible de le faire.
4	Dans les 30 jours.
5	Consulter les paragraphes 76.3(1) et 76.3(2).

LAIPVa été adoptée en 1998 et modifiée en 2011 et 2022. Elle a remplacé la Loi sur l'accès à l'information qui était en vigueur depuis septembre 1988. La LRMp a été adoptée en 1997 et modifiée en 2010, 2011 et 2022.

Si une plainte déposée en vertu de la LAIPV ou de la LRMp parvenait à l'Ombudsman le 31 décembre 2021, ou avant, elle était traitée sous le régime de la version 2011 de la loi. Une plainte reçue à compter du 1er janvier est traitée sous le régime de la loi modifiée de 2022 (sauf pour les décisions d'accès prises sous le régime de la version 2011 de la LAIPV).

NOUVEAUTÉ : OBLIGATION DE SIGNALER LES CAS D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

De nouvelles modifications apportées à la LAIPV et à la LRMp sont entrées en vigueur en 2022, exigeant des organismes publics et des dépositaires qu'ils avisent les particuliers touchés par une atteinte à la vie privée lorsqu'il est déterminé que cela leur pose un risque réel de préjudice grave.

Lorsqu'un organisme public ou de posteaire avise un particulier d'une atteinte à la vie privée en vertu de la LAIPV ou de la LRMp, il doit également en aviser l'Ombudsman. Pour plus de renseignements, consultez dans notre site les avis de pratique sur ce qu'il faut faire en cas d'atteinte à la vie privée. Pour en savoir plus sur les examens que nous effectuons sur les cas d'atteinte à la vie privée, veuillez consulter la section intitulée « Examen des cas d'atteinte à la vie privée signalés à l'Ombudsman ».

LAIPV PRINCIPAUX CHANGEMENTS POUR JANVIER 2022

La Loi sur l'accès à l'information et de la protection de la vie privée

Demandes d'accès en vertu de la LAIPV

- Les demandes d'accès présentées aux organismes publics et les plaintes déposées auprès de l'Ombudsman doivent être par écrit mais il n'est plus obligatoire d'utiliser un formulaire réglementaire. Il est recommandé d'utiliser un formulaire pour les demandes d'accès et les organismes publics peuvent créer leurs propres formulaires.
- Les organismes publics sont tenus de protéger l'identité du demandeur ainsi que tout autre renseignement personnel quand ils traitent une demande d'accès.
- Un organisme public peut écrire au demandeur pour obtenir les renseignements supplémentaires qui sont nécessaires au traitement de sa demande d'accès. Si le demandeur ne répond pas dans les 30 jours, l'organisme peut juger qu'il a renoncé à sa demande.
- Le délai prévu pour répondre à une demande d'accès est maintenant de 45 jours. Le nouveau délai de 45 jours permet de prolonger le délai d'une période supplémentaire de 30 jours. L'Ombudsman peut encore accorder des périodes plus longues. Le délai prévu pour transmettre une demande est maintenant de dix jours, lorsque la demande est transmise, il faut y donner suite dans les 45 jours.
- Un organisme public peut tenir compte du nombre de demandes faites par un même auteur ou par des auteurs associés lorsqu'il décide de ne pas leur répondre des demandes. Les renseignements ayant trait aux relations de travail, les enquêtes en milieu de travail et les plaintes judiciaires sont de nouvelles exceptions à la communication de renseignements.

Questions de vie privée

- Il est maintenant obligatoire de signaler les atteintes à la vie privée concernant des renseignements personnels lorsqu'elles posent un risque réel de grave préjudice. L'organisme public doit aviser à la fois les particuliers concernés et l'Ombudsman. Les renseignements personnels lorsqu'ils posent un risque réel de grave préjudice, l'Ombudsman doit adopter des garanties raisonnables pour protéger les renseignements personnels et répondre, les particuliers peuvent se passer auprès de l'Ombudsman et croire que leurs renseignements personnels n'ont pas été protégés de manière sécuritaire.

Autres dispositions

- Un particulier peut chercher à corriger ses renseignements personnels sans qu'il soit nécessaire d'obtenir en premier lieu les renseignements en présentant une demande d'accès. Si l'organisme public refuse d'apporter la correction, le particulier peut déposer une déclaration de désaccord.
- Les engagements d'un organisme public peuvent avoir fondements différents des motifs non autorisés et aucune mesure réparatrice ne peut être prise contre eux pour cette raison.

Pour plus de détails

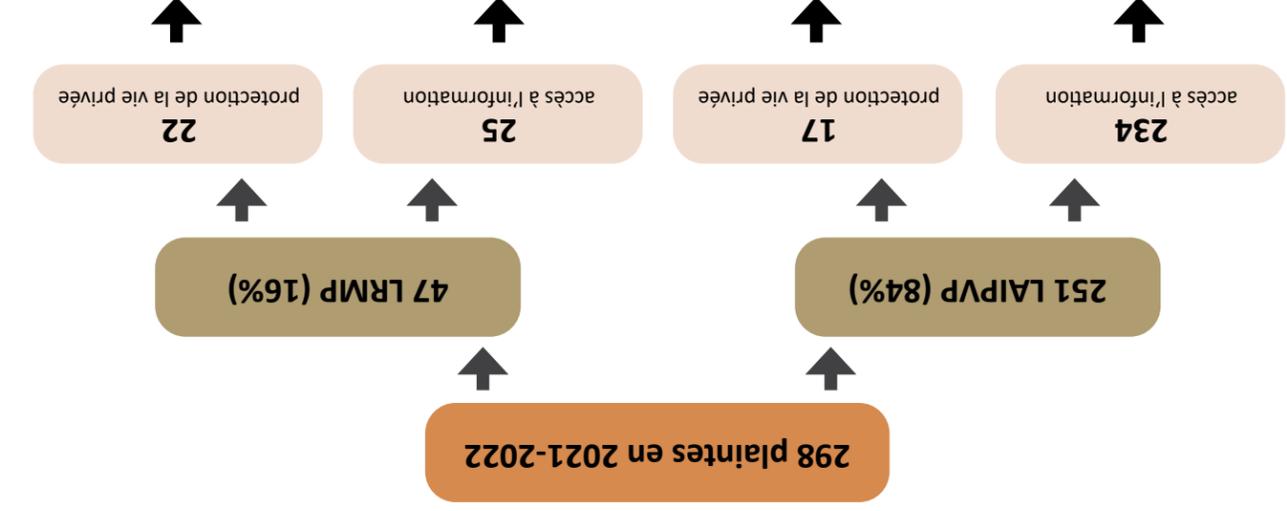
- Consulter le texte intégral de la LAIPV : <https://www2.ombudsman.ca/law/statute/accr177k.php>
- Consulter également le site de l'Ombudsman du Manitoba à www.ombudsman.mb.ca prendre connaissance de ressources nouvelles et révisées.

