



OMBUDSMAN DU  
**MANITOBA**

**2023-24**  
**RAPPORT ANNUEL**





**OMBUDSMAN DU  
MANITOBA**

5 rue Donald, bureau 300  
Winnipeg, MB, R3L 2T4  
Téléphone: 204-982-9130  
Sans frais: 1-800-665-0531  
Télécopieur: 204-942-7803  
ombudsman@ombudsman.mb.ca  
ombudsman.mb.ca

Monsieur Tom Lindsey  
Présidente de l'Assemblée législative  
Province du Manitoba  
Bureau 244, Palais législatif  
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le président,

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 avril 2023 au 31 mars 2024.

Veillez accepter, Monsieur, mes salutations distinguées.

Jill Perron

Ombudsman du Manitoba



# TABLE DES MATIÈRES

Message de l'ombudsman	6
À Propos de L'Ombudsman du Manitoba	10
2023-24 Survol de L'Année	12
Collaboration, éducation et relations communautaires	14
L'accès à l'information et de la protection de la vie privée	16
Loi sur l'ombudsman	36
Recommandations du Rapports d'enquêtes médico-légales	45
Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs) d'actes	46
Fonctionnement du bureau	52
Statistiques détaillées	56

## NOUS CONTACTER

### TÉLÉPHONE

Tél. : 204-982-9130  
Sans frais : 1-800-665-0531

### COURRIER/EN PERSONNE

5 rue Donald, bureau 300,  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1

1011, avenue Rosser, bureau 202  
Brandon (Manitoba) R7A 0L5

City Centre Mall, 300, chemin Mystery Lake  
Thompson (Manitoba) R8N 0M2

### TROUVEZ-NOUS EN LIGNE

-  Courriel: [ombudsman@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsman@ombudsman.mb.ca)
-  Site Web: [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca)
-  Facebook: [www.fb.com/manitobaombudsman](https://www.fb.com/manitobaombudsman)
-  LinkedIn: [linkedin.com/company/manitoba-ombudsman](https://linkedin.com/company/manitoba-ombudsman)

Si vous avez des commentaires ou des questions sur le rapport annuel 2023-24, veuillez les envoyer à [ombudsman@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsman@ombudsman.mb.ca).

Disponible en divers formats sur demande.

# MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

C'est pour moi un honneur d'agir à titre d'ombudsman du Manitoba et j'ai le plaisir de présenter le rapport annuel 2023-2024 de mon bureau.

Ce rapport annuel est important puisqu'il donne l'occasion d'informer le public sur nos services et de transmettre à la législature un aperçu des activités de notre bureau et des progrès réalisés dans le cadre du mandat qui nous est confié en vertu de la Loi sur l'ombudsman, de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP), de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) et de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (LDFIP). Des résumés de nos activités de résolution, des enquêtes achevées, des statistiques, des relations communautaires et des activités d'éducation et de collaboration sont fournis pour illustrer l'ampleur et la valeur du travail que nous réalisons tout au long de l'année.

En 2023-2024, notre bureau a traité plus de 4 000 demandes de renseignements et plaintes. Un grand nombre de ces affaires ont été résolues par l'équipe chargée de l'accueil et de la résolution rapide, qui aide les gens à s'orienter ou à résoudre leurs problèmes avec les entités publiques, à s'informer sur les autres procédures de plainte et à accéder aux services dont elles ont besoin. D'autres préoccupations sont traitées au moyen d'enquêtes qui confirment le respect des exigences légales ou politiques ou des processus équitables, recouvrent un droit, recommandent une amélioration dans le traitement et promeuvent des principes d'équité et des pratiques d'information justes qui profitent aux Manitobains.



OMBUDSMAN  
JILL PERRON

Nous avons ouvert 233 enquêtes cette année, en plus de poursuivre les enquêtes qui n'avaient pas pu être closes durant l'exercice précédent. Le nombre d'enquêtes ouvertes en vertu de la Loi sur l'ombudsman et la LAIPVP a augmenté par rapport à l'année précédente. Le nombre d'atteintes à la vie privée signalées par un organisme public ou un dépositaire a aussi augmenté de 12 pour cent.

## RÉPERCUSSIONS SUR LA VIE PRIVÉE

Le signalement des atteintes à la vie privée par un organisme public ou un dépositaire représente une activité essentielle pour démontrer la responsabilité dans la gestion des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels que les citoyens leur confient. Les signalements obligatoires et volontaires d'atteintes à la vie privée se sont traduits par des augmentations du nombre d'atteintes signalées au cours des deux dernières années, passant de 56 en 2021-2022 à 78 en 2023-2024.

Notre rapport met en lumière les types d'atteintes à la vie privée répertoriées, de même que les conclusions de nos examens, qui servent à renforcer les mécanismes de contrôle et à améliorer les pratiques de protection des entités publiques et des dépositaires, comme le personnel de la santé. Des cas d'espionnage du personnel ont continué d'être rapportés. Notre bureau a porté plainte en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels pour la

troisième fois. Les conclusions de cette enquête se trouvent plus loin dans ce rapport.

En plus des signalements portant sur les atteintes à la vie privée, les demandes de consultation informelle de la part des organismes publics et des dépositaires pour traiter des questions difficiles d'accès et de protection de la vie privée ou les demandes d'examen des évaluations des facteurs relatifs à la vie privée en vue d'en confirmer la conformité avec la LAIPVP et la LRMP sont de plus en plus nombreuses. Notre bureau a dû s'adapter à cette nouvelle réalité afin d'y répondre. Cette augmentation démontre que les entités publiques considèrent de façon proactive la façon dont elles protégeront les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels des Manitobains au moment d'élaborer de nouveaux programmes ou de déployer leurs programmes actuels.

La carte de vaccination contre la COVID-19 du Manitoba illustre l'importance de réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour comprendre les effets des initiatives sur les renseignements médicaux personnels et la vie privée des personnes. Nous avons examiné les phases de mise en œuvre, d'exploitation et de désactivation du programme de carte dans le but de déterminer s'il était conforme aux lois portant sur la protection de la vie privée.

Nous avons conclu que les aspects entourant la vie privée et la conformité aux lois ont été pris en compte durant toutes les phases du programme. Cette initiative illustre à merveille l'adoption d'une approche proactive en matière de gestion de la vie privée et le maintien de cette approche durant toutes les phases d'une nouvelle initiative de santé publique fondée sur la technologie.

Dans notre rapport de situation sur les recommandations touchant les Services aux enfants handicapés, résumé plus loin dans ce document, nous avons conclu que seules sept

des neuf recommandations formulées en 2021 ont été entièrement mises en place. Selon nous, le ministère doit prendre de nouvelles mesures pour mettre en place un programme complet de gestion de la vie privée au sein du ministère. De plus, il doit superviser plus étroitement ses organismes et fournisseurs de service dans le but de démontrer aux participants du programme que leurs renseignements personnels et renseignements médicaux personnels sont traités et protégés de façon appropriée.

## PLAINTES VISANT LES MUNICIPALITÉS CONCERNANT L'ÉQUITÉ DU TRAITEMENT

Les questions d'ordre municipal continuent de représenter un volume élevé de demandes d'information et de plaintes pour notre bureau en vertu de la Loi sur l'ombudsman.

De nombreuses plaintes concernent des mesures et des décisions du conseil ou de ses comités, à savoir s'ils respectent leurs propres règles et politiques en matière de planification, d'appels d'offres et d'approvisionnement, de délivrance de permis ou de clôture d'une réunion. Dans la plupart des cas, nous résolvons ces problèmes en vérifiant que les politiques ou les règlements appropriés sont en place. Sinon, nous travaillons avec le personnel de la municipalité pour régler la question.

Lorsque notre enquête conclut à une plainte fondée contre la municipalité, nous partageons avec elle les pratiques exemplaires ou formulons des recommandations pour améliorer la conformité, l'équité et la reddition de comptes. Les résumés des dossiers ayant fait l'objet d'une enquête rassemblés dans ce rapport démontrent en quoi les municipalités ont appliqué ou non leurs propres politiques.

Les membres de notre équipe sont disponibles pour transmettre leurs connaissances, et nous

assistons souvent à des conférences ou à des ateliers donnés par les municipalités pour répondre aux questions du personnel municipal et des conseils.

## ÉDUCATION ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES

Nous avons redoublé d'efforts pour interagir avec les organismes publics municipaux, les dépositaires de la santé, les organismes communautaires et les diverses communautés du Manitoba. Cette année, nous avons réalisé plus de 100 consultations et organisé 50 événements de relations communautaires dans le but de mieux faire connaître notre bureau et de promouvoir les principes d'équité, de transparence et de protection de la vie privée dans l'administration des services publics.

Grâce au soutien et aux suggestions de notre conseiller et agent de liaison communautaire autochtone, nous tissons des relations respectueuses en rencontrant les dirigeants, les collectivités et les organismes autochtones et entretenons un dialogue qui permet un échange fructueux d'informations. Ces discussions ont permis d'approfondir nos connaissances et nous ont donné les moyens d'améliorer nos services et notre engagement auprès des personnes autochtones. Nous nous dévouons à faire progresser la réconciliation et notre travail continuera d'être guidé par les appels à l'action et les principes de justice énoncés dans la Commission de vérité et réconciliation et les rapports d'enquête sur les femmes et filles autochtones disparues et assassinées.

## PLAN DE SERVICE

La hiérarchisation et la gestion des cas présentés à l'accueil ainsi que des enquêtes s'appuient sur la mise en œuvre continue de notre plan de service 2021-2025. Cette année, nous avons misé sur l'amélioration de nos services en révisant nos normes de gestion des cas, sur le maintien de nos efforts de rattrapage du travail en retard et sur le perfectionnement de notre analyse des données. Nous avons aussi renforcé nos processus de

recrutement et amélioré notre capacité d'analyse et de conseil en matière de politique, de recherche et de droit au sein de notre équipe. Ces importants développements nous aident à demeurer à l'écoute des besoins du public et des entités publiques qui communiquent avec nous.

Tout au long de l'année, nous avons insisté sur les occasions de formation et de perfectionnement auprès de notre personnel, y compris la formation permettant d'acquérir des compétences adaptées à la culture. Toutes ces initiatives permettent à notre bureau de poursuivre le raffinement de son modèle de prestation de service axé sur le citoyen, de s'adapter à la demande croissante de nos services et de s'acquitter du vaste éventail de responsabilités qui se rattachent à nos mandats.

## FAIRE ÉVOLUER LA FAÇON DONT NOUS PARTAGEONS L'INFORMATION

Grâce à l'examen indépendant et impartial des préoccupations, nous sommes en mesure d'apporter des changements positifs qui consolident et améliorent les services publics dans l'ensemble du Manitoba. Il est absolument essentiel que notre bureau cherche constamment des occasions d'améliorer la façon dont il crée de la valeur pour les Manitobains.

En mars 2024, nous avons lancé la nouvelle image de l'ombudsman du Manitoba, marquée par un nouveau logo moderne reflétant le désir du bureau d'offrir un service facile d'accès centré sur le client tout en étant enraciné dans les mandats et l'autorité de l'ombudsman du Manitoba. Les formats de nos rapports d'enquête publique et de notre rapport annuel ont été mis à jour pour faciliter le repérage de l'information par les lecteurs. De nouvelles statistiques et données seront ajoutées aux futurs rapports annuels pour rendre compte d'un plus grand nombre d'aspects de notre travail, démontrer la valeur d'une supervision indépendante et renforcer notre reddition de comptes auprès de l'Assemblée législative et du public.

Une résolution des Nations Unies de 2020 sur le

rôle de l'ombudsman et des institutions médiatrices reconnaît l'importance de l'ombudsman à titre d'institution faisant partie de notre démocratie ainsi que son rôle unique de « promotion et de protection des droits de la personne, de la bonne gouvernance et de la primauté du droit. » Les Manitobains ont encore besoin d'une voie accessible pour les aider à comprendre leurs droits et pour décrypter les questions complexes et sensibles du droit à la vie privée, de l'accès à l'information et de l'équité dans les mesures administratives dans les services publics. Transparence et responsabilité à l'égard de l'intérêt public.

Ce rapport présente un aperçu condensé de la portée des travaux que notre bureau entreprend chaque jour. Notre équipe chevronnée travaille diligemment pour servir les Manitobains et pour promouvoir le droit d'accès des citoyens à la justice. C'est un honneur de travailler aux côtés d'une équipe profondément engagée au succès de notre mission de promouvoir et favoriser l'ouverture, la transparence, l'équité, la responsabilité et le respect de la vie privée dans la conception et la prestation des services publics.

Nous nous réjouissons de pouvoir perpétuer le riche héritage de l'ombudsman, qui apporte de la valeur à la population du Manitoba.



**OMBUDSMAN DU  
MANITOBA**

# À PROPOS DE L'OMBUDSMAN DU MANITOBA

## RÔLE, MANDATS ET COMPÉTENCE

L'ombudsman est un haut fonctionnaire indépendant, impartial et non partisan qui résout les préoccupations des résidents, favorise et promeut les droits des citoyens, et encourage l'équité, la transparence et la responsabilité dans les programmes publics.

L'ombudsman joue un rôle important, surveillant le gouvernement et les organismes du secteur public dans l'intérêt des citoyens, et aidant à restaurer et à maintenir la confiance de la population à l'égard des systèmes publics.

**Le mandat de l'ombudsman du Manitoba est énoncé dans quatre lois distinctes 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 (LAIPVP)
- la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP)

Ces lois permettent au bureau de l'ombudsman d'enquêter sur les plaintes, de procéder à des vérifications, de formuler des recommandations, d'éduquer le public, de faire des commentaires sur les répercussions des nouvelles initiatives sur la vie privée et sur l'équité, et de faire rapport au public. L'ombudsman peut attirer l'attention sur des questions systémiques importantes qui pourraient autrement ne pas être soulevées.

Notre bureau fait également le suivi des recommandations émises dans les rapports d'enquêtes médico-légales préparés en vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales pour déterminer si elles ont été mises en œuvre, abandonnées ou refusées et pour quels motifs, et il en rend compte publiquement.

**La compétence de l'ombudsman varie selon chacun des mandats. Son pouvoir de surveillance s'applique notamment aux entités suivantes :**

- le Bureau du Conseil exécutif de la province du Manitoba
- les ministères du gouvernement provincial
- les organismes, les conseils et les commissions
- les régies et les offices
- les sociétés d'État
- les villes, les localités et les villages
- les municipalités et les membres de leur conseil
- les dépositaires chargés de la prestation de services de soins de santé au Manitoba
- d'autres institutions visées par la LDIP

## LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ À L'OMBUDSMAN :

- ✓ donne aux citoyens une avenue pour faire part de leurs préoccupations;
- ✓ permet d'obtenir un point de vue impartial sur une question;
- ✓ aide les organismes publics à améliorer leurs politiques, procédures ou pratiques;
- ✓ permet d'obtenir de l'information sur les décisions et les mesures prises par l'organisme public;
- ✓ fait accroître la conformité de l'organisme public avec les lois en matière d'accès et de vie privée;
- ✓ fait accroître la transparence, l'ouverture et la responsabilité;
- ✓ permet de modifier le statu quo.