Pour d'autres renseignements sur la LAIPV, la LRMp et les nouvelles modifications... Pour vous informer sur les modifications apportées à la LAIPV, consultez la page du site de Finances Manitoba sur les principaux changements pour janvier 2022 (illustration ci-dessus) ou visitez la page du site de Finances Manitoba sur les modifications apportées à la LAIPV, visitez les pages du site de Santé Manitoba consacrées à la Loi sur les renseignements médicaux personnels à gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html Pour obtenir des renseignements généraux sur la LAIPV, consultez les pages du site de Finances Manitoba sur la loi à gov.mb.ca/tpa/index.fr.html Pour obtenir des renseignements généraux sur la LRMp, consultez les pages du site de Santé Manitoba sur la loi à www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html

Aperçu des activités liées à la LAIPV et à la LRMp en 2021-2022

298	nouvelles plaintes sujettes à ouverture d'enquête	173	consultations informelles avec des organismes publics et des dépositaires
89	autres plaintes réglées de façon informelle à l'étape de l'accueil	7	rapports d'enquête et de vérification publiés sur notre site Web
63	cas d'atteinte à la vie privée nous ayant été signalés par des organismes publics et des dépositaires	4	exposés sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée
26	demandes d'approbation de prorogation de délais pour répondre à des demandes d'accès	10	avis de pratique publiés

Les enquêtes sur les plaintes de citoyens ont de nouveau été au cœur de notre travail tout au long de 2021-2022. Nous avons ainsi entamé des enquêtes en réponse à 298 des plaintes que nous avons reçues, dont 79 pour cent portaient sur des questions d'accès liées à la LAIPV. Du fait que 200 des plaintes sous enquête en 2020 étaient toujours à l'étude en 2021-2022, notre charge de travail a représenté 498 enquêtes au total. Sur ce total, 293 (59 pour cent) ont été menées à terme en 2021-2022.



À PROPOS DE LA LAIPVP ET DE LA LRMP

La législation sur l'accès à l'information permet au public de voir et comprendre les mesures et les décisions de son gouvernement – l'information gouvernementale est à la disposition des citoyens sous réserve de certaines exceptions. Cela donne aux particuliers un droit d'accès aux renseignements généraux et aux renseignements personnels les concernant que détiennent les organismes publics. Les lois prévoient également le droit à la vie privée pour les renseignements personnels et personnels sur la santé recueillis, stockés, utilisés et divulgués par les organismes publics.

Rôle de l'ombudsman en vertu 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 (médicaux) personnels ont été traités. C'est le cas, par exemple, si l'organisme public ou le dépositaire :

- n'a pas répondu à une demande de communication dans le délai prescrit
- a refusé de communiquer des renseignements ayant fait l'objet d'une demande
- a facturé des droits déraisonnables ou non autorisés au sujet d'une demande de communication
- a refusé de corriger des renseignements (médicaux) personnels ayant fait l'objet d'une demande
- a recueilli, utilisé, communiqué ou omis de protéger des renseignements (médicaux) personnels d'une façon qui pourrait être contraire à la LAIPVP ou à la LRMP

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 ces lois
- faire des commentaires sur les répercussions de projets législatifs ou de futurs programmes sur les droits à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée
- faire des commentaires sur les répercussions de la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou la transmission des renseignements (médicaux) personnels
- informer le public sur la LAIPVP et la LRMP et recevoir ses commentaires

LAIPVP et LRMP – Qui est assujéti à ces lois :

La LAIPVP exige des organismes publics qu'ils donnent accès à l'information et protègent la confidentialité des renseignements personnels contenus dans les documents qu'ils détiennent. Elle s'applique aux entités suivantes :

- ministères du gouvernement provincial, cabinets des ministres, Bureau du Conseil exécutif et organismes, notamment certaines commissions, certains conseils et autres entités
- 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
- organismes d'éducation comme les divisions scolaires, les universités et les collèges
- organismes de soins de santé comme les hôpitaux et les offices régionaux de la santé

La LRMP donne aux particuliers le droit d'accéder à leurs renseignements médicaux personnels détenus par les dépositaires et exige de ces derniers qu'ils protègent la confidentialité des renseignements contenus dans leurs documents. Elle s'applique aux entités suivantes :

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

Un hôpital de Winnipeg a refusé à un père de venir voir son fils malade et en fin de vie en raison des limites qu'il imposait au nombre de visiteurs désignés pendant la pandémie de COVID-19. Dans ce cas, l'épouse et la mère du patient étaient les visiteurs désignés. Le père du patient nous a contactés pour savoir si quelque chose pouvait être fait. Ce même jour, nous l'avons mis en relation avec le bureau de l'hôpital chargé des relations avec les patients qui s'est arrangé pour qu'il voit son fils. La personne qui nous a contactés a apprécié notre intervention rapide, car elle n'était pas au courant de ce service.

Nous avons été contactés par la famille d'une personne qui était décédée alors qu'elle était résidente d'un foyer de soins personnels. La famille avait des craintes au sujet du traitement que la personne avait reçu pendant son séjour dans le foyer et voulait obtenir des renseignements médicaux personnels la concernant mais ne savait pas comment les demander en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP). Nous l'avons informée sur la façon d'exercer les droits d'une autre personne en vertu de la loi en lui fournissant notamment des renseignements sur la façon de présenter une demande d'accès à l'information en vertu de la LRMP.

Un particulier nous a contactés après une visite de consultation avec un professionnel de la santé. Il s'inquiétait du fait que les renseignements médicaux personnels d'autres personnes, y compris des photos « avant et après » d'autres patients, avaient été utilisées pendant la consultation. Nous avons contacté le professionnel directement et avons appris que les renseignements étaient utilisés avec le consentement des intéressés mais le professionnel a convenu d'adopter d'autres mesures de protection dans l'avenir.

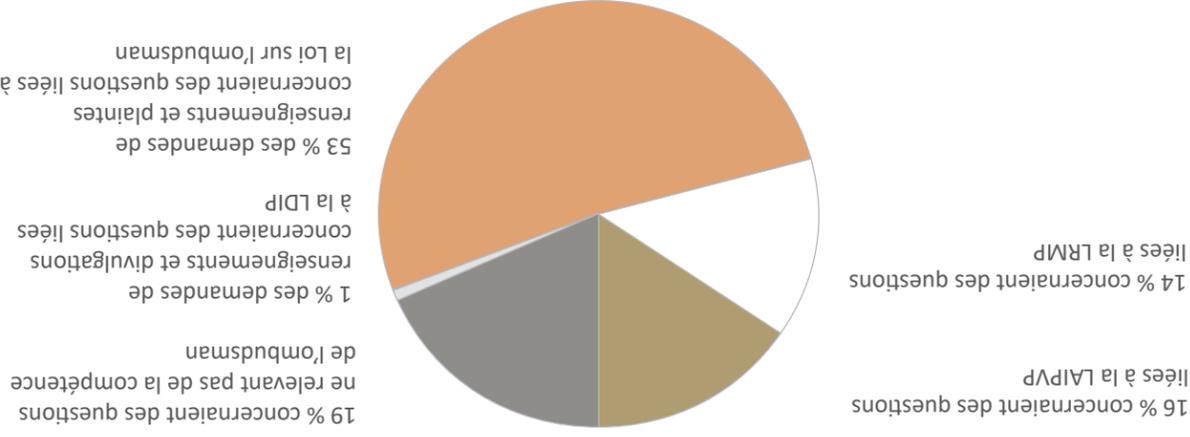
Plusieurs patients nous ont contactés lorsque la clinique qu'ils fréquentaient a fermé ses portes et qu'ils ne pouvaient pas avoir accès à leurs renseignements médicaux personnels. Nous avons réussi à localiser l'endroit où se trouvaient les documents et avons informé ces personnes sur la façon dont elles pouvaient avoir accès à leurs renseignements médicaux personnels détenus par un tiers dans son installation d'entreposage.

Une personne nous a contactés après avoir fait une demande de rapports d'imagerie au sujet d'un problème médical. Bien qu'on lui ait fourni des copies écrites de divers rapports d'imagerie, elle voulait des copies des images tomographiques plutôt que les rapports et ne comprenait pas la terminologie des documents qu'elle voulait obtenir. Nous avons facilité la communication entre la personne et l'établissement pour que celle-ci puisse obtenir des copies des images.

Une personne détenue nous a contactés parce qu'elle s'inquiétait du fait qu'elle n'avait pas reçu de lettre de décision dans le délai légal prévu pour une demande d'accès présentée à un organisme public en vertu de la LAIPVP. Nous nous sommes renseignés auprès de l'organisme public (Justice Manitoba) et avons appris qu'il n'avait pas reçu la demande en question. Nous avons collaboré avec l'établissement correctionnel pour faire en sorte que la personne détenue obtienne les formulaires de demande nécessaires. Nous avons ensuite vérifié que l'organisme public avait bien reçu la demande soumise en vertu de la LAIPVP.

SERVICES D'ACCUEIL

Toutes les demandes de renseignements et les plaintes que nous recevons du public sont traitées par le personnel d'accueil qui informe les citoyens sur leurs droits, les services publics, les processus et les choix de ressources. En 2021-2022, le personnel a ainsi traité **4 019** demandes de renseignements et plaintes.



- À titre de premier point de contact avec le public, le personnel d'accueil répond aux appels téléphoniques, rencontre les plaignants, répond aux courriels, aux demandes de renseignements écrites, aux plaintes et aux divulgations. Pour aider les membres du public, il :
- explique le rôle et la fonction du bureau
- explique aux citoyens leurs droits législatifs et comment les exercer (par exemple, comment demander les renseignements médicaux qui les concernent à un fournisseur de soins de santé)
- détermine la nature précise des plaintes
- évalue la sphère de compétence
- explique les autres voies de recours ou d'appel
- s'informe au préalable sur les plaintes
- étudie la documentation et fait des recherches
- prépare les dossiers faisant l'objet d'une enquête
- oriente 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
- renvoie les demandes vers d'autres organismes si nous ne sommes pas en mesure d'aider

« Je vous suis très reconnaissante du temps que vous m'avez accordé. Je comprends maintenant le rôle de l'ombudsman du Manitoba. J'espère ne PAS avoir à y recourir dans l'avenir mais je me sens plus confiante à persévérer auprès de la Ville de Winnipeg en sachant que l'ombudsman est là pour m'aider le cas échéant à une éventuelle prochaine étape. »

EXEMPLES DE DOSSIERS RÉGLÉS DÈS L'ACCUEIL

Au stade de l'accueil, nous essayons dans la mesure du possible de résoudre les plaintes des citoyens rapidement et de façon informelle en nous concentrant sur l'équité et la conformité. Toutes les plaintes ne requièrent pas nécessairement une enquête officielle, et une aide informelle peut souvent produire les meilleurs résultats pour la personne qui a besoin de notre aide. Il nous arrive ainsi parfois de renvoyer les gens vers le bureau approprié, de leur indiquer le processus interne de résolution qui existe déjà dans un organisme public ou chez un dépositaire, de les aider à comprendre le processus de l'organisme public ou du dépositaire ou à demander plus de renseignements, notamment de la correspondance, des documents ou des décisions. Vous trouverez ci-après quelques exemples de plaintes que nous avons reçues et de la façon dont nous les avons réglées au stade de l'accueil.

Un particulier nous a contactés au sujet d'une facture de Manitoba Hydro. Après avoir examiné sa facture, il a déterminé qu'il avait trop payé en raison d'une erreur de connexion de service. Bien qu'au départ Manitoba Hydro lui ait offert un crédit sur son compte, il voulait un remboursement en argent comptant. Manitoba Hydro a accepté par la suite d'émettre un remboursement incluant la TPS et la TVP mais le client a estimé qu'il avait également droit à des intérêts. Notre équipe a facilité la communication avec le service à la clientèle de Manitoba Hydro et le client a fini par recevoir le remboursement intégral auquel il avait droit, avec intérêts.

Nous avons reçu une plainte d'une personne qui essayait de joindre le Centre de soutien économique du Manitoba au sujet d'un programme provincial de soutien financier annoncé sur son site Web. Malgré les coordonnées affichées, la ligne téléphonique n'acceptait aucun appel du public et rien dans le site n'indiquait que la ligne n'était plus en service. Finalement, nous n'avons pas enquêté sur l'affaire mais avons mis la personne en contact avec la personne-ressource de la province qui pouvait l'aider à obtenir une assistance financière. Nous avons également fait en sorte que les mauvaises coordonnées soient supprimées du site de la province.

Nous avons reçu plusieurs plaintes au sujet du processus prévu par la Société d'assurance publique du Manitoba pour les demandeurs de règlement qui choisissent d'avoir leur véhicule déclaré perte totale plutôt que de le faire réparer (ce qu'on appelle une « perte réputée totale »). Les demandeurs estimaient que, dans le cadre du processus de règlement, la valeur réelle n'était pas claire et la formulation utilisée dans le formulaire standard de la Société prêtait à confusion. Nous avons collaboré avec la Société dans cette affaire et elle a accepté de mieux informer le personnel chargé de ce type de demandes d'indemnisation et elle s'est engagée à produire de nouveaux formulaires précisés pour ce genre de situation et par souci de clarté à l'égard des demandeurs.

Une personne nous a contactés pour signaler qu'il faisait extrêmement froid dans un véhicule du Bureau du shérif utilisé pour transporter les détenus d'un établissement correctionnel au palais de justice de Winnipeg en hiver. Nous nous sommes renseignés auprès de ce bureau et de l'établissement correctionnel concerné pour savoir quelles mesures étaient en place pour empêcher que les passagers souffrent du froid dans les véhicules de transport. Le Bureau a inspecté et réparé le système de chauffage du véhicule et commandé des trousseaux de survie pour toutes les unités chargées du transport des détenus. L'établissement correctionnel a également mis à jour sa politique pour inclure des couvertures de secours et des vêtements supplémentaires dans ses trousseaux de survie hivernale.