## CE QUE FAIT L'OMBUDSMAN

L'ombudsman du Manitoba reçoit les plaintes en matière d'accès à l'information et de vie privée, d'équité dans les actions ou les décisions du gouvernement, et d'actes répréhensibles graves dans la fonction publique. Il essaie de régler les préoccupations des citoyens au premier stade possible, et d'effectuer des enquêtes indépendantes, impartiales et non partisans, le cas échéant. Les services sont gratuits, confidentiels et respectueux. Les enquêtes peuvent être entreprises à la suite de plaintes ou de divulgation individuelles, de signalements d'atteinte à la vie privée ou selon l'initiative de l'ombudsman même. Ces enquêtes sont effectuées par des enquêteurs qualifiés qui examinent les faits, les lois, les politiques et les pratiques de l'organisme public ou du dépositaire. Dans le cadre des enquêtes, l'ombudsman du Manitoba prend des décisions impartiales, indépendantes et justes, et peut émettre des recommandations pour restaurer un droit, fournir une solution ou énoncer les mesures requises pour améliorer la conformité ou l'administration des programmes et des services publics. L'équipe est composée des personnes venant de différents contextes comme l'administration publique, le droit, le travail social, le journalisme, la santé publique, l'éducation, la gestion de crise et la haute direction. L'ombudsman valorise la diversité des expériences professionnelles de son personnel, qui l'aide à répondre aux différents besoins des Manitobains relevant d'un de ses quatre mandats distincts. Il se concentre sur la promotion de l'équité, la protection des droits, et la prévention et la correction d'une mauvaise administration. Dans le cadre de son travail, il éduque les Manitobains et les administrateurs publics sur les pratiques exemplaires et les principes liés à l'équité, à l'accès à l'information, à la vie privée et aux divulgations faites dans l'intérêt public au moyen d'activités de formation, de relations communautaires et de consultation.

L'ombudsman du Manitoba promeut et encourage l'exigence pour les services publics du Manitoba d'agir avec équité et transparence et de protéger la vie privée et les intérêts des Manitobains.

## MISSION



Promouvoir et favoriser l'ouverture, la transparence, l'équité, la responsabilité et le respect de la vie privée dans la conception et la prestation des services publics

## VALEURS



### INTÉGRITÉ

Adhérer aux normes les plus élevées de conduite professionnelle et personnelle et assumer la responsabilité de nos actions.

### RESPECT

Traiter chacun avec respect, dignité et courtoisie, valoriser la diversité, favoriser des relations positives, et traiter les autres avec équité et uniformité.

### INDÉPENDANCE

Agir dans l'intérêt du public conformément avec notre mandat statutaire et faire preuve de neutralité et d'impartialité en veillant à ce que nos actions ne soient pas motivées par la crainte ou l'espoir de faveur.

### EXCELLENCE

Effectuer notre travail selon les normes les plus élevées et ajouter de la valeur au processus démocratique en facilitant les interactions entre les membres du public et ceux qui les servent.

# 2023-24 SURVOL DE L'ANNÉE



56%  
téléphone



25%  
courriel



8%  
site Web



9%  
poste/en personne/formulaire/télécopieur

3,483 nouveaux cas

521 enquêtes générales

## INTAKE PLAINTES PAR LOI\*



61% Loi sur l'ombudsman - 2,148

13% LAIPVP - 458

9% LRMP- 325

2% LDIP - 71

15% hors de notre compétence - 493

*\*plus d'une loi peut s'appliquer à un même dossier (c'est pourquoi le total est supérieur au nombre de nouveaux dossiers)*



412  
enquêtes actives



178  
enquêtes fermées



78  
signalements d'atteinte à la vie privée



10

recommandations du rapport d'enquête médico-légale rapportées



50+

activités d'éducation et de relations communautaires

# PROCESSUS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Pour chaque plainte, la durée du processus de résolution et d'enquête dépend de la complexité de la question, de la réactivité des personnes concernées et de la capacité de l'ombudsman du Manitoba à ce moment. Nous respectons le temps des gens et ce qui est en jeu pour eux, et nous efforçons continuellement d'améliorer notre fourniture de services.



## ACCUEIL

Notre équipe chargée de l'accueil et de la résolution rapide traite les demandes de renseignements, les plaintes et les signalements du public faits par téléphone, courriels, envois postaux et en personne. Cette équipe facilite une démarche simple et accessible pour entrer en contact avec notre bureau. Elle reçoit les plaintes officielles et répond aux questions générales. Si la plainte relève de l'autorité ou de la compétence de notre bureau, l'équipe procède à une évaluation afin de déterminer les moyens pour aider.



## RENOIS

Si le plaignant n'a pas utilisé toutes les options à sa disposition concernant l'organisme public visé par sa plainte, nous lui suggérerons de commencer par suivre ces étapes. Si une plainte est hors de notre autorité ou compétence, nous pouvons faire les renvois appropriés ou proposer d'autres ressources ou options possibles.



## RÉSOLUTION RAPIDE

Nous visons à résoudre les plaintes des citoyens le plus rapidement possible. Nous effectuons des enquêtes officieuses, examinons la documentation et travaillons avec le plaignant et les organismes publics pour aider à résoudre la préoccupation sans devoir procéder à une enquête complète. Nous visons à résoudre les plaintes ne nécessitant pas d'enquête officielle dans un délai de 90 jours.



## ENQUÊTE

S'il n'est pas possible de résoudre la plainte, l'ombudsman peut décider de lancer une enquête, et un enquêteur est affecté au dossier. L'organisme public ou le dépositaire est avisé. Dans certains cas, nous pouvons ouvrir des enquêtes entreprises par l'ombudsman dans des domaines où il y a des plaintes récurrentes ou lorsque les préoccupations soulevées peuvent révéler une mauvaise administration systémique. Les enquêteurs planifient et entreprennent les activités d'enquête et consignent les constatations.



## RAPPORTS ET SURVEILLANCE

Une fois le rapport d'enquête terminé, les détails du rapport sont communiqués à l'organisme public faisant l'objet de l'enquête et aux personnes concernées. Si l'ombudsman croit que le public bénéficierait du rapport, il le rend public et l'affiche sur notre site Web. Si un rapport comprend des recommandations à l'intention d'un organisme public ou d'un dépositaire, nous surveillons la mise en œuvre des recommandations et faisons un suivi pour veiller à ce que les résultats reflètent nos intentions.

# COLLABORATION, ÉDUCATION ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES

## COLLABORATION ENTRE LES PROVINCES ET TERRITOIRES

Dans le cadre de conversations collaboratives nationales, l'ombudsman du Manitoba a pris part à des réunions, à des groupes de travail et à des échanges d'information courants avec d'autres ombudsmans, avec des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée et avec leur personnel. Ces activités offraient des occasions de collaborer sur l'éducation et la formation au moyen de webinaires et de conférences. L'ombudsman du Manitoba a participé aux réunions annuelles suivantes : le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires du 6 au 8 juin en Alberta, la réunion des commissaires de l'intérêt public du 19 au 21 septembre à l'Île-du-Prince-Édouard, et la réunion des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée du 4 au 5 octobre à Québec.



*Les membres du CCOP de tout le Canada le 5 juin 2023*

Le Manitoba s'est joint à des commissaires de l'information et de la protection de la vie privée et à des ombudsmans du fédéral, des provinces et des territoires pour adopter des résolutions en 2023. Ces résolutions visent à sensibiliser la population aux questions d'actualité en matière d'accès et de vie privée qui touchent les citoyens.

### RÉSOLUTION CONJOINTE

#### RÉSOLUTION : VIE PRIVÉE DES JEUNES

Les jeunes ont le droit au respect de leur vie privée. Tous les secteurs, y compris les gouvernements et les entreprises, doivent mettre les intérêts des jeunes au premier plan en fixant des limites claires quant au moment et à la manière dont leurs renseignements personnels peuvent être utilisés ou communiqués. Notre résolution conjointe a recommandé aux gouvernements de revoir et de modifier les lois en conséquence afin de s'assurer qu'elles prévoient des garanties solides, des exigences de transparence et des recours accessibles aux jeunes, ou d'adopter de

telles lois. Nous avons demandé aux institutions gouvernementales de veiller à ce que leurs pratiques privilégient un environnement numérique sécuritaire, éthique et transparent pour les jeunes. Nous avons aussi demandé aux organisations d'adopter sept pratiques recommandées qui garantissent non seulement la protection des données des jeunes, mais aussi donnent à ces derniers les connaissances et les moyens de naviguer sur les plateformes numériques et de gérer leurs données en toute sécurité et de manière autonome.

## RÉSOLUTION CONJOINTE

### RÉSOLUTION : PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DES EMPLOYÉS

Nous avons demandé aux gouvernements de renforcer les lois et les mesures de protection de la vie privée des employés face à l'augmentation du télétravail et de l'utilisation de technologies de surveillance des employés à distance. Notre résolution conjointe invite les gouvernements et les employeurs à fournir un effort collectif en vue de combler les lacunes dans les lois, de respecter et de protéger le droit à la vie privée et à la transparence des employés, et de garantir une utilisation juste et adéquate des outils de surveillance électronique et des technologies de l'intelligence artificielle dans le contexte moderne du travail. Nous avons offert un document d'orientation détaillé aux gouvernements et aux employeurs quant aux mesures potentielles à prendre pour traiter de cette question en constante évolution.

## RÉSOLUTION CONJOINTE

### RÉSOLUTION : AMÉLIORATION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION GOUVERNEMENTALE

Dans le monde numérique dans lequel nous vivons, la désinformation et la mésinformation se propagent à une vitesse vertigineuse. Afin de préserver la confiance à l'égard de nos institutions démocratiques, il est impératif que la population canadienne ait accès aux documents détenus par les institutions et organismes publics, y compris les dossiers historiques. Notre résolution conjointe demande aux gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux d'agir rapidement et de manière décisive pour moderniser leurs lois, politiques et pratiques de gestion de l'information respectives, afin de renforcer les systèmes d'accès à l'information et de soutenir une culture de transparence dans l'ensemble du Canada. Nous avons mis en évidence la nécessité de se doter d'autres mécanismes efficaces pour assurer l'accès aux documents, notamment au moyen de la divulgation proactive.

## FORMATION, ACTIVITÉS ET ÉDUCATION

Dans le cadre de notre but de fournir de l'orientation et de l'éducation sur les questions d'équité, d'accès à l'information, de protection de la vie privée, d'actes répréhensibles graves, et du rôle du bureau de l'ombudsman, nous offrons des activités de relations communautaires, de formation et d'éducation aux établissements, aux organismes publics et à différents événements. Nous rejoignons les gens de différentes façons, notamment au moyen de présentations officielles, de formations, de congrès et de salons professionnels, ainsi que de rencontres sur nos services, notre rôle et les questions auxquelles les collectivités et les organismes font face. Tout au long de l'exercice, les membres de notre équipe ont rencontré et sensibilisé des particuliers et des groupes dans les régions du nord et du sud de la province, y compris des collectivités, des autorités municipales, des organismes communautaires, des offices et des régies de la santé, des districts scolaires, des organismes sans but lucratif et des établissements d'enseignement. Nous avons également fourni de la formation aux nouveaux employés de la fonction publique, notamment au personnel d'établissements correctionnels, et aux nouveaux stagiaires des différents ministères gouvernementaux et de l'Assemblée législative du Manitoba.

50+

activités de relations communautaires au Manitoba



# RÉCONCILIATION ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES AVEC LES COLLECTIVITÉS AUTOCHTONES

L'ombudsman du Manitoba s'engage à ce que les services et les activités de son personnel et de son bureau soient offerts d'une manière reconnaissant les effets à long terme du système colonial sur les Premières Nations, les Autochtones et les Métis au Manitoba. Dans le cadre de cet engagement, le bureau de l'ombudsman s'emploie à mettre en œuvre les appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation et de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées, ainsi que de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones. En outre, l'ombudsman du Manitoba tient compte des appels à l'action dans le contexte des plaintes et des enquêtes. Entre autres, il renforce la compétence culturelle de ses effectifs en offrant de la formation et de l'éducation, il veille à ce que les perspectives autochtones informent ses politiques et ses pratiques, et il intensifie ses efforts pour servir les collectivités et les populations autochtones et établir des liens avec elles. Le personnel de l'ombudsman du Manitoba a suivi la série d'apprentissage autochtone de l'Université de l'Alberta pour donner suite à l'appel à l'action 57 de la Commission de vérité et réconciliation. Sous l'égide de notre conseiller et agent de liaison communautaire autochtone, nous avons visité plusieurs collectivités des Premières Nations et nous avons communiqué avec des dirigeants, des organisations et des fournisseurs de services autochtones au Manitoba pour leur parler du rôle de notre bureau et pour en apprendre plus sur les questions auxquelles ils pourraient faire face. Les discussions ont notamment traité des barrières auxquelles ils se heurtent souvent au moment d'accéder à des services publics et concernant des questions liées aux droits. Dans certains cas, les discussions ont donné lieu à des plaintes potentielles que notre personnel a transférées à l'équipe d'accueil. Certaines de ces plaintes sont présentées plus loin dans le présent rapport et ont été résolues tôt ou ont nécessité une enquête.

## CONSULTATION NATIONALE

En 2023, l'ombudsman du Manitoba a participé à des consultations avec la représentante spéciale du ministre fédéral, Jennifer Moore Rattray, pour donner suite à l'appel à la justice 1.7 du Rapport final de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées. Cet appel demande aux gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, en partenariat avec les peuples autochtones, de créer un poste d'ombudsman national des droits des Autochtones et des droits de la personne, qui aura autorité dans tous les domaines de compétence, et de mettre sur pied un tribunal national des droits des Autochtones et des droits de la personne. Notre bureau a fait part de notre perspective provinciale et a fourni de l'information relativement à la surveillance autonome et aux pratiques exemplaires de l'ombudsman. Nous nous réjouissons à l'idée de travailler en collaboration avec un ombudsman national des droits des Autochtones et des droits de la personne pour réduire les barrières liées aux domaines de compétence et pour créer des approches simples à l'égard du soutien et des services offerts aux personnes autochtones.





Lors de sa visite à Sioux Valley Dakota Nation, notre personnel a été invité à observer les bisons blancs qui font partie d'un troupeau qui vit dans la communauté. Le bison blanc est un symbole sacré pour les Dakota.

# ACCÈS À L'INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

## LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE (LAIPVP) | LOI SUR LES RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS (LRMP)

L'ombudsman enquête sur les plaintes de gens préoccupés par une décision, un acte ou une omission concernant une demande d'information faite auprès d'un organisme public ou d'un dépositaire, ou préoccupés par la manière dont leurs renseignements personnels ou renseignements médicaux personnels ont été gérés.

Par exemple, si un organisme public ou un dépositaire :

- n'a pas répondu à une demande de communication dans le délai prescrit;
- a refusé l'accès à l'information demandée;
- a exigé des droits déraisonnables ou non autorisés relativement à la demande de communication;
- a refusé de corriger des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels comme cela a été demandé;
- a recueilli, utilisé, communiqué ou omis de protéger des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels d'une façon qui semble contraire aux dispositions de la LAIPVP ou de la LRMP.

L'ombudsman se voit conférer les attributions additionnelles suivantes en vertu de la LAIPVP et de la LRMP :

- procéder à des vérifications pour surveiller et garantir l'observation de la LAIPVP et de la LRMP;
- commenter sur les lois ou les programmes proposés qui pourraient avoir des incidences sur les droits en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée;
- recourir à la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou la transmission des renseignements personnels

et des renseignements médicaux personnels;

- renseigner le public au sujet de la LAIPVP et de la LRMP et recevoir les commentaires du public.
- 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

La LAIPVP exige que les organismes publics assurent l'accès à l'information et protègent la confidentialité des renseignements personnels contenus dans les documents qu'ils conservent.

Elle s'applique :

- aux ministères du gouvernement provincial, aux bureaux des ministres du gouvernement, au bureau du Conseil exécutif et aux organismes, notamment des conseils, des commissions ou d'autres organismes particuliers;
- aux organismes d'administration locale, comme la Ville de Winnipeg, les municipalités, les districts d'administration locale, les districts d'aménagement du territoire et les districts de conservation;
- aux organismes d'éducation, comme les divisions scolaires, les universités et les collèges;

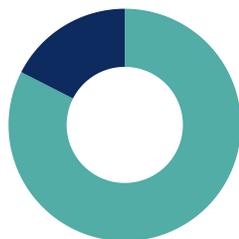
- aux organismes de soins de santé comme les hôpitaux et les offices régionaux de la santé.