COLLABORATION AVEC LES OMBUDSMANS ET LES COMMISSAIRES À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA

Collaboration dans un intérêt commun

En 2021-2022 les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) et le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) ont permis à plusieurs occasions d'échanger des idées et des renseignements sur les questions suivantes d'intérêt mutuel :

- Les ombudsmans ont échangé des renseignements sur les modèles de prestation de services dans tout le pays, notamment sur les opérations à distance obligeant de nombreux employés à travailler de chez eux.
- Dans le cadre de la série de formations parrainée par le CCOP, nous avons informé d'autres bureaux sur la manière dont nous procédons pour examiner les plaintes déposées par les groupes de défense des droits au nom de leurs clients (à titre de bureau indépendant, nous étudions la plainte du groupe mais nous ne nous portons pas à la défense de ses clients).
- Nous avons accueilli les CIPVP pour l'assemblée annuelle en mai 2021 et avons participé à une formation commune pour enquêteurs qui s'est déroulée en deux parties (avril et novembre 2021).

Échange de renseignements dans notre intérêt –

Signalément obligatoire des cas d'atteinte à la vie privée

Cette année, nous nous sommes également informés auprès de certains responsables canadiens chargés de l'information et de la protection de la vie privée qui avaient de l'expérience dans le domaine du signalément obligatoire des cas d'atteinte à la vie privée (les organismes publics et les dépositaires sont tenus de signaler les incidents dans certaines conditions) avant que notre province n'adopte la pratique à l'issue de modifications apportées à la LAIPVP et à la LRMP en janvier 2022. Cette collaboration a été utile et nous a servis pour réviser et renforcer nos méthodes en ce qui concerne les évaluations des risques et les pratiques utilisées pour enquêter sur les cas d'atteinte à la vie privée.

ÉDUCATION ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES

Stages

En 2021, nous avons accueilli deux stagiaires en élaboration de politiques pour nouer des liens avec un public plus jeune et susciter de l'intérêt pour le travail que nous accomplissons. Nous estimons que nous avons le devoir d'investir dans l'apprentissage et le développement de personnes qui souhaitent faire carrière dans la fonction publique. Les deux stagiaires étaient les personnes suivantes :

- un nouveau diplômé du programme de maîtrise en administration publique (Université du Manitoba/Université de Winnipeg)
- un étudiant international de troisième cycle inscrit au programme de maîtrise en économie (Université de Winnipeg)

Présentations

Malgré les perturbations dues à la pandémie de Covid-19 qui a limité les rassemblements de toute taille, nous avons poursuivi notre programme pour aider les autres à comprendre nos mandats et les lois connexes. Nos employés ont virtuellement offert de la formation, des séances d'information ainsi que des réunions d'information casse-croûte pendant la période couverte par le rapport, notamment :

- de la formation et des informations sur la protection de la vie privée, à la Community Legal Education Association
- des bilans sur la protection de la vie privée et des séances sur les décisions à prendre pour communiquer des renseignements médicaux personnels, à Southern Health-Santé Sud et à la région sanitaire du Nord

- une introduction à la LAIPVP, à la région sanitaire du Nord
- des informations sur les garanties en matière de protection de la vie privée et de sécurité, à Southern Health-Santé Sud

Conférences

L'ombudsman a également participé à plusieurs conférences et débats de spécialistes organisés à l'occasion de divers événements virtuels dans tout le Canada, en présentant des communications sur l'innovation dans le travail des ombudsmans, les efforts de transparence à l'égard du public ainsi que la réglementation et la surveillance en matière de protection de la vie privée.

Autres événements

Ces initiatives renforcent la sensibilisation au sein des communautés de pratique dans lesquelles nous travaillons directement ou que nous servons avec notre connaissance des principes et des lois qui protègent l'accès à l'information, la vie privée et la bonne gouvernance pour les citoyens.



En novembre 2021, nous avons eu le plaisir de participer à nouveau à l'assemblée générale annuelle de l'Association des municipalités du Manitoba au centre des congrès RBC de Winnipeg.

Malheureusement, la pandémie de Covid-19 a mis à mal les plans de nombreuses organisations hôtes en 2021-2022 et très peu d'événements ont pu avoir lieu comme par le passé. Les restrictions de déplacement et le télétravail lié aux restrictions de santé publique pendant la pandémie nous ont obligés à suspendre nos activités communautaires en personne pendant de longues périodes.

NOTRE RÉPONSE À LA COVID-19

Nous avons continué d'innover dans la façon d'offrir nos services au public tandis que la pandémie de Covid-19 a persisté pendant toute la période de couverture par notre rapport. Comme pour d'autres organisations au Manitoba, notre première priorité a encore été de préserver la santé et la sécurité tout en modifiant nos activités de façon à travailler à distance. Avec l'aide de notre équipe des technologies de l'information, nous avons intensifié notre utilisation des vidéoconférences virtuelles et mis à jour nos systèmes téléphoniques pour faciliter les contacts personnels et humains lors de nos activités à distance.

Parfois, les ordres de santé publique limitaient les contacts directs, ce qui nous obligeait à restreindre ou à suspendre notre présence en personne au bureau, nos réunions et nos entrevues. Nous fonctionnions à l'image du monde autour de nous, tandis que l'incertitude continuait et la nécessité d'un état d'urgence prolongé pesait lourdement sur nos employés et sur les citoyens qui viennent à nous pour obtenir de l'aide. Malgré les difficultés persistantes, la résilience et l'engagement de notre équipe ont permis aux Manitobains de recevoir des services ininterrompus et à l'ombudsman du Manitoba de s'acquitter de ses mandats. Nous remercions de sa patience et de sa coopération le public qui a traité avec nous pendant cette période et qui a été exposé à un ajustement de nos services.

Nous avons le plaisir de signaler qu'à la fin de la période de couverture par le présent rapport, toutes les activités en personne ont repris pour répondre aux exigences du public.

PERSPECTIVES NATIONALES SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION, LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET L'ÉQUITÉ DANS LES PROGRAMMES LIÉS À LA COVID-19

En 2021-2022, nous nous sommes associés à nos collègues de tout le Canada pour atteindre plusieurs objectifs face à la pandémie, surtout pour faire usage de nos bureaux afin de veiller à ce que les droits des citoyens soient respectés et à ce que l'accès aux services publics soit préservé dans le contexte des mesures d'urgence prises par les gouvernements en réponse à la pandémie de Covid-19.

Conseils sur la préservation de l'équité et de la transparence dans les programmes de vaccination contre la Covid-19

En mai 2021, le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) a publié [Principes d'équité à l'intention des fournisseurs de services publics concernant l'utilisation d'un certificat de vaccination contre la Covid-19](#), un document d'orientation destiné aux organisations provinciales et territoriales relevant de la compétence d'ombudsmans partout au pays. Ce document s'adressait aux organismes publics qui fournissent des services notamment d'éducation publique, de logement et de santé, et qui placent l'équité au premier plan de tout système de certificat de vaccination utilisé dans la prestation de services publics.