La LRMP fournit aux gens un droit d'accès à leurs renseignements médicaux personnels qui sont conservés par les dépositaires, et exige que les dépositaires protègent la confidentialité des renseignements médicaux personnels contenus dans les documents qu'ils conservent. Elle s'applique :

- aux organismes publics (définis dans la

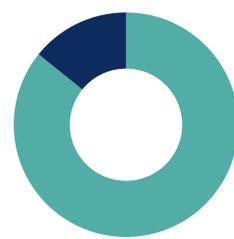
LAIPVP);

- aux professionnels de la santé, comme les médecins, les dentistes, les infirmières et les chiropraticiens;
- aux établissements de soins de santé, comme les hôpitaux, les cliniques médicales, les foyers de soins personnels, les centres de santé communautaire et les laboratoires;
- aux organismes de services de santé qui fournissent des soins de santé en vertu d'un accord intervenu avec un autre dépositaire.



**83%**  
sur l'accès à l'information

**17%**  
sur la confidentialité de l'information



**86%**  
en vertu de la LAIPVP

**14%**  
en vertu de la LRMP

### PLAINTES EN VERTU DE LA LAIPVP ET DE LA LRMP REÇUES PAR TYPE D'ORGANISME PUBLIC OU DE DÉPOSITAIRE



**134** enquêtes fermées

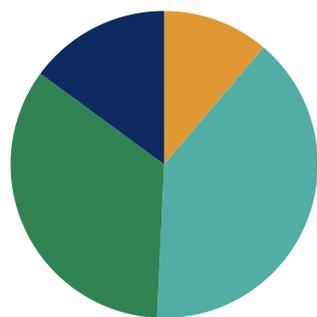
**107** consultations fournies à des organismes publics

**131** dossiers reportés de l'année précédente

**16** demandes de prolongation du délai de réponse à des demandes de communication d'information;

**78** signalements d'atteintes à la vie privée

## RÉSULTATS DE 134 ENQUÊTES SUR DES PLAINTES TERMINÉES



**40%**

résolues pendant l'enquête sans la nécessité de formuler des conclusions, par les enquêteurs travaillant avec les plaignants et les organismes publics ou dépositaires pour répondre aux préoccupations des auteurs des demandes

**15%**

fondées en tout ou en partie, signifiant que la plainte était justifiée

**34%**

non fondées du tout, signifiant qu'aucun aspect des préoccupations des plaignants n'était considéré comme justifié

**11%**

abandonnées ou rejetées

### PLAINTES EN VERTU DE LA LAIPVP

#### LAIPVP : plaintes d'accès

	Ouvert	Fermé	Refusée ou abandonnée	Résolue	Non appuyée	Appuyée en tout ou en partie
Accès refusé	92	63	7	27	21	8
Pas de réponse	23	17	-	10	1	6
Refus de donner suite	6	15	2	4	9	-
Prorogation	5	2	-	-	2	-
Droits	3	1	-	1	-	-
Dispense de droits	0	1	-	-	1	-
Consentement d'un tiers	1	1	-	-	1	-
Qualité de la recherche	10	5	-	1	2	2
Audre	5	4	1	2	1	-
Correction	0	1	-	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>110</b>	<b>10</b>	<b>45</b>	<b>39</b>	<b>16</b>

#### LAIPVP : plaintes pour atteinte à la vie privée

Collecte		1	-	-	1	0
Communication	6	5	2	2	-	1
Utilisation	5	5	1	-	2	2
Sécurité	1	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

### PLAINTES EN VERTU DE LA LRMP

#### LRMP : plaintes sur l'accès

	Ouvert	Fermé	Refusée ou abandonnée	Résolue	Non appuyée	Appuyée en tout ou en partie
Pas de réponse	1	1	-	1	-	-
Correction	-	1	-	-	1	-
Qualité de la recherche	2	2	-	2	-	-
Audre	2	-	-	-	-	-
Accès refusé	1	1	1	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

#### LRMP : plaintes pour atteinte à la vie privée

Collecte	-	1	-	-	-	1
Utilisation	7	2	-	1	1	-
Communication	11	4	1	1	2	-
Sécurité	2	1	-	1	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

Pour en savoir plus concernant les enquêtes sur les plaintes déposées en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, consultez les tableaux aux pages 56 à 57.

# CAS D'ACCÈS À L'INFORMATION

## TENDANCES POUR 2023-2024

- De la majorité des plaintes relatives à l'accès à l'information déposées en vertu de la LAIPVP, 63 % portaient sur la décision des organismes publics de refuser l'accès aux documents demandés.
- 16 % des plaintes relatives à l'accès à l'information déposées en vertu de la LAIPVP concernaient le non-respect par les organismes publics des délais prescrits par la loi pour répondre aux demandes de communication. En 2022, le délai pour répondre à une demande de communication est passé de 30 à 45 jours.
- Le nombre de plaintes relatives à l'accès à l'information déposées en vertu de la LAIPVP au sujet des décisions des organismes publics de ne pas tenir compte des demandes a diminué par rapport à l'année dernière et représente 4 % des plaintes relatives à l'accès à l'information.

## RÉSULTATS DÉCOULANT DES MODIFICATIONS APPORTÉES À LA LAIPVP EN 2022

### PROLONGATIONS PLUS LONGUES DU DÉLAI DE RÉPONSE AUX DEMANDES

La LAIPVP exige que les organismes publics répondent aux demandes de communication dans un délai de 45 jours, et prévoit la possibilité de prolonger le délai de 30 jours additionnels. Si l'organisme public ne peut pas répondre à la demande dans ce délai de 75 jours, il peut demander à l'ombudsman d'approuver une prolongation plus longue. Notre bureau évalue le caractère raisonnable de la demande de prolongation plus longue en se fondant sur les considérations autorisant l'organisme public à demander la prolongation. Nous examinons aussi si la prolongation permettra de fournir une réponse qui soutient l'accès à l'information.

En 2023 et 2024, nous avons reçu des organismes publics 16 demandes d'approbation par l'ombudsman de prolongations plus longues, dont 15 ont été approuvées :

- cinq renvoyaient à des circonstances dans lesquelles les organismes publics consultaient des tiers comme le gouvernement fédéral ou des organismes du secteur privé pour obtenir le consentement de la communication de l'information;
- quatre portaient sur un grand nombre de dossiers dépassant 1 000 pages;

- quatre portaient sur un grand nombre de dossiers et la nécessité de consulter des tiers;
- une portait sur la consultation de tiers et un grand nombre de demandes faites par l'auteur de la demande;
- une renvoyait à des circonstances dans lesquelles l'important volume de demandes portait sur de nombreux dossiers et nécessitait la consultation de tiers.

Les demandes faites auprès de notre bureau pour accorder une prolongation plus longue nécessitent une réponse rapide. En 2023 et 2024, les décisions ont été prises, en moyenne, en 5,7 jours.

Afin d'assister les organismes publics, nous avons :

- un formulaire de demande de prolongation plus longue, qui peut être rempli par voie électronique et transmis par courriel ou télécopieur;
- un avis de pratique détaillé.



Ces ressources se trouvent sur notre [site Web](#).

## ENQUÊTE - REFUS D'ACCÈS

# SANTÉ ET SOINS AUX PERSONNES ÂGÉES DU MANITOBA

## PLAINTE PARTIELLEMENT SOUTENUE 12(1)(C)(I) CONTENU DE LA RÉPONSE

Le ministère de la Santé et des Affaires sociales du Manitoba a refusé une demande d'accès à des notes d'information et de conseil, au motif qu'il a effectué une recherche et déterminé que les documents demandés n'existaient pas au sein du ministère. Notre enquête a porté sur la question de savoir si le département avait effectué une recherche raisonnable avant de déterminer qu'il n'était pas en mesure de localiser les documents pertinents pour cette demande. Nous avons constaté que la recherche initiale de documents par le ministère s'est principalement concentrée sur les secteurs du ministère responsable de la préparation des documents d'information. À peu près au moment où les dossiers ont été demandés,

nous avons constaté que l'ancien ministre avait fait des déclarations sur le sujet dans les médias et à l'Assemblée législative. Nous avons communiqué ces informations au ministère et lui avons demandé s'il avait envisagé la possibilité que des documents d'information aient été créés par un office régional de la santé et soumis au bureau du sous-ministre. Une recherche ultérieure sur le site a permis de trouver une note d'information contenant des informations répondant partiellement à la demande. Une décision d'accès révisée a été rendue. Nous avons conclu que la plainte était partiellement justifiée parce que le ministère aurait pu inclure le bureau du sous-ministre dans sa recherche initiale.



Le droit d'accès à l'information s'étend à tout document placé sous la garde ou le contrôle d'un organisme public, et pas seulement aux documents créés par l'organisme public; il peut également s'agir de documents fournis par des personnes ou des organismes extérieurs.

## ENQUÊTE - REFUS D'ACCÈS

# VILLE DE WINNIPEG

## PLAINTÉ NON SOUTENUE 28(1)(B) INTÉRÊTS ÉCONOMIQUES ET AUTRES D'UN ORGANISME PUBLIC

La ville de Winnipeg a accordé un accès partiel aux documents relatifs à trois propriétés appartenant à la ville. Elle a refusé l'accès aux rapports d'évaluation des terrains au motif que leur divulgation pourrait nuire aux positions techniques, financières et de négociation de la ville. Notre enquête a révélé que les rapports d'évaluation contiennent une évaluation narrative ainsi qu'une analyse technique et financière et des stratégies qui ont permis à la ville de prendre des décisions et de mener des négociations concernant le transfert des terrains et la vente éventuelle de ces biens. Nous avons également constaté que la ville

avait intentionnellement demandé au personnel et engagé un évaluateur agréé pour produire une évaluation de ces biens à des fins internes, ce qui lui confère un droit de propriété et d'utilisation des informations relatives aux trois biens énumérés dans la demande d'accès. Nous avons également eu connaissance d'un différend et d'un litige en cours concernant la vente et l'évaluation des propriétés. Compte tenu de la nature des informations retenues et de l'existence d'une affaire civile en cours, nous avons déterminé que le risque de préjudice proposé par la ville n'est pas spéculatif et qu'il est probable que la divulgation des informations pourrait nuire à la position économique, concurrentielle et de négociation de la ville, aujourd'hui et à l'avenir. La ville a appliqué de manière appropriée la clause 28 (1)(b) et la plainte n'a pas été soutenue.

# FAMILLES DU MANITOBA, SANTÉ MANITOBA ET JUSTICE MANITOBA

### PLAINTÉ NON SOUTENUE 9 OBLIGATION D'ASSISTANCE À L'AUTEUR D'UNE DEMANDE RECOMMANDATION FORMULÉE

Les ministères de la Santé, de la Famille et de la Justice ont refusé de répondre à une demande d'accès aux calendriers numériques d'un ministre spécifique qui avait été nommé dans chaque ministère au cours d'une période de quatre ans. La demande précisait également que le calendrier numérique devait être fourni par ordre chronologique. Les organismes publics ont refusé l'accès au motif que les documents n'existaient pas.

Notre enquête a porté sur la question de savoir si l'organisme public s'est acquitté de son obligation d'aider l'auteur de la demande en vertu de l'article 9 de la LAIPVP et s'il a déployé tous les efforts raisonnables pour rechercher et localiser les documents, et si son explication était raisonnable dans les circonstances. Chaque ministère a expliqué qu'il n'avait plus accès au compte Outlook de son ancien ministre, où étaient conservées les données du calendrier, parce que le compte de messagerie de l'ancien ministre suit la personne d'un portefeuille/ministère à l'autre, et que la période de six mois d'accès délégué au compte a expiré.

Notre enquête a établi que les cabinets ministériels n'avaient plus accès aux calendriers de leurs anciens ministres, qu'aucune copie n'avait été conservée et stockée dans un autre format numérique, et que le compte n'avait pas été archivé avant sa suspension et n'existait plus.

Les ministères ont déclaré que les documents relatifs à des réunions spécifiques enregistrées dans le calendrier numérique sont conservés et organisés par sujet, conformément aux calendriers d'archivage et aux conseils fournis par les Archives du Manitoba. Toutefois, ces documents ne se

présentaient plus sous la forme d'un calendrier chronologique.

Étant donné que les calendriers des ministres consignent les activités relatives au fonctionnement des ministères, à la politique, aux relations avec les parties prenantes et aux activités du gouvernement, nous avons examiné les calendriers de tenue des dossiers dans chaque cabinet de ministre pour y trouver des références à tout type de document qui pourrait être considéré comme un calendrier. Un seul des tableaux du ministère contenait une référence aux « carnets de rendez-vous » des ministres.

Dans ce cas, nous avons constaté que les organismes publics ont fait tous les efforts raisonnables pour localiser les documents demandés et ont donné des explications raisonnables sur les raisons pour lesquelles les documents n'ont pas pu être trouvés. Toutefois, l'enquête a mis en évidence des problèmes concernant la conservation et l'organisation des dossiers, qui sont essentiels pour permettre aux gouvernements de rendre compte de leurs actions.

Nous avons recommandé que ces organismes publics, en consultation avec le Bureau des archives gouvernementales des Archives du Manitoba, examinent et modernisent leurs pratiques de tenue des dossiers afin de se conformer à l'esprit de la Loi sur les archives et la tenue des dossiers, y compris la préservation de toute information numérique ayant une valeur archivistique. Les organismes publics ont accepté la recommandation.



## 1 RECOMMANDATION

### JUSTICE MANITOBA

#### PLAINTE PARTIELLEMENT SOUTENUE 23(1)(A) CONSEIL À UN ORGANISME PUBLIC 25(1)(A), 25(1)(C), 25(1)(K), 25(1)(I), 25(1)(N) DIVULGATION PRÉJUDICIABLE À L'APPLICATION DE LA LOI

Le ministère de la Justice du Manitoba a refusé l'accès à des parties de documents dans six demandes d'accès différentes où le plaignant ou la plaignante demandait des copies de procédures et d'ordres permanents relatifs à l'isolement, à la prévention du suicide et à d'autres sujets connexes. Le ministère de la Justice du Manitoba a refusé l'accès à certaines parties des documents en vertu de plusieurs exceptions discrétionnaires à l'accès.

Au cours de notre enquête, nous avons demandé au ministère de nous fournir des informations sur le préjudice qu'il pensait subir si l'accès aux informations expurgées lui était accordé. Le ministère a indiqué que le principe général est qu'il ne divulgue pas les politiques, les procédures et les formulaires relatifs à la sécurité des établissements pénitentiaires.

Notre bureau a informé le ministère qu'un principe général contre la divulgation n'était pas une justification suffisante pour un refus d'accès et ne répondait pas au critère des exceptions discrétionnaires à l'accès tel qu'il a été établi par la Cour suprême du Canada.

Après plusieurs réunions avec notre bureau, et avec l'aide de la personne qui a fait la demande, le ministère a publié une décision d'accès révisée. Dans cette décision, la majorité des informations précédemment expurgées ont été fournies. Pour les informations qui sont restées expurgées, le ministère a fourni à notre bureau une explication qui nous a convaincus qu'il y avait un risque raisonnable de préjudice probable si les informations étaient divulguées.



Les organismes publics ont la responsabilité de s'assurer qu'ils exercent correctement leur pouvoir discrétionnaire lorsqu'ils décident quelles informations doivent être expurgées en vertu d'une exception au droit d'accès.

# JUSTICE MANITOBA

## PLAINTÉ SOUTENUE

### 29.2(A) (B) ENQUÊTES SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Le ministère de la Justice du Manitoba a refusé l'accès à des rapports relatifs à un incident survenu dans un lieu public entre le plaignant ou la plaignante et le personnel des services du shérif. L'organisme public, dans sa réponse initiale, a refusé l'accès en citant que les documents contiennent des informations qui sont liées à une enquête en cours sur le lieu de travail ou qui ont été collectées aux fins de l'enquête sur le lieu de travail.

Nous avons constaté que la majorité des informations expurgées étaient des documents rédigés par le personnel sur le comportement et la conduite du citoyen ou de la citoyenne impliqué dans l'incident, par opposition à la conduite d'un(e) employé(e) liée à l'emploi.