Dans le document d'orientation, il est demandé aux gouvernements de tenir compte de principes d'équité essentiels lorsqu'ils envisagent d'adopter un certificat de vaccination contre la Covid-19, notamment les suivants :

- Fournir des directives claires sur l'utilisation des certificats de vaccination, en vertu de la loi ou conformément à une politique qui sera communiquée au public.
- Les programmes d'utilisation de vaccination doivent être fondés sur des données probantes et les décisions doivent faire l'objet d'examen et d'appels.
- Des accommodements doivent être prévus pour les personnes non vaccinées, notamment d'autres méthodes de prestation des services.
- Les décisions de restreindre la prestation de services à une personne en fonction de son statut vaccinal doivent être prises de manière transparente et équitable sur le plan procédural et être clairement expliquées aux personnes concernées.

Déclaration commune sur la préservation et la protection des droits à la vie privée dans le contexte des passeports vaccinaux liés à la pandémie de Covid-19

En mai 2021, les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée ont publié une [Déclaration commune sur les passeports vaccinaux](#) qui appelait les gouvernements à respecter les normes les plus élevées de protection de la vie privée dans l'élaboration de passeports vaccinaux liés à la pandémie de Covid-19.

À la lumière des risques importants pour la vie privée, les passeports vaccinaux doivent être établis pour chaque contexte particulier dans lesquels ils seront utilisés et suivre les trois principes suivants.

- **Nécessité** : les passeports vaccinaux doivent être nécessaires pour atteindre chacun des objectifs prévus en matière de santé publique. Leur nécessité doit être fondée sur des éléments probants et il ne doit exister aucune autre mesure moins intrusive qui serait tout aussi efficace pour atteindre les fins visées.
- **Efficacité** : les passeports vaccinaux doivent être susceptibles d'être efficaces dès le départ pour atteindre chacun de leurs objectifs et doivent demeurer efficaces tout au long de leur cycle de vie.
- **Proportionnalité** : les risques d'atteinte à la vie privée associés aux passeports vaccinaux doivent être proportionnels à chacun des objectifs de santé publique qu'ils visent à atteindre. Il convient d'appliquer le principe de minimisation des données de telle sorte que seuls les renseignements personnels sur la santé qui sont strictement nécessaires soient recueillis, utilisés ou communiqués.

Résolution conjointe concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée pendant et après la pandémie de Covid-19

Dans une autre résolution conjointe, les commissaires fédéral, provinciaux et territoriaux à l'information et à la protection de la vie privée ont incité nos gouvernements respectifs à respecter les droits quasi constitutionnels que sont le droit à la vie privée et le droit à l'accès à l'information. Tous les régulateurs ont constaté les graves répercussions qu'a eues la pandémie de COVID-19 sur l'accès à l'information et le respect du droit à la vie privée au pays. Ils ont demandé aux gouvernements de se servir des leçons apprises au cours de la pandémie pour améliorer le respect de ces droits.

La [résolution conjointe](#) présente 11 principes en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Elle incite également les gouvernements au Canada à faire preuve de leadership et à appliquer ces principes de même qu'à faire une priorité de la modernisation des régimes législatifs et de gouvernance relatifs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

COMMENTAIRES ET CONSEILS POUR LE GOUVERNEMENT PROVINCIAL ET LES ADMINISTRATIONS MUNICIPALES ET AUTRES

Tout au long de la pandémie de Covid-19, tous les échelons du gouvernement ont élaboré des programmes et lancé des initiatives en réponse à la pandémie. Nous avons reçu de nombreuses demandes de renseignements de la fonction publique sur un large éventail de sujets de préoccupation liés à la Covid-19 du fait que les exigences de santé publique modifiaient la prestation des programmes et services, ce qui avait des répercussions diverses sur les citoyens. Au Manitoba, le gouvernement provincial et les administrations municipales nous ont contactés pour obtenir des conseils sur les pratiques de communication et de collecte des renseignements médicaux, sur les obligations liées à la protection de la vie privée en vertu de la LRMIP ainsi que sur les meilleures pratiques pour protéger les renseignements médicaux tandis que les services publics adaptaient leurs services en réponse aux ordres de santé publique. Les administrateurs publics ont également cherché à obtenir des conseils pour la mise en œuvre d'initiatives comme la recherche des contacts dans les écoles et les services municipaux, la loterie de vaccination et le Programme du Manitoba pour l'embauche de personnel en bonne santé. Nous avons également prêt assistance au Conseil manitobain des entreprises qui, au nom de ses membres, cherchait à trouver les meilleures pratiques de collecte des renseignements sur la vaccination auprès des employés. Nous avons tiré parti de notre collaboration constante avec les ombudsmans et les commissaires à la protection de la vie privée pour offrir une assistance qui soit cohérente avec les autres ressorts canadiens.

COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN

La compétence de l'ombudsman est vaste et quelque peu différente selon ses mandats. Son pouvoir de surveillance s'applique notamment aux entités suivantes :

- Bureau du Conseil exécutif de la province du Manitoba
- Ministères provinciaux
- Organismes, conseils, commissions
- Régies et offices
- Sociétés d'État
- Villies et villages
- Municipalités rurales et du Nord, et les membres de leurs conseils
- Dépositaires chargés de la prestation de services de soins de santé au Manitoba
- Autres institutions visées par la LDIP

organismes publics et les dépositaires du secteur de la santé mettent en place des garanties robustes et non autorisée ou inapproprié de leurs renseignements

En second lieu, et tout aussi important, nous disposons du pouvoir discrétionnaire d'ouvrir notre propre enquête sur toute question d'intérêt public.

En troisième lieu, grâce à notre pouvoir de surveillance en ce qui concerne l'équité, la transparence et la responsabilisation des organismes publics, nous aidons les Manitobains à garder confiance dans le fonctionnement de leurs institutions publiques et dans les personnes qui administrent les programmes et services publics. Dans une démocratie, tous les citoyens s'attendent à ce que leur gouvernement soit juste et respecte leurs droits.

Comment nous travaillons

L'ombudsman du Manitoba délègue son pouvoir à toute une équipe qui procède à des évaluations impartiales et objectives de plaintes pour étudier ou résoudre les questions qui préoccupent les citoyens dès la première étape ou à l'issue d'une enquête complète. Nous travaillons dans la collectivité et nous déplaçons dans toute la province dans le cadre d'enquêtes et de vérifications pour établir des contacts et sensibiliser.

Dans la pratique, nous adoptons une approche informelle, neutre et non accusatoire, et prenons soin de respecter les normes professionnelles de confidentialité, d'impartialité et d'indépendance. Les enquêtes sur les plaintes et divulgations que nous recevons s'effectuent en privé. Le service est gratuit.

Chaque année, des milliers de Manitobains s'adressent à nous pour diverses plaintes et demandes de renseignements. Chaque question qui est portée à notre attention est importante pour la personne qui nous en fait part et nous efforçons d'aider directement et rapidement chaque fois que nous sommes en mesure de le faire. Certaines personnes ont besoin d'aide pour s'orienter dans les systèmes public et privé et nous pouvons parfois les aider à trouver le meilleur moyen de se faire entendre ou les ressources qui existent en dehors de notre bureau pour résoudre leur problème.

Nos enquêtes sont menées par des enquêteurs formés à cet effet qui savent recueillir et examiner les éléments de preuve et qui sont qualifiés pour prendre des décisions impartiales, indépendantes et justes au sujet de plaintes ou de divulgations d'actes répréhensibles. Un enquêteur décide si une plainte ou divulgation est corroborée en examinant les éléments de preuve recueillis, la législation, les politiques, ou encore les pratiques de l'organisme public ou du dépositaire et il se sert de son expertise pour formuler des recommandations au besoin.

Lorsque quelque un s'adresse à nous pour obtenir de l'aide, le processus consiste généralement en plusieurs étapes :

ÉTAPE 1 : ACQUEIL

- Nous recevons et évaluons la question pour déterminer si elle est de notre compétence et quelles sont les prochaines étapes. À cette étape, nous pouvons recueillir des informations préalables.

ÉTAPES DU PROCESSUS DE PLAINTE

- Lorsque la question relève de notre compétence, notre équipe entreprend une évaluation pour déterminer s'il s'agit d'une question administrative et/ou d'une question d'accès à l'information et de protection de la vie privée, ou si la divulgation d'acte répréhensible justifie notre intervention.

ÉTAPE 2 : AFFAIRE RÉGLÉE OU SOUMISE À LA SUITE DU PROCESSUS

L'un des scénarios suivants se présente généralement :

- Si l'affaire relève de notre compétence, nous pouvons nous informer et faire des demandes de façon informelle pour aider à trouver une solution à la crainte du citoyen et résoudre l'affaire sans tenir d'enquête approfondie.
- Si l'affaire relève de notre compétence et nous décidons d'ouvrir une enquête, le dossier est assigné à un enquêteur. L'organisme public ou le dépositaire est avisé.

ÉTAPE 3 : ENQUÊTE

Les enquêteurs planifient et entreprennent des activités d'enquête, recueillent des renseignements et documentent leurs conclusions.

Quand l'enquête est terminée :

- Pour assurer l'équité procédurale, les conclusions sont communiquées à l'organisme public ou au dépositaire ayant fait l'objet de l'enquête. Ces derniers peuvent répondre aux conclusions et aux recommandations.
- Quand le rapport est finalisé, les personnes appropriées sont avisées du résultat et une copie du rapport est communiquée dès que possible.
- Le dossier est clos quand toutes les parties sont avisées que notre travail est terminé.

ÉTAPE 4 : RAPPORTS D'ENQUÊTE ET SUIVI

Si nous estimons que le public pourrait tirer profit du rapport, nous le publions et l'affichons sur notre site. Nous pouvons également publier un communiqué et d'autres avis dans les médias sociaux. Nous incluons parfois les conclusions de notre travail dans notre rapport annuel.

Si le rapport contient des recommandations adressées à l'organisme public ou au dépositaire, nous en surveillons la mise en œuvre et en faisons le suivi pour nous assurer que les résultats reflètent nos intentions.

Pour chaque citoyen, la longueur du processus dépend de la complexité de l'affaire, du degré de participation des intéressés à l'enquête et de notre capacité à quelque moment que ce soit. Nous respectons le temps des uns et des autres et avons conscience de l'enjeu que l'affaire représente pour eux, et nous nous efforçons constamment d'améliorer la prestation de nos services.

APERÇU DE 2021-22 : DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS, PLAINTES ET ENQUÊTES

4,386	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES
--------------	---

4,019	Le personnel du Service d'accueil dans les deux divisions a traité 4,019 demandes de renseignements et plaintes se rapportant à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPV), à la Loi sur l'ombudsman et à la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP), à la Loi sur l'ombudsman et à la Loi sur la protection des divulgateurs publics (LDIP)
367	'équipe de l'administration a également traité 367 demandes de renseignements généraux.

332	ENQUÊTES OUVERTES
------------	--------------------------

251	LAIPV
47	LRMP
32	Loi sur l'ombudsman
2	LDIP

8	SUVIS DE RECOMMANDATIONS
----------	---------------------------------

8	3 rapports d'enquête avec 8 recommandations nous sont parvenus de la Cour provinciale du Manitoba
----------	---

10	RAPPORTS D'ENQUÊTES PUBLIÉS SUR LE SITE WEB
3	LAIPV
1	LRMP
6	Loi sur l'ombudsman

Changement au calendrier de présentation du rapport

Chaque année, l'Ombudsman doit présenter à l'Assemblée législative du Manitoba, par l'intermédiaire du président de l'Assemblée, un rapport énonçant comment il s'est acquitté de ses fonctions et responsabilités. Les rapports que nous avons déposés et publiés dans le passé couvraient l'année civile (du 1er janvier au 31 décembre).

En commençant par le présent rapport, nous passons désormais à un calendrier selon lequel le rapport couvre l'année financière, ce qui correspond à notre cycle budgétaire (du 1er avril au 31 mars). Pour nous adapter à ce changement, la première période couverte selon le nouveau calendrier est de 15 mois au lieu de 12 (soit du 1er janvier 2021 au 31 mars 2022). Nous nous sommes entendus avec la Commission de régulation de l'Assemblée législative sur une exception spéciale concernant une exigence du rapport annuel.

À compter de 2022-2023, tous les rapports annuels seront désormais état de renseignements sur nos activités, nos résultats et notre budget pour la période allant du 1er avril au 31 mars (12 mois).

La production de rapports par année financière s'aligne avec les pratiques d'autres hauts fonctionnaires indépendants de l'Assemblée législative et reflète les pratiques de la province dans ce domaine. Elle simplifie également les fonctions internes de gestion et de reddition de comptes de notre bureau, ce qui contribue à une plus grande transparence dans les mesures que nous prenons ainsi qu'à l'utilisation des ressources publiques.

Acronymes utilisés dans ce rapport

- AEV – Auto-exclusion volontaire
- ALV – Appareil de loterie vidéo
- CCOP – Conseil canadien des ombudsmans parlementaires
- CIPVP – Commissaires à l'information et à la protection de la vie privée
- GRC – Gendarmerie royale du Canada
- LAIKVP – Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée
- LDIP – Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public
- LRMP – Loi sur les renseignements médicaux personnels
- MR – Municipalité rurale
- PEJM – Protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba
- SAM – Société d'assurance publique du Manitoba
- SCM – Services de communication du Manitoba
- SEF – Services à l'enfant et à la famille
- SLF – Services en langue française
- TPS – Taxe sur les produits et services
- TVP – Taxe de vente provinciale

POUVOIR DE L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman est un haut fonctionnaire de l'Assemblée législative du Manitoba et il est indépendant du gouvernement et des partis politiques.