Les notes ou rapports rédigés par l'employé(e) décrivent ce que le ou la plaignant(e) a dit et fait lorsqu'il ou elle a interagi avec les officiers du shérif, et ce qui a été dit en retour, ce que le ou la plaignant(e) savait déjà. Nous ne sommes pas d'accord avec le fait que la divulgation de ces informations pourrait raisonnablement causer un préjudice à l'individu, à l'organisme public ou à une tierce partie.

Nous étions également d'avis que si un organisme public devait appliquer les dispositions de l'article 29.2 aux notes ou aux rapports que le personnel a rédigé sur leurs interactions avec les membres du public, ces derniers ne sauraient pas quelles informations ont été documentées et n'auraient pas la possibilité de confirmer si les informations sont exactes ou complètes de leur point de vue. Nous avons estimé que cela ne serait pas conforme à l'objectif de cette exception à l'accès en vertu de la LAIPVP.

L'organisme public a accepté de reconsidérer sa décision sur la base de nos rétroactions et a donné accès à une grande partie des informations qui avaient été initialement refusées au plaignant ou à la plaignante sur la base de l'article 29.2.



En 2022, les modifications apportées à la loi LAIPVP ont inclus les enquêtes sur le lieu de travail comme nouvelle exception à l'accès à l'information. Cet exemple rappelle aux organismes publics qu'ils doivent examiner attentivement non seulement la formulation de l'exception, mais aussi son objectif lorsqu'ils décident si elle doit être appliquée dans un cas particulier.

# CAS DE CONFIDENTIALITÉ

## TENDANCES POUR 2023-2024

- Le nombre d'atteintes à la vie privée signalées à notre bureau par les organismes publics et les dépositaires continue d'augmenter et a presque doublé depuis 2020.
- Les communications mal dirigées et les vols continuent de représenter près de la moitié de toutes les atteintes à la vie privée signalées au bureau.
- Les atteintes à la vie privée signalées qui ont été évaluées comme présentant un risque réel de préjudice grave représentent près de la moitié des rapports d'atteinte à la vie privée soumis au bureau
- Les organismes publics et les dépositaires continuent de faire preuve de responsabilité en informant les personnes concernées et en signalant volontairement les atteintes à la vie privée à notre bureau, même lorsqu'ils n'y sont pas légalement tenus.

### RÉSOLUTION ANTICIPÉE

## JUSTICE MANITOBA – CENTRE CORRECTIONNEL

### ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS

Une personne détenue a appelé pour expliquer qu'elle avait des difficultés à accéder à son dossier médical personnel. Celle-ci était frustrée, car elle avait essayé à plusieurs reprises de demander l'accès à ses renseignements médicaux personnels et les membres du personnel lui avaient dit qu'elle devait demander à son avocat

de déposer la demande d'accès à l'information en son nom. Cette personne n'avait pas d'avocat. En vertu de la LRMP, une personne a le droit d'examiner et de recevoir une copie de ses renseignements médicaux personnels conservés par un administrateur. Il n'est pas nécessaire d'être représenté par un(e) avocat(e) pour obtenir ces documents. Nous avons contacté l'organisme public (le directeur de l'établissement) au nom de cette personne, qui a pu par la suite faire traiter sa demande de LRMP.

## CLINIQUE MÉDICALE

### ACCUSATIONS PORTÉES POUR ESPIONNAGE EN VERTU DE LA LRMP

En janvier 2022, une personne a contacté l'Ombudsman du Manitoba pour se plaindre de l'utilisation non autorisée de ses renseignements médicaux personnels par un(e) employé(e) d'une clinique médicale (un fiduciaire en vertu de la LRMP). La personne ayant déposé la plainte n'était pas et n'avait jamais été patiente de cet établissement de soins de santé.

Notre bureau a enquêté sur la plainte et a déterminé qu'une personne du syndic avait créé un faux dossier patient pour le(la) plaignant(e) dans le dossier patient électronique (DPE) du syndic. L'employé(e) (l'accusé[e]) a ensuite utilisé le faux dossier de patient pour accéder aux renseignements médicaux personnels du plaignant ou de la plaignante stockés dans eChart.

eChart est un système électronique sécurisé qui permet aux prestataires de soins de santé autorisés d'accéder aux renseignements médicaux personnels de la population Manitobaine en cas de besoin. eChart rassemble des informations provenant de nombreux systèmes existants au Manitoba, notamment les ordonnances remplies, les résultats de laboratoire, les vaccinations et les rapports de radiographie.

L'accusé(e) a accédé aux renseignements médicaux personnels du plaignant ou de la plaignante 32 fois au cours de 26 jours différents entre le 15 décembre 2020 et le 14 avril 2021. Le 29 janvier 2024, l'ombudsman du Manitoba a porté trois accusations contre l'accusé(e) en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) :

- Utilisation non autorisée de renseignements médicaux personnels par un(e) employé(e) d'un administrateur en vertu de la clause 63(2) (b) de la LRMP.
- Obtention de renseignements médicaux

personnels en déclarant faussement qu'ils ont droit à ces informations, en vertu de la clause 63(1)(d) de la Loi sur les renseignements médicaux personnels.

- Falsification en connaissance de cause de renseignements médicaux personnels en vertu de l'article 63, paragraphe (1)(f), de la Loi sur les renseignements médicaux personnels.

Le 23 juillet 2024, l'accusé(e) a plaidé coupable à l'accusation d'utilisation non autorisée de renseignements médicaux personnels par un(e) employé(e) d'un fiduciaire. Les deux autres accusations ont été suspendues par le procureur de la Couronne.

La sanction maximale pour une infraction à la LRMP est une amende de 50 000 \$. Dans ce cas, le procureur de la Couronne a recommandé une amende de 7 000 \$. Le juge a accepté la peine proposée par le procureur de la Couronne et a donné à l'accusé(e) trois ans pour payer l'amende.

En vertu de la loi sur la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel, l'utilisation, l'accès ou la tentative d'accès intentionnels à des Loi sur les renseignements médicaux personnels d'une autre personne, en violation de la loi, constitue une infraction. C'est la troisième fois que notre bureau porte des accusations en vertu de la loi de la LRMP et c'est la troisième condamnation.



Cette affaire rappelle que les établissements de santé et le personnel sont responsables de la gestion des renseignements médicaux personnels de la population Manitobaine et que l'accès à ces informations ou leur utilisation sans autorisation entraîne des conséquences.

## SANTÉ ET SOINS AUX PERSONNES ÂGÉES MANITOBA, SOINS COMMUNS ET AUTRES PARTENAIRES

### CARTE D'IMMUNISATION POUR LA COVID-19 DU MINISTÈRE DE LA SANTÉ DU MANITOBA

En 2023, nous avons publié notre rapport concernant les incidences de la carte d'immunisation du Manitoba sur la vie privée. Ces cartes ont été mises en œuvre et utilisées par les Manitobains comme preuve de leur vaccination complète contre la COVID-19.

Nous avons lancé notre examen en 2021, lequel s'est poursuivi pendant la période durant laquelle la carte était utilisée, ainsi qu'après sa désactivation.

Notre examen a porté sur l'autorité législative d'utiliser et de communiquer des renseignements médicaux personnels à la création de la carte, les parties ayant recueilli les renseignements médicaux personnels à la suite de l'utilisation de la carte, le consentement informé des utilisateurs de la carte, la rétention et la destruction des renseignements médicaux personnels, ainsi que les garanties et la possible utilisation secondaire des renseignements recueillis.

En outre, nous avons fourni des orientations et des conseils au commencement de cette initiative, soulignant l'importance d'établir un outil d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée ainsi qu'un cadre juridique et stratégique pour la planification et la mise en œuvre.

Nous avons conclu que la carte d'immunisation du Manitoba était conforme à la LRMP pendant les étapes d'élaboration, de mise en œuvre et de désactivation de l'initiative. Nous avons constaté que les activités de collecte, d'utilisation et de divulgation des renseignements médicaux personnels réalisées dans le cadre de l'initiative étaient autorisées en vertu de la LRMP, y compris la limitation au nombre minimal de renseignements

nécessaires à la réalisation de la fin à laquelle ils sont destinés. Nous avons également constaté que les dépositaires prenaient les mesures appropriées pour protéger et assurer la sûreté des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels des Manitobains, adoptant des garanties particulières pour assurer la confidentialité, la sécurité, l'exactitude et l'intégrité des renseignements conformément à la loi.

Les dépositaires exerçaient manifestement leurs fonctions selon une approche solide en matière de gestion de la protection de la vie privée, et avaient conçu la carte d'immunisation du Manitoba et les applications de vérification en tenant compte de la vie privée. Nous nous sommes réjouis de voir que la participation citoyenne était fondée sur un consentement actif et informé. Nos conclusions détaillées se trouvent dans notre rapport exhaustif publié sur notre site Web (en anglais seulement).

De plus en plus d'organismes utilisant la technologie pour innover et fournir des services, il est important d'avoir un outil d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée pour aider un dépositaire à prévoir et à prévenir les risques liés à la protection de la vie privée au moment d'élaborer ou d'évaluer un programme ou un service. Il s'agit d'une approche proactive à l'égard de la protection de la vie privée qui montre aux résidents que leurs renseignements personnels sont gérés et garantis de manière appropriée.



Ce dossier souligne qu'il est important que le respect de la vie privée soit au cœur de toutes les étapes des nouvelles initiatives comprenant l'utilisation de renseignements médicaux personnels.



Le rapport complet se trouve sur notre [site Web](#) (en anglais seulement).

## SURVEILLANCE DES RECOMMANDATIONS

### FAMILLES MANITOBA

#### RAPPORT DE SITUATION SUR LES SERVICES AUX ENFANTS HANDICAPÉS

En 2023, nous avons publié un rapport de situation sur la mise en œuvre des recommandations, qui évaluait si le ministère de la Famille du Manitoba avait mis en œuvre neuf recommandations figurant dans notre rapport de 2021 sur l'atteinte à la vie privée survenue au sein des Services aux enfants handicapés.

Le rapport d'enquête systémique de 2021 consiste en un examen des circonstances de l'atteinte à la vie privée concernant les renseignements médicaux personnels de 8 900 bénéficiaires de services (enfants et jeunes) du Programme des services aux enfants handicapés, qui est géré par le ministère des Familles. Le ministère a accepté les neuf recommandations.

En 2022, nous avons avisé le ministère que nous allions examiner les mesures prises depuis 2021 concernant la mise en œuvre complète des recommandations, et que nous allions surveiller la mise en œuvre des garanties de sécurité par le ministère et sa conformité avec la LRMP. Nous avons constaté que sept des neuf recommandations avaient été mises en œuvre, et que les deux autres l'étaient partiellement.

Le ministère a pris de nombreuses mesures de renforcement des garanties pour protéger les renseignements médicaux personnels en vertu de la LRMP. Il a amélioré ses politiques relatives à la

LRMP, la formation du personnel, la consignation des atteintes à la vie privée, et le suivi de la formation du personnel et de l'engagement à respecter la LRMP.

Toutefois, au moment de la préparation de notre rapport de situation, nous avons constaté que le ministère doit prendre des mesures additionnelles relatives à la protection des renseignements médicaux personnels dont ses organismes et fournisseurs de services ont la garde. Le ministère de la Famille et ses fournisseurs de services possèdent une énorme quantité de renseignements médicaux personnels sur les Manitobains dans le cadre de différents programmes. Le ministère doit renforcer sa surveillance de la conformité des fournisseurs de services avec les dispositions en matière de protection de la vie privée prévues dans les ententes d'achats de services. En outre, le ministère doit mobiliser ses efforts pour inculquer une culture de protection de la vie privée au moyen de son programme de gestion de la vie privée.

Compte tenu de l'importance de cette question, notre bureau a avisé qu'il allait activement poursuivre la surveillance des deux recommandations restantes et présenter un rapport public sur les progrès.



Ce dossier souligne l'importance d'avoir en place et de maintenir de solides politiques et pratiques relatives à la protection de la vie privée afin de prévenir les atteintes à la vie privée et de protéger les renseignements médicaux personnels des utilisateurs des services.



Le rapport de situation complet se trouve sur notre [site Web](#) (en anglais seulement).

# RAPPORTS SUR LES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

Lorsqu'un organisme public ou un administrateur détermine qu'une atteinte à la vie privée présente un risque réel de préjudice grave pour les personnes concernées, l'organisme public ou l'administrateur doit en informer les personnes concernées et l'ombudsman. Lorsqu'une atteinte se produit, il est essentiel que l'organisation réagisse immédiatement. Nous encourageons la notification proactive aux personnes concernées comme une pratique exemplaire, même si une atteinte n'est pas considérée comme présentant un risque réel de préjudice grave, ainsi que la notification proactive des atteintes à notre bureau. Le signalement volontaire des atteintes à notre bureau sert à promouvoir la transparence et la responsabilité et peut être particulièrement bénéfique lorsque l'organisme public ou l'administrateur n'est pas sûr de son évaluation du risque ou lorsqu'il est probable que les personnes concernées déposent des plaintes auprès de notre bureau. En 2023-2024, 78 atteintes à la vie privée ont été signalées au Commissariat et nous avons examiné 80 atteintes à la vie privée. À titre de comparaison, 69 atteintes ont été signalées en 2022-2023 et 56 au cours de la période de déclaration de 15 mois allant de 2021 à 2022.

Les causes les plus fréquentes d'atteinte à la vie privée sont l'erreur humaine ou un manque de compréhension des exigences légales en matière de garanties appropriées. Il s'agit notamment de ce qui suit

- Les communications mal dirigées se produisent lorsque les personnes ne vérifient pas les adresses de courrier ou de courriel des destinataires ou les pièces jointes correctes avant d'envoyer la correspondance.
- Le vol d'appareils électroniques contenant des renseignements personnels et renseignements médicaux personnels se produit lorsque le

personnel laisse par inadvertance des appareils visibles dans un véhicule sans surveillance

- L'employé(e) espionne/accède de manière inappropriée aux dossiers

Nous avons également examiné 10 atteintes à la vie privée au titre de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (PHIA), dont les rapports résultaient de vérifications de bases de données de dossiers médicaux révélant que des employés consultaient ou introduisaient des données dans leurs propres dossiers.



Cela souligne la nécessité de mettre en place des garanties administratives solides et d'assurer en permanence la formation, l'orientation et la communication du personnel sur les risques pour la vie privée, l'utilisation appropriée des systèmes et la prise de décision dans le traitement des renseignements personnels et renseignements médicaux personnels qui leur sont confiés.

Après avoir reçu un rapport d'atteinte à la vie privée, nous procédons à un examen et appliquons le cadre suivant de manière cohérente.

- Nous déterminons si l'organisme public ou l'administrateur a pris toutes les mesures raisonnables pour répondre à l'atteinte.
- Nous évaluons la conformité de l'organisme public ou de l'administrateur avec la législation et la réglementation pour déterminer le risque réel de préjudice grave, ainsi que la forme et la manière dont les personnes concernées ont été notifiées.
- Nous identifions les lacunes dans la réponse et demandons à l'organisme public ou à l'administrateur d'y remédier.
- Nous pouvons donner des conseils et formuler des recommandations, le cas échéant, en vue d'une action appropriée.



**21**  
Vie privée de LAIPVP  
**57**  
Vie privée de LRMP

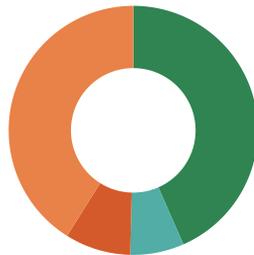


### ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE SIGNALÉES PAR TYPE D'ORGANISME PUBLIC OU DE DÉPOSITAIRE



### RÉSULTATS DES EXAMENS DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

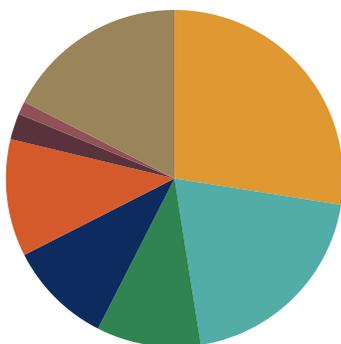
**80**  
examens d'atteinte à la vie privée



**56** notifications des personnes concernées  
**53** mesures de sécurité administratives  
**9** mesures de protection physiques  
**11** mesures de protection techniques

*\*chaque violation peut avoir plusieurs conséquences*

### CAUSE DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE EXAMINÉES



<b>28%</b> communication mal orientée	<b>10%</b> perte
<b>20%</b> vol	<b>10%</b> snooping (espionnage)
<b>18%</b> autre	<b>3%</b> cyberattaque (y compris le piratage, les rançongiciels, etc.)
<b>11%</b> divulgation non autorisée	<b>1%</b> élimination non autorisée

# OFFICE RÉGIONAL DE LA SANTÉ DE WINNIPEG

Le 22 juin 2022, l'ORSW a signalé à notre bureau une atteinte à la vie privée. L'atteinte a été identifiée le 1er juin 2022, lorsqu'un(e) employé(e) des services directs (l'employé(e)) est allé remettre sa feuille de résumé de visite quotidienne (DVS) pour le 13 mai 2022 et a remarqué qu'elle était manquante. L'employé(e) pensait s'être débarrassé accidentellement de la feuille DVS dans une station de lavage en nettoyant l'intérieur de sa voiture.

L'ORSW a expliqué que la divulgation non autorisée concernait des renseignements médicaux personnels de 14 clients, notamment leur nom, leur sexe, leur date de naissance, leur adresse, leur numéro de téléphone, les codes d'entrée de la boîte de verrouillage de la porte, les codes de tâches pour les soins fournis lors de la visite, ainsi que le nom et le numéro de téléphone du coordinateur de cas.

En évaluant le risque pour ses clients, l'ORSW a noté qu'une partie des codes des boîtes verrouillées était protégée et ne pouvait manifestement pas être interprétée de manière évidente.

Cette mesure a été mise en œuvre pour protéger les clients en cas d'égarement ou de vol de documents. Ce système était en place pour 10 des 14 clients. La fiche DVS contenait les codes d'entrée

des bâtiments et des instructions sur la manière d'accéder aux résidences des quatre clients restants. Après avoir évalué que l'atteinte présentait un risque réel de préjudice grave, l'ORSW a notifié les personnes concernées oralement le 3 juin 2022 et par écrit le 15 juin. La direction du bâtiment a également été contactée pour modifier le code d'entrée du bâtiment. L'ORSW a également pris des mesures pour mettre à jour les informations et mettre en œuvre le système de protection des codes pour les quatre clients.

Lors de notre examen des circonstances de l'atteinte, de la réaction immédiate de l'administrateur et des mesures prises par la suite par l'administrateur pour éviter qu'une atteinte similaire ne se reproduise, nous avons constaté que l'ORSW a réagi rapidement à l'atteinte et a renforcé les mesures de protection physique de ses clients. Il a également pris des mesures appropriées pour renforcer ses garanties administratives en examinant sa politique et ses procédures avec l'employé(e) afin de s'assurer qu'il(elle) respecte la politique applicable et les pratiques exemplaires pour sécuriser les renseignements médicaux personnels des clients lorsqu'elles sont transportées en dehors du bureau.

## EXAMEN DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

### CLINIQUE MÉDICALE

Une clinique médicale a signalé à notre bureau une atteinte à la vie privée lorsqu'elle a découvert qu'un(e) employé(e) avait accédé de manière inappropriée aux renseignements médicaux personnels de 11 personnes en utilisant le système de dossier médical électronique (EMR) de la clinique. Cette atteinte a été découverte lors d'une vérification du EMR pour la période du 1er au 31 décembre 2021. La clinique a expliqué que la divulgation non autorisée concernait les renseignements médicaux personnels de 11 employés de la clinique, y compris le nom, l'adresse, les numéros d'identification et d'enregistrement de santé personnelle et les informations médicales. Dans un cas, la clinique a indiqué que l'ordonnance d'un(e) employé(e) avait été consultée, mais pas manipulée. Une fois l'évaluation de l'atteinte terminée, la clinique a informé les personnes concernées par écrit deux semaines avant d'avertir notre bureau. Lors de notre examen de l'atteinte, nous avons noté que

l'employé(e) a indiqué avoir accédé au EMR et divulgué ces renseignements médicaux personnels dans un but différent de celui pour lequel elles avaient été collectées. L'employé(e) affirme que la divulgation concernait une subvention ProtectMB Community Outreach and Incentive Grants, destinée à encourager la vaccination contre le virus de la COVID-19 au sein de la communauté. Bien que l'employé(e) ait déclaré que ces informations étaient nécessaires pour que la clinique reçoive la subvention, la clinique a déterminé par la suite que ces renseignements médicaux personnels n'étaient en fait pas requis par ProtectMB, comme l'avait prétendu l'employé(e). La clinique a réagi de manière appropriée à l'atteinte et a pris des mesures supplémentaires pour améliorer les garanties techniques qui ont réduit la probabilité d'un accès inapproprié aux renseignements médicaux personnels dans son système de EMR. La clinique a également renforcé la nécessité de mettre en place des mesures de protection de la vie privée en formant son personnel.

# CONSULTATIONS ET ORIENTATIONS D'ORGANISMES PUBLICS

Des organismes publics et des dépositaires ont communiqué avec notre bureau pour obtenir des orientations qui les aideraient à traiter des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée plus complexes. Nos discussions visent à promouvoir des pratiques exemplaires et à déterminer les ressources, comme les rapports d'enquête, les avis de pratique ou d'autres outils sur notre site Web, qui seraient utiles dans leur processus décisionnel.

Également, nous communiquons proactivement avec les organismes publics et les dépositaires lorsque nous prenons connaissance de nouvelles initiatives ou de nouveaux programmes pouvant avoir des incidences sur la vie privée. Ainsi, nous en apprenons plus sur les initiatives et comprenons les mesures mises en place par l'organisme public ou le dépositaire afin de traiter de toute incidence sur la vie privée.

Ces consultations informelles et ces activités de sensibilisation pourraient aider à améliorer la conformité avec les exigences de la LAIPVP et de la LRMP, et prévenir le dépôt de plaintes à notre bureau. L'amélioration de la conformité permet de mieux servir les Manitobains en défendant leurs droits en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, entraînant une hausse de la confiance du public à l'égard des services publics.

En 2023 et 2024, nous avons tenu 107 consultations informelles sur des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée. En tout, 45 consultations informelles portaient sur des questions relevant de la LAIPVP, 62 portaient sur des questions relevant de la LRMP, et une portait sur une question d'accès à l'information et de protection de la vie privée ne relevant pas de la LAIPVP ni de la LRMP<sup>1</sup>.

79 consultations portaient sur des questions de vie privée, notamment :

- les facteurs à envisager dans l'interprétation ou l'application de la LAIPVP et de la LRMP au moment de recueillir, d'utiliser et de communiquer des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels;
- la prise en considération de garanties raisonnables pour protéger les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels;
- la fourniture d'orientations et d'information sur les exigences de signalement obligatoire d'atteintes à la vie privée, y compris les facteurs requis pour déterminer si l'atteinte porte un risque réel de préjudice grave pour un particulier;
- la fourniture d'orientations sur l'élaboration d'un plan d'intervention en cas d'atteinte à la vie privée et l'attribution de la responsabilité de notification des particuliers touchés lorsque l'atteinte met en jeu plusieurs organismes publics et dépositaires;
- les pratiques exemplaires de protection de la vie privée dans la mise en œuvre de nouveaux systèmes et processus, comme les applications en ligne;
- la fourniture d'orientations sur l'utilisation de l'outil d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée de l'ombudsman du Manitoba;
- la fourniture d'orientations sur les considérations relatives à la protection de la vie privée pour la mise en œuvre de systèmes de surveillance par caméra.

<sup>1</sup> Il est possible que l'addition des nombres ventilés dans la présente section dépasse le nombre total de consultations, car certaines consultations portaient sur des questions relevant à la fois de la LAIPVP et de la LRMP, et certaines tenaient compte de considérations à la fois en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

28 consultations portaient sur des questions d'accès à l'information, notamment :

- les facteurs à prendre en considération au moment de s'acquitter de l'obligation de prêter assistance;
- les pratiques exemplaires en matière de traitement des demandes de communication et de documentation des décisions en vertu de la LAIPVP et de la LRMP;
- la fourniture d'orientations sur l'interaction de la LAIPVP avec d'autres lois;
- les considérations et les exigences en vertu de la LAIPVP pour la prolongation du délai de réponse aux demandes de communication, y compris la demande d'approbation par l'ombudsman d'une prolongation plus longue;
- les options et les pratiques exemplaires pour protéger les renseignements personnels dans le cadre de la divulgation proactive de l'information.



**107**  
consultations  
informelles



**62** portaient sur des questions relevant de la LRMP  
**45** consultations informelles portaient sur des questions relevant de la LAIPVP

### CATÉGORIES D'ORGANISMES PUBLICS ET DE DÉPOSITAIRES AYANT CONSULTÉ NOTRE BUREAU SUR DES QUESTIONS D'ACCÈS À L'INFORMATION ET DE PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE EN 2023-24



# LOI SUR L'OMBUDSMAN

En vertu de la Loi sur l'ombudsman, nous recevons les plaintes des citoyens concernant les mesures administratives, les omissions et les décisions prises par les organismes publics, tels que les ministères et les agences gouvernementales, les municipalités, ainsi que leurs cadres ou directeurs et employés. Un citoyen dépose une plainte auprès de l'ombudsman quand il estime qu'une mesure ou une décision prise par un organisme public est contraire à la loi ou à la politique et qu'elle a sur lui une certaine incidence ou qu'il a été traité injustement.

Notre objectif est d'essayer de résoudre les préoccupations et les problèmes de manière informelle et aussi rapidement que possible. Dans les cas où une résolution rapide n'est pas possible, nous pouvons ouvrir une enquête à ce sujet. Les enquêteurs évaluent si les procédures et les processus administratifs sont suivis conformément aux lois, aux règlements et aux règlements municipaux applicables et aux politiques en vigueur. Dans le cadre de nos enquêtes, nous examinons également l'équité et le caractère raisonnable des actions du gouvernement et des décisions administratives.

À l'issue de l'enquête, l'ombudsman peut recommander à l'organisme public, sur la base d'éléments concrets, de prendre des mesures correctives ou d'identifier les domaines dans lesquels l'organisme public peut apporter des améliorations administratives.

L'ombudsman a également le pouvoir discrétionnaire d'ouvrir sa propre enquête s'il estime qu'il existe un problème susceptible de porter préjudice à une personne ou à un public plus large. Globalement, notre objectif est d'améliorer l'administration des programmes publics dans l'intérêt de tous.

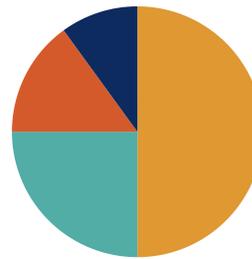
Au cours de la période 2023-2024, nous avons enquêté auprès d'organismes publics provinciaux et municipaux sur diverses questions.

En vertu de la Loi sur l'ombudsman, l'ombudsman peut enquêter sur une plainte concernant les organismes suivants :

- les ministères et agences des gouvernements provinciaux
- les sociétés d'État
- les autorités sanitaires
- les municipalités/administrations locales
- les districts d'administration locale, les districts d'aménagement du territoire et les districts de conservation
- les conseils et commissions directement ou indirectement responsables devant le gouvernement
- les collèges dont les conseils d'administration sont nommés (Red River College et Assiniboine Community College)

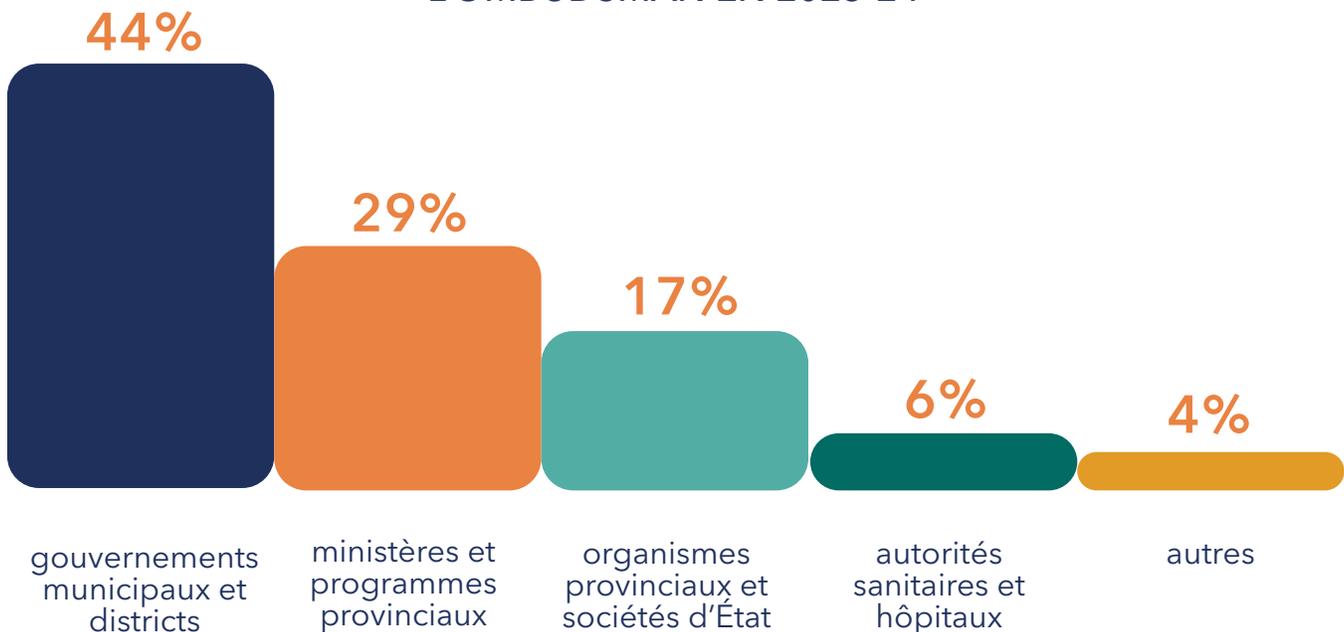


### RÉSULTATS DES DOSSIERS FERMÉS



- 50%** Plainte soutenue
- 25%** Aucune conclusion (résolue, rejetée ou abandonnée)
- 15%** Plainte partiellement soutenue
- 10%** Plainte non soutenue

### PLAINTES REÇUES PAR UN ORGANISME PUBLIC EN VERTU DE LA LOI SUR L'OMBUDSMAN EN 2023-24



Pour en savoir plus concernant les enquêtes sur les plaintes déposées en vertu de la Loi sur l'ombudsman, consultez le tableau à la page 58.

## RÉSUMÉ DU CAS

# SANTÉ, AÎNÉS ET SOINS DE LONGUE DURÉE DU MANITOBA

## RETARD DANS LES DÉCISIONS D'ORIENTATION VERS LA PRESTATION DE SOINS D'AFFIRMATION DE GENRE

Un plaignant a contacté notre bureau, préoccupé par la durée de l'attente d'une décision de la Direction des services assurés de Santé Manitoba concernant l'approbation d'une chirurgie d'affirmation de genre. Le plaignant dans ce dossier a estimé qu'un temps considérable s'était écoulé depuis que son médecin avait soumis une demande d'intervention chirurgicale à Santé Manitoba. Il a indiqué qu'il avait demandé à plusieurs reprises des informations sur le processus décisionnel et que le manque d'informations et le retard dans la décision avaient affecté son bien-être.

Les personnes qui souhaitent bénéficier d'une chirurgie d'affirmation de genre au Manitoba doivent être orientées vers une chirurgie non urgente par leur médecin. Le règlement d'application de la Loi sur l'assurance-maladie prévoit que le ministre de la Santé, des Aînés et des Soins de longue durée du Manitoba est le décideur, mais dans la pratique, la prise de décision est déléguée à un employé de la fonction publique. Les critères utilisés pour évaluer les

demandes d'orientation vers une chirurgie non urgente sont définis dans un règlement. Le besoin médical constitue le seul critère.