Selon l'objectif que lui fixe la législation, il reçoit les plaintes des citoyens, les résout, enquête dessus et en fait rapport. Ces plaintes portent sur l'administration gouvernementale, les actes répréhensibles, l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans les services publics. L'Ombudsman s'acquitte de ces responsabilités pour favoriser l'équité, la transparence et la responsabilisation dans les programmes et services publics.

Son mandat est énoncé dans quatre lois différentes du Manitoba :

- La loi sur l'Ombudsman
- La loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)
- La loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIKVP)
- La loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP)

Ces lois permettent à l'Ombudsman d'enquêter sur les plaintes, de procéder à des vérifications, de formuler des recommandations, d'éduquer et de sensibiliser le public, de faire des commentaires sur les répercussions de nouvelles initiatives sur la vie privée et sur l'équité, et aussi de rendre compte publiquement. L'Ombudsman peut attirer l'attention sur des questions systémiques importantes qui n'auraient pas été soulevées autrement.

Ce que nous faisons

Nous offrons des services confidentiels, pertinents et respectueux conçus pour examiner et résoudre de façon informelle des questions qui préoccupent les citoyens et découlent de leurs interactions avec les services publics.

Lorsque nous enquêtons sur des plaintes concernant les actions, les décisions ou les omissions liées à la prestation de programmes et services publics, il nous arrive de formuler des recommandations pour restaurer un droit, de fournir un moyen de recours ou de proposer une solution et d'inclure des mesures que nous jugeons appropriées. Nos recommandations visent à améliorer l'administration et les services publics pour tout le monde.

Nous éduquons aussi les Manitobains et les administrateurs publics sur l'équité, les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée, et faisons des commentaires sur ces sujets lorsqu'ils se rapportent à de nouvelles initiatives du secteur public.

Nous apportons notre expertise à d'autres fonctionnaires et aux dépositaires du secteur de la santé qui nous consultent, et nous leur fournissons des ressources et des conseils sur la conception de programmes avec l'équité en tête et sur l'observation des lois complexes sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Notre but dans la démocratie parlementaire

Au Manitoba et partout au Canada, les ombudsmans sont un pilier important de notre système parlementaire qui contribue à une démocratie fonctionnelle.

En premier lieu, nous offrons un recours à n'importe quel Manitobain pour que des questions d'administration ou des actes répréhensibles soient examinés par un tiers indépendant. Même si nous ne faisons pas office de défenseur des droits pour le citoyen, nous pouvons étudier la validité de sa plainte et l'adresser aux organismes publics pour qu'ils la règlent quand elle s'accompagne de faits ou d'éléments de preuve. Dans ces cas-là, chaque plainte ou service ou la gestion des institutions publiques.

À titre d'autorité en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, nous veillons à ce que ceux qui gouvernent respectent les droits des citoyens à l'information et qu'ils répondent de leurs actes en vertu de la législation. Nos enquêtes et vérifications de conformité sur les questions de confidentialité visent à ce que les

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

particuliers à s'orienter dans les systèmes publics complexes ou à avoir accès à des prestations dont ils avaient besoin. D'autres questions ont découlé de la pandémie de Covid-19, notamment les suivantes : la recherche des contacts; les prestations liées à la pandémie; les limitations imposées aux visiteurs et aux résidents d'établissements correctionnels, d'hôpitaux et de foyers de soins; les obligations en matière de preuve de vaccination. Dans ces situations, nous nous sommes efforcés de fournir des renseignements et de résoudre les difficultés avec les gouvernements et les fournisseurs de services de façon informelle lorsque cela était possible.

Nous avons ouvert 332 enquêtes en vertu de la Loi sur l'ombudsman, de la LAIPV, de la LRMF et de la Loi sur les divulgateurs dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP). Plusieurs des enquêtes menées en vertu de la Loi sur l'ombudsman sont résumées dans le présent rapport et représentent une variété de questions concernant l'équité des politiques et processus administratifs. Nos conclusions soulignent le besoin de transparenter dans la prise de décisions, l'obligation du gouvernement de respecter ses propres règles et la conception et la mise en œuvre de programmes ou services avec l'équité en tête.

Les enquêtes menées en vertu de la LAIPV et de la LRMF ont mis en lumière la nécessité de tenir compte des obligations relatives à l'accès à l'information dans les plans de continuité opérationnelle des organismes publics et des dépôts. Nous avons constaté que certains organismes publics étaient incapables de répondre aux demandes d'accès quand le personnel dédié à la LAIPV était réaffecté à des domaines liés aux mesures prises pour lutter contre la pandémie. Nous avons constaté que certains organismes publics étaient incapables de répondre aux demandes d'accès pertinentes. Nous avons défendu les droits d'accès des citoyens en formulant des recommandations sur ces questions lorsque cela était nécessaire.

Un certain nombre de rapports d'enquête sur la protection de la vie privée qui ont été publiés cette année ont porté sur la protection des renseignements (médicaux) personnels. L'une des enquêtes concernant un cas inédit dans notre province d'atteinte à la vie privée ayant touché 8 900 enfants bénéficiaires du Programme des services aux enfants handicapés de Familles Manitoba a mené à la formulation de neuf recommandations importantes conçues pour assurer le respect de la LRMF, notamment la nécessité d'adopter des mesures appropriées de protection de la vie privée.

Nous avons également publié notre rapport sommaire sur les implications, quant à la protection de la vie privée, du programme de contrôle des entrées de la Société manitobaine des alcools et des loteries après avoir reçu de nombreuses questions du public sur la collecte et le traitement des renseignements personnels. La pratique de la Société consistant à procéder à une évaluation de l'impact sur la vie privée garantissant aux citoyens que leurs renseignements (médicaux) personnels sont gérés convenablement et protégés.

En octobre, un employé de dépositaire public a été accusé d'une infraction à la LRMF pour avoir délibérément consulté et communiqué les renseignements médicaux d'une autre personne sans aucune autorité. Une telle décision nous rappelle que la consultation et l'utilisation intentionnelles des renseignements médicaux personnels d'une autre personne, ou une tentative à cet effet, ont de graves conséquences.

Ces enquêtes montrent les vulnérabilités qui existent en matière de protection de la vie privée ainsi que la nécessité d'une saine gestion des renseignements personnels au sein de notre secteur public. Elles soulignent qu'il est important de disposer de programmes solides de protection de la vie privée qui anticipent et limitent les risques pour la vie privée aux étapes de planification, de mise en œuvre et d'examen de la prestation des services publics. De tels programmes génèrent et cimentent une culture de protection de la vie privée et renforcent la confiance du public dans une organisation.