Notre bureau a contacté la direction responsable au sein de Santé, Aînés et Soins de longue durée Manitoba pour comprendre les raisons de ce retard et pourquoi le plaignant ne recevait pas de mises à jour de la part de la direction. Nous avons appris que des contraintes de ressources limitaient la capacité de la direction à fournir des mises à jour régulières à notre plaignant et à environ 12 autres Manitobains en attente d'une décision pour des chirurgies non urgentes d'affirmation de genre. Nous avons également constaté que la direction ne disposait pas de politiques pour guider les processus administratifs dans le traitement de ces renvois. Après avoir souligné l'injustice subie par le plaignant, le ministère a rendu des décisions sur les demandes d'orientation chirurgicale pour notre plaignant et d'autres personnes en attente d'une approbation pour une chirurgie d'affirmation de genre. Le ministère s'est également engagé à élaborer une politique visant à prévenir des retards injustes similaires à l'avenir. Nous continuons à suivre les progrès réalisés par le ministère dans la résolution de ce problème.

## RÉSUMÉ DU CAS

### MANITOBA HYDRO RÉPERCUSSIONS DE LA LIGNE DE TRANSMISSION BIPOLAIRE III ET DE L'EMPRISE SUR LES PROPRIÉTAIRES FONCIERS SOUTENUE RECOMMANDATION FORMULÉE

Un groupe de propriétaires fonciers expropriés pour la construction du projet de ligne de transmission Bipolaire III a déposé une plainte contre Manitoba Hydro. La ligne de transmission s'étend sur environ 1 400 kilomètres, contient 3 076 pylônes et a affecté les propriétés de 471 propriétaires fonciers.

Le groupe de propriétaires fonciers a fait part de ses préoccupations concernant l'administration du projet et ses répercussions sur leurs activités agricoles. Ils se sont dits préoccupés par le fait qu'ils ont été traités de manière injuste en limitant le nombre de personnes pouvant représenter le groupe lors des négociations sur l'expropriation ou la servitude, que Manitoba Hydro n'a pas respecté les protocoles de biosécurité et que les équipes de construction n'étaient pas conscientes des risques de biosécurité liés à certaines propriétés. Les risques de biosécurité comprennent la transmission potentielle de maladies infectieuses ou d'espèces envahissantes aux cultures et au bétail.

Nous avons constaté que, bien que Manitoba Hydro ait fait des efforts raisonnables pour négocier avec le représentant du Manitoba Bipole Landowners Committee, elle n'a pas pleinement pris en compte la biosécurité et les effets de la construction sur les propriétés. Au fil du temps,

l'évaluation des risques et les efforts d'atténuation de Manitoba Hydro se sont améliorés. Elle a également renforcé ses communications avec les propriétaires fonciers et a fini par créer un registre des contacts avec les propriétaires fonciers pour documenter les informations propres à chaque propriété, y compris le type d'activité agricole, le risque de biosécurité associé et les mesures d'atténuation, ainsi que les préoccupations documentées afin de mieux coordonner les efforts.

Étant donné la longue durée de vie d'une ligne de transport d'électricité et la probabilité que les parties aux engagements initiaux changeront au fil du temps, les propriétaires fonciers devaient savoir à quoi s'attendre de la part de Manitoba Hydro à l'avenir. Nous avons conclu que Manitoba Hydro devait élaborer des processus clairs et un engagement formel avec les propriétaires fonciers touchés par le projet Bipolaire III.

À la suite de notre enquête, nous avons recommandé à Manitoba Hydro de fournir aux propriétaires fonciers concernés par le projet Bipolaire III des lettres d'engagement expliquant comment l'entreprise les informera lorsqu'elle aura besoin d'accéder à l'emprise ou aux terres expropriées, et affirmant son engagement à respecter les protocoles de biosécurité applicables.

Manitoba Hydro a accepté la recommandation et a envoyé des communications écrites à tous les détenteurs de servitudes, décrivant clairement les obligations de Manitoba Hydro envers les propriétaires fonciers dans le cadre des accords de servitude.



## 1 RECOMMANDATION

# OFFICE RÉGIONAL DE LA SANTÉ DE WINNIPEG

## LES SOINS À DOMICILE DEMANDÉS N'ONT PAS ÉTÉ FOURNIS AU PATIENT EN PHASE PALLIATIVE SOUTENUE

Une personne s'est plainte à notre bureau que le programme de soins palliatifs de l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW) n'avait pas fourni de services de soins nécessaires à domicile à son conjoint avant son décès. Le conjoint était à l'hôpital et a obtenu son congé pour rentrer chez lui, car il souhaitait mourir chez lui avec le soutien du programme de soins palliatifs. La famille a indiqué avoir fait une demande de soins à domicile alors que le conjoint était encore à l'hôpital et avoir fait de nombreuses tentatives pour clarifier ses besoins en matière de soutien à domicile et obtenir des éclaircissements sur l'état de ses demandes.

Nous avons constaté que le conjoint avait reçu un soutien médical et une prise en charge intensive et en temps opportun de la part du personnel spécialisé du programme de soins palliatifs. Cependant, les soins à domicile, tels que les soins de relève et l'aide au bain et aux soins de base, n'ont pas été fournis conformément au modèle de service du programme de soins palliatifs et à la politique en matière de soins à domicile.

Nous avons constaté une série d'erreurs de communication qui ont entraîné une mauvaise organisation et une mauvaise hiérarchisation des services de soins à domicile, ce qui a retardé la mise en place des aides à domicile. Notre enquête a aussi constaté que les programmes de soins palliatifs et de soins à domicile fonctionnaient séparément et que l'échange d'informations sur les besoins et l'état de la demande de soins de relève à domicile de la famille était fragmenté ou inexistant. Aucun soutien à domicile n'a été déployé jusqu'à ce que le conjoint soit décédé à la maison.

Nous avons conclu que, dans ce cas particulier, les actions du programme de soins palliatifs de l'ORSW concernant les services de soins à domicile dans ce dossier étaient déraisonnables, en ce sens qu'elles étaient injustes envers le client et le plaignant sur le plan du fond, de la procédure et des relations. Notre examen a également révélé que l'ORSW avait apporté des améliorations administratives pour répondre à certaines des préoccupations observées en prenant des mesures pour mettre en œuvre 21 recommandations formulées dans son propre examen interne de la question. Le programme de soins palliatifs de l'ORSW s'est excusé pour les problèmes liés à la demande de soins à domicile de la personne et a exprimé sa reconnaissance pour le rôle qu'elle a joué en aidant l'ORSW à améliorer les services pour les autres. Nous surveillerons la mise en œuvre par l'ORSW des recommandations contenues dans son examen interne.

## RÉSUMÉ DU CAS

# MUNICIPALITÉ RURALE DE HARRISON PARK

## UN PRIX PLUS ÉLEVÉ POUR LES ORDURES

### SOUTENUE

### RECOMMANDATIONS FORMULÉES

Un vague sentiment de malaise a été ressenti lorsque le conseil de la municipalité rurale de Harrison Park a attribué un contrat pour les services d'enlèvement des ordures et de recyclage. Lorsque le contrat de service municipal en cours est arrivé à son terme, la municipalité rurale a lancé un nouvel appel d'offres pour la fourniture de services d'enlèvement des ordures et de recyclage, avec comme seul critère d'évaluation, le coût de la fourniture du service. Un plaignant a affirmé que la municipalité n'avait pas suivi une procédure de passation de marché équitable et transparente en attribuant le contrat à la proposition la plus onéreuse.

En examinant la question, nous avons noté que cette décision de passation de marché était l'une des premières activités d'un conseil nouvellement élu et de son administration. Nous avons confirmé que la municipalité rurale avait mis en place une politique d'appel d'offres et de passation de marchés qui décrivait un processus clair et l'autorisation de recevoir, d'évaluer et d'attribuer des marchés au soumissionnaire dont la proposition répondait aux critères établis. La politique est conforme aux exigences de la Loi sur les municipalités et aux directives données dans le Manuel de procédures de la Loi sur les municipalités.

Dans le présent cas, la municipalité rurale n'a pas suivi sa propre politique. Notre examen a révélé que les nouveaux membres du conseil se sont montrés confus quant à la manière dont les offres

devaient être évaluées. Nous avons constaté que le processus décisionnel avait été indûment influencé par d'autres facteurs tels que les médias sociaux, le désir d'attribuer le marché à une autre entreprise et l'incertitude exprimée au sujet d'un conflit d'intérêts potentiel. Nous avons noté que l'administration n'avait pas clarifié les exigences de la politique de passation des marchés ni les critères d'évaluation du conseil municipal. Le coût est le seul facteur qui aurait dû être pris en compte. À notre avis, la décision d'attribution est erronée et injuste sur le plan de la procédure. Le contrat aurait dû être attribué au soumissionnaire le moins disant.



L'équité et la transparence des appels d'offres publics exigent que toutes les parties connaissent les critères d'évaluation spécifiques afin qu'elles puissent décider en connaissance de cause de leur participation à la procédure d'appel d'offres. Les contrats ne doivent être attribués que sur la base des critères énoncés dans l'appel d'offres.

À notre avis, la décision d'attribution est erronée et injuste sur le plan de la procédure. Le contrat aurait dû être attribué au soumissionnaire le moins disant.

Nous avons recommandé au conseil de déterminer la viabilité d'un réexamen de la décision d'attribution, de revoir sa politique et ses procédures d'appel d'offres et de passation de marchés et de suivre une formation annuelle sur les conflits d'intérêts. La municipalité rurale a accepté les trois recommandations.



## 3 RECOMMANDATIONS

## RÉSUMÉ DU CAS

### PARCS MANITOBA UN HANGAR À BATEAUX ET UN EMPIÉTEMENT SUR LES TERRES PUBLIQUES NON SOUTENUE

Lorsqu'un propriétaire de chalet a obtenu un relevé de son lot de vacances loué, il a découvert que des structures appartenant à son voisin empiétaient considérablement sur la réserve publique située en face du lot. Le propriétaire du chalet a signalé l'empiètement au ministère de l'Environnement et du Changement climatique et a demandé à Parcs Manitoba d'exiger du voisin qu'il enlève toutes les structures empiétant sur le terrain dans un délai raisonnable et selon une date limite fixée.

Parcs Manitoba a examiné la question et a ordonné au voisin de déplacer ou de réduire certaines structures, tout en permettant à un hangar à bateaux et à une allée de rester en place jusqu'à ce que des réparations structurelles ou un remplacement soient nécessaires. Le plaignant a déclaré qu'il était injuste que Parcs Manitoba Parks n'exige pas l'enlèvement de toutes les structures empiétant sur le terrain.

Le terrain loué est situé dans un lotissement sur des terres de la Couronne désignées comme parc provincial en vertu de la Loi sur les parcs provinciaux. Parcs Manitoba a expliqué qu'il avait exercé son pouvoir discrétionnaire au moment de prendre sa décision, car la loi ne traite pas spécifiquement des litiges relatifs aux empiètements.

Lors de l'examen de cette question, Parcs Manitoba a expliqué que les propriétaires de chalets ont le droit exclusif de demander des permis pour

construire des structures telles que des quais et des hangars à bateaux sur les terres de la réserve publique situées en face des lots qu'ils louent, mais qu'ils ne sont ni propriétaires ni locataires des terres de la réserve publique proprement dites. En fin de compte, c'est à la province qu'il revient de l'administrer.

Parcs Manitoba examine les plaintes relatives aux empiètements au cas par cas en tenant compte de multiples facteurs tels que l'étendue de l'empiètement, la durée de la location, les antécédents en matière de délivrance de permis, l'état des structures, les répercussions financières de la réparation de l'empiètement, l'interprétation des lignes de lot et de la topographie.

Dans le présent dossier, la province a approuvé un permis pour la construction d'un hangar à bateaux vingt ans auparavant, alors qu'un arpentage n'était pas requis dans le cadre de la procédure d'approbation du permis. Lorsque Parcs Manitoba a examiné la plainte, il a constaté que le hangar à bateaux était en bon état et que seul le coin empiétait sur la limite de propriété projetée. Parcs Manitoba estime que le fait d'exiger du voisin qu'il déplace ou reconstruise son hangar à bateaux imposerait une charge financière déraisonnable, d'autant plus qu'il avait construit le hangar à bateaux en toute bonne foi.

Nous avons conclu que Parcs Manitoba avait exercé son pouvoir discrétionnaire de façon raisonnable, en tenant compte de plusieurs facteurs pertinents et raisonnables concernant l'empiètement. Sa décision de réduire et éventuellement d'éliminer l'empiètement du hangar à bateaux au fil du temps, sans imposer un lourd fardeau financier au voisin, était raisonnable et équitable.

# MUNICIPALITÉ RURALE DE SAINT-FRANÇOIS-XAVIER

## DERRIÈRE LES PORTES CLOSES - TRAITEMENT DES POSTES VACANTS AU SEIN DU CONSEIL NON SOUTENUE

Quatre mois après une élection municipale générale, deux des cinq sièges du conseil de la municipalité rurale de Saint-François-Xavier sont restés vacants. Le plaignant allègue que le conseil municipal a agi en violation de la Loi sur les municipalités lorsqu'il a fermé une réunion au public pour discuter de la manière de pourvoir les deux sièges vacants.

La Loi sur les municipalités prévoit que si un poste de conseiller reste vacant après une élection générale, les membres élus ont le pouvoir de nommer une personne, qui pouvait présenter sa candidature à ce poste aux élections, pour occuper le poste vacant, la personne ainsi nommée étant réputée avoir été élue à une élection partielle. La loi permet également à un conseil d'exclure le public d'une réunion ou de tenir une réunion à huis clos dans des circonstances particulières. Ces exigences et procédures sont reflétées dans les règlements municipaux de la municipalité rurale.

Lors de l'examen de la question, la municipalité rurale a expliqué qu'elle avait exclu le public de la réunion afin de déterminer la procédure à suivre pour pourvoir les sièges vacants et d'établir une matrice de notation pour évaluer les candidats potentiels. L'exclusion du public de la réunion a permis au conseil de garder confidentiels les

détails du processus d'évaluation, rendant le processus de nomination approuvé, cohérent et équitable pour tous les candidats admissibles. Aucune décision n'a été prise au cours de cette séance à huis clos, et aucune évaluation des candidatures n'a eu lieu.

Notre bureau a noté que le conseil municipal avait informé le public à l'avance de la procédure à huis clos, qu'il avait adopté des résolutions documentant les raisons de l'exclusion du public de la réunion et qu'il avait donné un aperçu du sujet discuté et de la décision du conseil découlant de la discussion à huis clos.

Nous avons constaté que la décision de la municipalité de mener des procédures à huis clos répondait aux exigences de la loi et qu'elle démontrait la transparence et la responsabilité de son processus décisionnel.



Il est essentiel d'informer le public à l'avance des procédures et de rendre compte publiquement des discussions et des résultats afin de garantir l'équité administrative et la transparence dans la conduite des procédures à huis clos.

Notre enquête nous a permis de constater que la municipalité avait donné un préavis approprié et qu'elle avait rendu compte de manière efficace de la procédure à huis clos. Notre bureau a estimé que la municipalité rurale avait respecté les dispositions de la Loi sur les municipalités concernant les procédures à huis clos.

## MÉDECIN LÉGISTE EN CHEF

### LIGNES DE TEMPS SACRÉES : LES DÉLAIS D'AUTOPSIE ONT UNE INCIDENCE SUR LES TRADITIONS CULTURELLES ET LES PRATIQUES FUNÉRAIRES CÉRÉMONIELLES

Au cours des efforts de relations communautaires et des réunions, les dirigeants d'une communauté des Premières Nations nous ont dit que la durée des autopsies avait une incidence négative sur leurs pratiques funéraires cérémonielles traditionnelles. Nous avons également appris que les dépouilles des personnes décédées étaient renvoyées à la communauté dans un état tel qu'elles empêchaient les possibilités d'organiser des funérailles à cercueil ouvert.

Nous avons communiqué avec le bureau du médecin légiste en chef pour savoir s'il existait

une procédure permettant aux Manitobains de demander un retour plus rapide des dépouilles de leurs proches afin de permettre des cérémonies d'enterrement culturelles et traditionnelles en temps voulu. Le bureau a décrit une procédure officielle selon laquelle les proches de la personne décédée peuvent demander au bureau du médecin légiste d'accélérer l'autopsie. Nous avons appris que, dans la mesure du possible, ces demandes sont honorées. Nous avons fourni ces informations à la Première Nation et facilité la communication entre les deux entités

# RECOMMANDATIONS DU RAPPORTS D'ENQUÊTES MÉDICO-LÉGALES

En vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales, le médecin légiste en chef peut ordonner la tenue d'une enquête médico-légale sur le décès d'une personne. Un juge de la Cour provinciale préside des enquêtes et soumet un rapport d'enquête qui peut recommander des changements dans les programmes, les politiques et les pratiques des organismes publics afin de diminuer le risque de décès dans des circonstances semblables. Une entente conclue en 1985 entre le médecin légiste en chef et l'ombudsman du Manitoba définit la responsabilité de notre bureau en ce qui concerne le suivi des recommandations d'enquête adressées aux ministères et organismes provinciaux ou municipaux. Notre travail de surveillance sert l'intérêt public et favorise la transparence et la responsabilisation des programmes et services publics offerts à la population manitobaine. La population manitobaine a le droit de savoir et de comprendre comment les organismes publics donnent suite aux recommandations formulées dans les rapports d'enquête provinciaux.

## RAPPORTS DESTINÉS AU PUBLIC

Entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024, nous avons achevé le suivi de 10 recommandations et publié deux rapports sur le suivi des recommandations formulées à la suite d'enquêtes.

L'enquête sur le décès de Jean Paul Beaumont a donné lieu à neuf recommandations visant à réduire les surdoses de drogues dans un centre correctionnel. Sept des neuf recommandations ont été mises en œuvre telles qu'elles ont été rédigées, l'une d'entre elles ayant fait l'objet d'une solution de rechange qui a permis d'atteindre l'objectif de la recommandation. Une des recommandations n'a pas été mise en œuvre en raison des coûts et des ressources limitées du ministère de la Justice. L'enquête sur les décès de Haki Sefa et Mark Dicesare a donné lieu à une recommandation visant à réduire le risque de préjudice pour la personne en possession d'une fausse arme à feu, les membres du public et les responsables de l'application de la loi. Nous avons déterminé que la Province du Manitoba a pris en compte la recommandation et travaille en collaboration avec le gouvernement fédéral sur des mesures de sécurité publique, y compris des amendements à la loi fédérale qui réglementent davantage et renforcent les contrôles sur les types d'armes à feu.



Le rapport complet de Haki Sefa et Mark Dicesare se trouve sur notre [site Web](#) (en anglais seulement).

## SURVEILLANCE CONTINUE

Au cours de l'année écoulée, nous avons poursuivi nos activités de suivi pour 47 recommandations formulées dans six rapports distincts d'enquête. Nous maintenons une communication régulière avec les organismes publics afin de recevoir des mises à jour, de poser des questions et d'obtenir des informations supplémentaires.

Au cours de la période couverte par le présent rapport, aucun nouveau rapport d'enquête n'a été publié.



**6** rapports d'enquête médico-légale émis par la Cour provinciale du Manitoba



**47** recommandations suivies au cours de l'année



**10** recommandations ayant fait l'objet d'un rapport par l'ombudsman



Le rapport complet de Jean Paul Beaumont se trouve sur notre [site Web](#) (en anglais seulement).

# LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)

En vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (la « Loi »), notre bureau enquête sur les divulgations d'actes répréhensibles au sein de l'administration publique ou liées à celle-ci.

Un acte répréhensible est :

- une action ou une omission très grave constituant une infraction en vertu d'une autre loi;
- une action ou une omission causant un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité humaines ou pour l'environnement;
- un cas de mauvaise gestion grave, notamment la mauvaise gestion de fonds ou de biens publics;
- le fait de sciemment ordonner ou conseiller à une personne de commettre un acte répréhensible.

La Loi prévoit aussi une protection contre les représailles aux personnes demandant des conseils, faisant une divulgation ou collaborant à une enquête réalisée dans le cadre de la Loi. Notre bureau est chargé de recevoir les plaintes de représailles déposées en vertu de la Loi, et d'enquêter sur elles.

Notre compétence en vertu de la Loi s'applique notamment aux organismes publics suivant :

- les ministères gouvernementaux;

- les autres organismes, régies et offices gouvernementaux;
- les bureaux indépendants comme l'Assemblée législative du Manitoba;
- les divisions scolaires;
- la Ville de Winnipeg et la Ville de Brandon;
- les organismes financés par l'État qui fournissent des services de soutien de jour, les établissements de soins en résidence, les unités locatives ou les garderies autorisées;
- les autres organismes financés par l'État tels qu'ils sont définis dans la réglementation.

## DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Nous encourageons les gens à communiquer avec nous avant de faire une divulgation en vertu de la Loi. La Loi prévoit des critères précis de ce qui constitue un acte répréhensible. Nous pouvons déterminer si votre divulgation satisfait à ces critères ou si elle peut être gérée autrement, de façon plus appropriée.

Si votre préoccupation porte sur un acte répréhensible, tel qu'il est défini dans la Loi, nous fournissons de l'information sur les règles de divulgation et les protections contre les représailles pour les employés d'organismes publics.

2023-24	REÇU/ OUVERT	FERMÉ
Demandes de renseignements	25	23
Divulgations d'actes répréhensibles	23	16*
Enquêtes sur des actes répréhensibles	2	1
Plaintes de représailles	7	
Enquêtes sur des représailles	7	2
Requête en vertu de la LDFIP	1	1

\*14 divulgations non traitées, 2 traitées

## DIVULGATIONS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Notre bureau peut recevoir des divulgations de tout employé de tout organisme public ainsi que de tout non-employé (entrepreneurs et membres du public) croyant posséder de l'information sur un acte répréhensible.

**Qui peut faire une divulgation d'acte répréhensible?** Au Manitoba, peut faire une divulgation toute personne qui a des motifs raisonnables de croire qu'elle a en sa possession des renseignements pouvant démontrer qu'un acte répréhensible a été commis ou est sur le point de l'être au sein de l'administration publique. Si vous êtes un employé d'un organisme public, vous pouvez faire une divulgation à votre supérieur, à votre fonctionnaire désigné ou à l'ombudsman. Si vous n'êtes pas un employé, vous pouvez seulement communiquer cette information à l'ombudsman aux fins de sa gestion comme une divulgation faite en vertu de la Loi.

## DIVULGATIONS EN ACTIVITÉS DE LA LOI EN 2023-2024 PAR TYPE D'ORGANISME PUBLIC



6

**consultations faites auprès des organismes publics**

## ÉVALUATION DES DIVULGATIONS

Nous évaluons chaque divulgation pour déterminer :

- si une allégation correspond à la définition d'acte répréhensible;
- s'il y a suffisamment d'information pour appuyer l'allégation à première vue;
- si le processus de la Loi est le plus approprié pour enquêter sur cette question.

Notre évaluation peut entraîner une décision d'enquêter ou une décision de refuser d'enquêter pour différentes raisons, notamment :

- la question ne répond pas à la définition d'« acte répréhensible »;
- la question n'est pas importante et grave, ne correspondant donc pas à la définition d'acte répréhensible;
- la divulgation porte sur une question qui serait traitée de façon plus appropriée selon une procédure d'une autre loi;
- la divulgation porte sur une question liée au travail qui serait traitée de façon plus appropriée selon une procédure de ressources humaines.

Il n'est pas rare que les gens divulguent des situations qui sont très problématiques, mais qui ne répondent pas à la définition d'« acte répréhensible » en vertu de la Loi. Nous pouvons évaluer que le comportement est mal, mais qu'il n'est pas suffisamment grave ou important pour justifier une enquête par l'ombudsman du Manitoba. Cela ne doit pas dissuader les employées de faire des divulgations. Une fois divulguées et évaluées, les questions qui ne répondent pas aux critères peuvent être renvoyées par notre personnel au responsable approprié de l'organisme afin de le prévenir de gérer la question de façon appropriée. La personne ayant fait la divulgation demeure anonyme et protégée contre les représailles, et les personnes responsables reçoivent l'information requise pour agir.

## ISSUES POSSIBLES SUIVANT L'ÉVALUATION

- Refus d'enquêter
- Facilitation d'un règlement
- Renvoi à un fonctionnaire désigné d'un organisme public
- Renvoi au Bureau du vérificateur général
- Lancement d'une enquête sur un acte répréhensible

## FACILITATION D'UN RÈGLEMENT

L'article 13 de la Loi donne à notre bureau le pouvoir de prendre les mesures indiquées afin de régler la question au sein d'un organisme public. Dans de tels cas, nous portons les préoccupations à l'attention du fonctionnaire désigné ou de l'administrateur général, sans identifier le divulgateur, et confirmons la volonté de l'organisme public d'examiner ces préoccupations. Lorsque l'organisme public nous informe de l'issue de son examen, nous communiquons l'information au divulgateur. La personne ayant fait la divulgation demeure anonyme et protégée contre les représailles.

### EXEMPLE DE CAS

#### DIVULGATION D'UN EMPLOYÉ SUR LA GESTION DE DONNÉES

Nous avons reçu une divulgation d'un employé d'un organisme public selon laquelle les employés de cet organisme divulguaient des identifiants de connexion et les utilisaient pour accéder à un logiciel servant dans le cadre des activités de l'organisme public. L'employé était inquiet que la communication d'identifiants personnels puisse permettre à certains employés d'accéder à de l'information, y compris des données sensibles, n'étant pas requise dans l'exercice de leurs fonctions.

Compte tenu du potentiel d'exposition à des renseignements sensibles et confidentiels, nous avons immédiatement avisé le responsable de l'organisme public de ces préoccupations afin que l'accès à l'information soit limité à ce qui est requis pour le poste d'un employé. L'organisme public a confirmé que les préoccupations étaient fondées, et a pris des mesures pour corriger la situation immédiatement, notamment en mettant en œuvre des mesures de sécurité et en fournissant de la formation sur les politiques de réseaux de l'organisme. L'ombudsman a embauché des employés additionnels pour fournir de l'orientation sur les exigences de sécurité de la Loi sur l'accès à l'information, et la protection de la vie privée.

Nous n'avons pas lancé d'enquête parce que la situation a été réglée, mais nous continuons de surveiller la mise en œuvre des changements apportés par l'organisme public. L'identité du divulgateur est protégée en vertu de la Loi et la protection contre les représailles s'applique.

## RENOI À UN FONCTIONNAIRE DÉSIGNÉ

En vertu de la Loi, notre bureau peut renvoyer une divulgation au fonctionnaire désigné d'un organisme public lorsque nous croyons que la question pourrait être traitée plus adéquatement par celui-ci. Avant de renvoyer une divulgation, nous confirmons que l'organisme public est doté de règles conformes à la Loi, nous discutons de la divulgation et nous nous informons sur les mesures que le fonctionnaire désigné proposerait de prendre pour régler la question.

### EXEMPLE DE CAS

#### DIVULGATION EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ REÇUE PAR UN NON-EMPLOYÉ

Un employé d'une entreprise du secteur privé a communiqué avec notre bureau pour nous faire part de préoccupations quant à un employé

d'un organisme privé qui modifiait des plans après leur approbation et leur certification par un professionnel agréé autorisé. Le divulgateur a dit que ce même employé encourageait les entrepreneurs à commencer les travaux avant la réception des permis appropriés, ce qui créait des risques de sécurité pour les employés de l'organisme public et ceux de l'entrepreneur. Les détails de la divulgation nécessitaient une expertise technique afin d'évaluer exhaustivement les risques pour la sécurité. Étant déjà intervenus dans des enquêtes de cet organisme public, nous savions qu'il était doté de règles internes de divulgation et d'enquête bien développées et qu'il comprenait ses obligations en vertu de la Loi. L'organisme public possédait aussi l'expertise technique pour être mieux en mesure d'évaluer les risques de sécurité. L'organisme public a confirmé qu'il ferait une enquête en vertu de la Loi et d'autres mécanismes internes au besoin, tout en assurant une protection contre les représailles. Nous avons renvoyé la divulgation au fonctionnaire désigné aux fins de son examen, et avons exigé qu'il fasse parvenir les résultats de son enquête à notre bureau.

## OBLIGATION POUR L'OMBUDSMAN DU MANITOBA DE FAIRE RAPPORT SUR LES DIVULGATIONS

En tant qu'organisme public aux termes de la Loi, nous sommes tenus de faire rapport sur toutes les divulgations d'acte répréhensible ayant été faites à l'interne. Nous n'avons reçu aucune divulgation en 2023-2024.

Nombre de divulgations reçues :

Received: 0

y avons donné suite: S. O.

n'y avons pas donné suite: S. O.

Nombre d'enquêtes entreprises à la suite d'une divulgation: S. O.

# ENQUÊTES SUR DES ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Lorsque nos évaluations déterminent que la divulgation ne répond pas à la définition réglementée d'« acte répréhensible », nous lançons des enquêtes.

## EXEMPLE DE CAS

### ALLÉGATIONS DE MAUVAISE GESTION GRAVE RELATIVE À L'ATTRIBUTION DE MARCHÉS AUCUN ACTE RÉPRÉHENSIBLE N'A ÉTÉ CONSTATÉ ET TROIS RECOMMANDATIONS ONT ÉTÉ FAITES.

Notre bureau a reçu une divulgation selon laquelle un organisme avait conclu un contrat avec une entreprise privée appartenant à un membre de la famille d'un administrateur de l'organisme, contrevenant à la politique de conflit d'intérêts et aux exigences en matière d'attribution de marchés de l'organisme. En outre, le divulgateur a soulevé des préoccupations sur les processus de gestion financière de l'organisme et de ses programmes. Les allégations ont donné lieu à une enquête en vertu de la définition de mauvaise gestion grave.

Nous avons constaté que le but de ce contrat était de soutenir financièrement un nouveau programme de l'organisme qui répondait aux besoins de ses clients, lorsque l'organisme n'était pas en mesure de soutenir le programme au moyen de ses modèles de financement existants. Le contrat avec l'entreprise privée était une mesure temporaire mise en place jusqu'à ce qu'un autre mécanisme de financement puisse être utilisé.

Nous avons examiné toutes les politiques et

les documents liés aux circonstances du contrat et du conflit d'intérêts présumé. Nous avons vu qu'il y avait un conflit d'intérêts et qu'il était reconnu et déclaré de façon appropriée, et qu'un plan comprenant des restrictions internes et des contrôles financiers était en place pour aider à gérer et à atténuer le conflit. Nous avons aussi constaté que l'organisme a cessé d'utiliser l'entreprise lorsqu'il a pu recourir à d'autres mécanismes de financement. Nous n'avons trouvé aucune preuve soutenant les allégations relatives aux processus de gestion financière dans le programme ni dans d'autres domaines particuliers de l'organisme. Toutefois, un examen de l'ensemble des documents et des factures a révélé que le plan d'atténuation n'a pas été constamment suivi. Nous avons aussi remarqué que des aspects de la politique d'attribution de marchés de l'organisme n'ont pas été respectés. Compte tenu de la portée limitée de l'incohérence dans les politiques et le plan d'atténuation du conflit d'intérêts, nous n'avons pas conclu qu'un acte répréhensible avait eu lieu. Toutefois, nous avons formulé trois recommandations pour des améliorations administratives de la politique et des règles de l'organisme.



## NOMBRE DE RECOMMANDATIONS FORMULÉES

À l'issue de toutes les enquêtes en vertu de la LDFIP, trois recommandations ont été formulées. Le respect des recommandations était insuffisamment vérifié à la fin de la période de référence. Il sera rendu compte de leur conformité dans le prochain rapport annuel.