Pendant la plus grande partie de la période couverte par le présent rapport, nous avons continué à fonctionner à distance, priorisant la santé et la sécurité de notre personnel et du public. Je tiens à souligner le travail acharné et la persévérance de notre personnel qui a fait preuve d'un engagement indéfectible pour servir les Manitobains en ces temps incertains. Je tiens également à noter le départ à la retraite de Mme Nancy Love, ombudsman adjointe. Son leadership dans les domaines de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée et sa passion pour notre mandat ont positivement façonné les activités du bureau depuis l'entrée en vigueur de la LAIPV. Les contributions de tous les membres de notre personnel sont essentielles pour assurer notre travail indépendant de surveillance, pour faire respecter les droits en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée et pour promouvoir l'équité, la transparence et la bonne gouvernance au sein des services publics du Manitoba. Je les remercie pour leurs connaissances, leur expertise et leur dévouement.

Notre rapport annuel est une occasion de faire connaître le travail que nous effectuons et les décisions que nous prenons, et j'ai le plaisir de le partager avec vous.

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel 2021-2022 de l'ombudsman du Manitoba qui souligne les activités, les progrès et les réalisations de notre bureau au cours de la période de 15 mois allant du 1er janvier 2021 au 31 mars 2022.

Tout au long de la période que couvre le rapport, la pandémie mondiale de Covid-19 a perdué. Les organismes publics et les dépositaires ont continué de composer avec la nature évolutive et imprévisible du virus et ses répercussions sur la santé publique. La rapidité des décisions et des ajustements adoptés en réponse à la pandémie peut susciter de l'inquiétude et de la confusion parmi les citoyens, qui doivent également s'adapter aux perturbations dans leur propre vie quotidienne. Nous avons souvent reçu des appels de Manitobains cherchant à obtenir de l'aide pour s'orienter parmi les programmes proposés par le gouvernement en réponse à la pandémie, pour exprimer leurs inquiétudes, sur les plans de l'équité et de la confidentialité, en ce qui concerne les services modifiés, ou au sujet de l'utilisation de plateformes en ligne et de l'impact des interactions virtuelles lorsque les services publics non émergents sont passés à un mode de fonctionnement à distance.



Jill Perron

Tandis que les efforts de santé publique s'intensifiaient pour lutter contre la Covid-19, l'ombudsman du Manitoba s'est jointe aux ombudsmans et commissaires à l'information de la vie privée du fédéral, des provinces et des territoires pour la publication de déclarations communes et de documents d'orientation sur l'établissement de passeports vaccinaux et de programmes connexes afin de promouvoir le respect des lois sur la protection de la vie privée ainsi que les meilleures pratiques en matière de protection de la vie privée, d'équité et de transparence. Nous avons partagé ces documents d'orientation avec les gouvernements et administrations, les organismes du secteur public et les entreprises privées, et avons répondu à leurs demandes de consultation informelle sur les nouveaux programmes ou l'adaptation des services existants. Nous avons offert notre expertise et nos conseils pour promouvoir les droits, l'équité et les pratiques de protection de la vie privée quant à la collecte et à l'utilisation des renseignements médicaux personnels dans les secteurs de l'éducation, de l'emploi et des services communautaires et aussi lorsqu'il s'agissait de mettre en place de nouveaux systèmes ou de travailler à distance.

Au printemps 2021, nous avons apporté publiquement nos commentaires sur les propositions de modifications à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPV), en faisant remarquer que l'allongement des délais de réponse et les nouveaux motifs permettant aux organismes publics de ne pas prendre en considération des demandes d'accès constituaient une régression par rapport à ce que prévoient d'autres ressorts canadiens. Ayant désormais force de loi, il s'agit d'un domaine que nous allons activement surveiller pour évaluer son impact plus vaste sur les droits d'accès des citoyens.

D'autres modifications à la LAIPV et à la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) sont progressives et renforcent les protections des citoyens en matière de vie privée. Il s'agit notamment de l'obligation de signaler les cas d'atteinte à la vie privée et de l'exigence pour les organismes publics et les dépositaires d'établir des garanties physiques, administratives et techniques pour les renseignements (médicaux) personnels. Le présent rapport fait état des modifications apportées aux lois mais aussi à nos activités, notamment les nouvelles politiques et procédures pour gérer l'afflux de signalements et les conseils nouveaux et actualisés à l'intention des administrateurs et du public. J'ai le plaisir d'indiquer que nous étions prêts à assumer nos nouvelles responsabilités lorsque la loi est entrée en vigueur le 1er janvier 2022.

Au cours des 15 mois que couvre le rapport, nous avons reçu 4 386 demandes de renseignements et plaintes de citoyens dans le cadre de nos quatre mandats. Le volume annuel des demandes de renseignements, des plaintes et des divulgations que nous avons reçues ont augmenté de onze pour cent par rapport à l'année précédente et indique que nous sommes revenus à nos volumes de services historiquement élevés. De nombreux appels ont consisté à aider des

TABLE DES MATIÈRES

6	Message de l'ombudsman
8	Au sujet de rapport
9	Au sujet du bureau
12	Notre réponse au Covid-19
14	Collaboration, éducation et relations communautaires
16	Services d'accueil
19	L'accès à l'information et de la protection de la vie privée
19	À propos de la LAIPVP
23	Accès à l'information
28	Protection de la vie privée
32	Soutien aux organismes publics et aux dépositaires sous forme de consultations informelles et d'extension de services
33	Loi sur l'ombudsman
33	À propos de l'ombudsman
34	Enquêtes sur les plaintes
40	Rapports d'enquêtes médico-légales
41	Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)
41	À propos de LDIP
42	Accroître la sensibilité et la capacité
43	Divulgations d'actes répréhensibles
46	Plaintes de représailles
47	Fonctionnement du bureau
50	Statistiques détaillées

NOUS CONTACTER

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

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

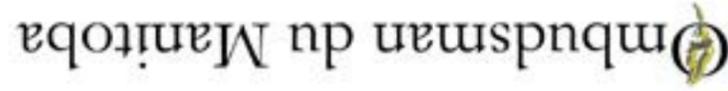
City Centre Mall, 300, chemin Mystery Lake
Thompson (Manitoba) R8N 0M2
Tél. : 204 677-7270
Sans frais : 1-877-677-7270

Ombudsman du Manitoba Rapport annuel 2021-22

Disponible en divers formats sur demande

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

Si vous avez des commentaires ou des questions sur le rapport annuel 2021-22, veuillez les envoyer à ombudsman@ombudsman.mb.ca.



750 – 500 Portage Avenue
Winnipeg, Manitoba R3C 3X1
Telephone: (204) 982-9130
Toll Free in Manitoba:
1-800-665-0531

Fax: (204) 942-7803

E-mail: ombudsman@ombudsman.mb.ca

500 av. Portage, pièce 750

Winnipeg (MB) R3C 3X1

Téléphone : (204) 982-9130

Sans frais au Manitoba :

1 800 665-0531

Télécopieur : (204) 942-7803

Courriel : ombudsman@ombudsman.mb.ca

janvier 2023

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 29.2(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 1 janvier 2021 au 31 mars 2022.

Veuillez accepter, Madame, mes salutations distinguées.

Jill Perron

Ombudsman du Manitoba

Ombudsman du Manitoba



RAPPORT ANNUEL

2021-22