## PLAINTES DE REPRÉSAILLES

En vertu de la Loi, les employés sont protégés contre des représailles pour :

- l'obtention de conseils sur le dépôt d'une divulgation;
- la divulgation d'un acte répréhensible;
- la collaboration à une enquête sur des actes répréhensibles présumés.

Les représailles s'entendent de l'une ou l'autre des mesures suivantes prises à l'encontre d'un employé : une sanction disciplinaire, une rétrogradation, un licenciement, toute mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail, ainsi que toute menace à cet égard. Tous les employés devraient sentir qu'il est sécuritaire de soulever des préoccupations et de fournir de l'information lorsque cela est demandé dans le cadre d'une enquête. Un employé qui croit être victime de représailles en raison de sa participation à une divulgation d'acte répréhensible peut soumettre une plainte à notre bureau. Avant de lancer une enquête, nous écoutons les préoccupations de l'employé et discutons de la gestion des communications dans son milieu de travail pour aider à assurer son anonymat. L'ombudsman lance une enquête sur les représailles lorsqu'il y a suffisamment de preuves indiquant qu'une protection contre des représailles peut avoir été établie, et que les actions prises contre l'employé peuvent être liées à la participation de ce dernier à un cas de divulgation en vertu de la Loi. Si nous refusons d'enquêter sur une plainte de représailles, nous en expliquerons les raisons, et l'employé ou l'ancien employé pourra déposer une autre plainte relative aux représailles présumées à la Commission du travail du Manitoba, qui gérera la plainte conformément aux procédures de la Loi sur les relations du travail. Les raisons pour lesquelles nous pouvons refuser d'enquêter sur une plainte de représailles comprennent les suivantes :

- il n'y avait pas de preuve que le plaignant avait participé à un cas de divulgation en vertu de la Loi;
- la mesure (licenciement ou sanction

disciplinaire) a été prise contre l'employé avant qu'il ne participe à un cas de divulgation en vertu de la Loi ou pour toute autre raison documentée;

- le plaignant n'entretenait pas de rapport employé-employeur avec l'organisme public.

## EXAMENS DE LA CONFORMITÉ DES RÈGLES AVEC LA LOI

Notre bureau offre aux organismes publics et aux fonctionnaires désignés des services de conseil et de consultation ainsi que d'examen des règles pour les aider à élaborer ou à modifier des politiques et des pratiques relatives à la divulgation, et à assurer la conformité avec la Loi.

### EXEMPLE DE CAS

#### UNE POLITIQUE QUI NE SERAIT PAS CONFORME À LA LOI

La Loi exige que l'administrateur général d'un organisme public établisse des règles pour gérer les divulgations faites par les employés de l'organisme public, et qu'il désigne un agent supérieur pour être le fonctionnaire désigné. Lors d'une consultation avec un organisme qui procédait à l'établissement de politiques et de règles en matière de divulgation, nous avons appris que l'agent supérieur désigné serait un membre du conseil, comme cela avait été recommandé dans le cadre d'un examen externe. Nous avons examiné les règles de l'organisme public et souligné l'importance de favoriser une culture dans laquelle les employés ont plus d'une avenue pour faire une divulgation lorsqu'ils ont des motifs raisonnables de croire qu'un acte répréhensible existe. Les employés doivent pouvoir faire une divulgation à leur superviseur, au fonctionnaire désigné de l'organisme public ou à notre bureau. L'organisme public a modifié ses règles et s'est conformé à la Loi.

# FONCTIONNEMENT DU BUREAU

## BUDGET DU BUREAU EN 2023-2024 (CHIFFRES EXPRIMÉS EN MILLIERS)

	Budget	Chiffres réels
Total des salaires et des avantages sociaux des employés	3 965,0	3 289,3
Autres dépenses de fonctionnement	673,0	1 063,5
<b>Total</b>	<b>4 638,0</b>	<b>4 352,8</b>

## INITIATIVES ORGANISATIONNELLES

### 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 les projets particuliers conçus pour améliorer nos opérations. Nos priorités sont la prestation de services axée sur les citoyens, l'excellence opérationnelle, l'efficacité organisationnelle et la gestion efficace de l'information, et le soutien du changement durable en ayant une responsabilité structurée, un personnel disposé et une communication efficace.

Nous adoptons une démarche organisée et graduelle qui est en adéquation avec notre capacité de lancer de nouveaux projets, de nouvelles initiatives et de nouvelles discussions. Les objectifs atteints au cours de la troisième année du plan comprenaient notamment :

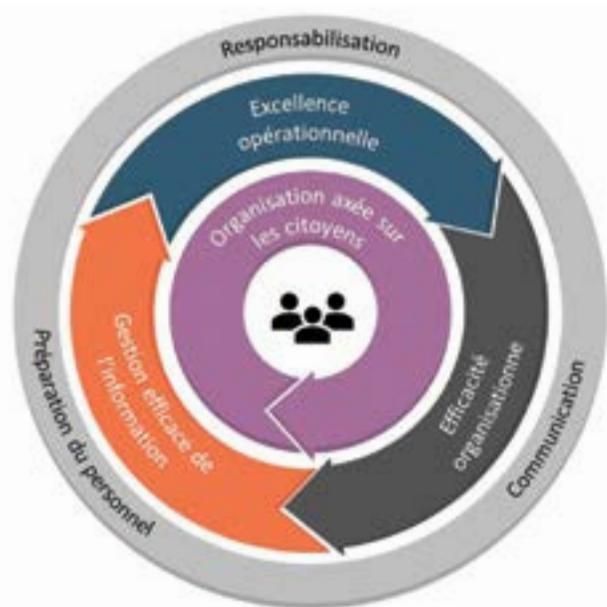


Figure : Notre cadre de transformation

## PRIORITÉ 1 : ORGANISATION AXÉE SUR LES CITOYENS

- Nous avons axé la formation et le perfectionnement sur les pratiques et la prestation de services tenant compte des traumatismes, d'autres mécanismes de résolution de différends, et les compétences de communication efficace.
- Nous avons mis sur pied un programme de relations communautaires pour soutenir notre engagement auprès des communautés de nouveaux arrivants.
- Nous avons publié une demande de propositions pour le projet de reconception du site Web de l'ombudsman du Manitoba afin d'améliorer l'expérience utilisateur et l'accessibilité, en fournissant notamment une fonctionnalité de libre-service, et avons procédé à son attribution.
- Nous avons lancé un processus de création d'une nouvelle image pour le bureau pour être plus accessibles et inclusifs, et pour souligner son indépendance.

## PRIORITÉ 2 : EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

- Nous avons redéfini et automatisé les normes de gestion des dossiers et d'établissement de rapports pour tous les mandats afin de soutenir la surveillance de l'exécution et l'amélioration continue des activités.
- Nous avons établi des indicateurs propres aux mandats pour surveiller l'efficacité et l'efficacité des services.
- Nous avons élaboré un nouveau programme de gestion et de responsabilisation du rendement du personnel.
- Nous avons mis en œuvre un programme de travail hybride.

## PRIORITÉ 3 : EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE

- Nous avons mis en œuvre la phase 2 de la mutation structurelle de l'organisation pour créer une équipe chargée des initiatives stratégiques qui soutiendra l'ombudsman et les équipes d'enquêteurs en offrant des services de politiques, de recherche, d'analyse, de consultation et d'assurance de la qualité.
- Tout le personnel a suivi la série d'apprentissage autochtone de l'Université de l'Alberta conformément à la norme d'études obligatoires prévue dans le plan d'apprentissage de la Commission de vérité et réconciliation.

## PRIORITÉ 4 : GESTION EFFICACE DE L'INFORMATION

- Nous avons créé un cadre d'assurance de la qualité pour la collecte, l'intégrité et la gestion des données.
- Nous avons mis en œuvre un portail centralisé de formation et de ressources numériques à l'intention des employés.

## PERSONNEL

Le bureau de l'ombudsman du Manitoba est organisé par mandat et fonction : résolution rapide, 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 équipes des services généraux et de la transformation opérationnelle. Nous remercions tous les employés anciens et actuels qui nous ont apporté leur contribution pendant la période du rapport.

### BUREAU DE WINNIPEG

Adetokunbo Alase, *enquêteur*  
Jacqueline Bilodeau, *gestionnaire, Enquêtes en matière d'accès et de vie privée*  
Shannon Bunkowsky, *directrice générale des initiatives stratégiques*  
Corinne Caron, *enquêteur*  
Rowena Castro, *enquêteur*  
Christian Christodoulides, *analyste des politiques*  
Angie Cleutin, *préposée du soutien administratif*  
Patti Cox, *conseillère et projets spéciaux*  
Kat Day, *préposée du soutien administratif*  
Loures De Andrade, *gestionnaire, Administration*  
Rory Ellis, *enquêteur à l'accueil par intérim*  
Kristen Fogg, *enquêteur*  
Leanne Fraser, *enquêteur*  
Meghan Gallant, *enquêteur principale*  
Umair Ghantwala, *analyste des politiques*  
Hermon Gidey, *stagiaire en élaboration des politiques et analyste des plaintes*  
Cindy Holloway, *directrice, Résolution rapide et Services généraux*  
Cydney Keith, *enquêteur principale*  
Annalicia Kiely, *adjointe au soutien administratif et analyste à l'accueil*  
David Kuxhaus, *gestionnaire, Enquêtes de la Loi sur l'ombudsman et gestionnaire de l'accueil*  
Justine Lapointe, *enquêteur*  
Heather Lessard, *gestionnaire de l'accueil*  
Mary Loepp, *enquêteur*  
Krystan McCaig, *enquêteur*  
Alyson McFetridge, *enquêteur*  
Tricia McKay, *préposée du soutien administratif*  
Priscilla Serwaa Marfo, *stagiaire en élaboration des politiques*  
Jack Mercredi, *conseiller et agent de liaison communautaire autochtone*  
Maggie Nighswander, *enquêteur*  
Robyn Osmond, *enquêteur*

Maria Palattao, *gestionnaire par intérim, Administration*  
Jill Perron, *ombudsman*  
Lori Roberts, *gestionnaire, Enquêtes en vertu de la LDIP et enquêtes en vertu de la Loi sur l'ombudsman*  
Josh Tallman, *enquêteur*  
Dayna Van Caeyzeele, *enquêteur*  
Gillian Van Haute, *enquêteur*  
Sheethal Veetil, *enquêteur*  
Marni Yasumatsu, *ombudsman adjointe*

### BUREAU DE BRANDON

Chris Baker, *enquêteur*  
Wanda Bryant, *analyste des plaintes*  
Andrea Grynol, *enquêteur principale*

### BUREAU DE THOMPSON

Ila Miles, *préposée au soutien administratif*  
Loretta Ouskun, *agente à l'accueil (OM/PEJM)*  
Lydia Blais, *agente à l'accueil (OM/PEJM)*

## MAIN-D'ŒUVRE ET INCIDENCES DES PROCESSUS

Nos activités et notre main-d'œuvre sont sur une lancée positive. Nous avons passé trois années à négocier des conventions collectives, que nous venons juste de conclure. Pendant l'exercice 2023-2024, nous avons déployé d'importants efforts pour réduire notre taux de vacance, et nous croyons que nous atteindrons un taux de vacance de zéro en 2024-2025. Les améliorations opérationnelles apportées au plan de service nous ont permis de relever les retards dans les traitements des dossiers dans nos équipes, et nous avons privilégié leur diminution. Les arriérés gérés, de nouveaux objectifs de délai sont mis en place pour la clôture des enquêtes. Ces améliorations entraîneront la remise de rapports en temps plus opportun, une capacité de volume accrue et une gestion améliorée globale des dossiers.

## PLANS POUR LE DÉMÉNAGEMENT DU BUREAU CENTRAL DE L'OMBUDSMAN DU MANITOBA EN 2024

Pendant la période du rapport, nous avons préparé notre déménagement au 5, rue Donald en finalisant les plans et la conception fonctionnelle de nos nouveaux locaux de travail. Nous avons collaboré avec la Division de la gestion des immobilisations du ministère de la Protection du consommateur et des Services gouvernementaux, qui a supervisé la construction du nouvel immeuble, a acquis l'équipement et le mobilier pour notre compte, et nous a aidés à gérer le déménagement dans notre nouveau lieu de travail.

Le déménagement à ce nouvel emplacement dans le centre-ville de Winnipeg permettra de faire en sorte que le bureau demeure facilement accessible à pied, en vélo, en autobus ou par tout véhicule de transport personnel. Nous serons installés dans le nouveau bureau central dès le 14 juin 2024. Nous avons aussi des emplacements accessibles au public à Thompson et à Brandon.



# STATISTIQUES DÉTAILLÉES

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJECT D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LRMP (PARTIE 5)	Nombre de cas			
	Reportés à 2023-24	Cas nouveaux en 2023-24	Nbre total de cas 2023-24	En attente au 3/31/2024
<b>Organismes de soins de santé</b>				
ActionCancer Manitoba	0	1	1	1
Clinique médicale	1	6	7	6
Soins communs	1	2	3	2
Centre des sciences de la santé	0	1	1	0
Clinique du Mont Carmel	1	2	3	1
Office régional de la santé du Nord	1	0	1	1
Southern Health-Santé Sud	1	1	2	0
Office régional de la santé de Winnipeg	4	3	7	6
Hôpital Saint-Boniface	0	2	2	2
<b>Professionnels de la santé</b>				
Médecin	2	0	2	2
<b>Organismes d'administration locale</b>				
Cornwallis	0	2	2	2
<b>Agence provinciale</b>				
Metis Child, Family and Community Services	0	1	1	1
Manitoba Hydro	1	0	1	0
Société d'assurance publique du Manitoba	1	0	1	0
Workers Compensation Board	1	4	5	3
<b>Département provincial</b>				
Développement économique, Investissement et Commerce	0	1	1	0
Familles	1	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>26</b>	<b>41</b>	<b>28</b>

**En attente :** plainte sur laquelle une enquête est toujours en cours au 31 mars 2024

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJECT D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LAIPVP (PARTIE 5)	Nombre de cas			
	Reportés à 2023-24	Cas nouveaux en 2023-24	Nbre total de cas 2023-24	En attente au 3/31/2024
<b>Organismes d'éducation</b>				
Division scolaire Border Land	0	1	1	0
Division scolaire Brandon	0	3	3	0
Division scolaire Franco-Manitobaine	2	0	2	2
Division scolaire Fort La Bosse	0	1	1	0
Division scolaire Frontier	0	1	1	0
Division scolaire Hanover	0	3	3	2
Division scolaire Louis Riel	1	1	2	1
Division scolaire Mountain View	0	2	2	2
Division scolaire Pembina Trails	2	0	2	1
Division scolaire Prairie Spirit	2	0	2	0
Collège Polytechnique Red River	0	1	1	1
Division scolaire River E. Transcona	0	1	1	1
Seine River Division scolaire	0	1	1	0
Division scolaire Seven Oaks	0	1	1	0
Division scolaire Southwest Horizon	0	1	1	0
Division scolaire St. James Assiniboia	2	4	6	5
Division scolaire Sunrise	0	1	1	0
Division scolaire Swan Valley	0	1	1	0
Division scolaire Turtle Mountain	0	1	1	0
Université du Manitoba	1	1	2	1
Division scolaire de Winnipeg	1	3	4	2

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LAIPVP (PARTIE 5)	Nombre de cas			
	Reportés à 2023-24	Cas nouveaux en 2023-24	Nbre total de cas 2023-24	En attente au 3/31/2024
<b>Organismes d'administration locale</b>				
Ville de Brandon	0	1	1	1
MR de Gimli	0	1	1	1
MR de Lac du Bonnet	1	3	4	4
Ville de Lynn Lake	0	1	1	1
MR de MacDonald	1	0	1	1
MR de Powerview-Pinefalls	1	0	1	0
MR de Rosburn	1	0	1	0
MR de Springfield	0	2	2	1
MR de St. Laurent	0	1	1	1
MR de Taché	1	0	1	1
MR de Virden	0	1	1	0
MR de West St. Paul	1	6	7	4
MR de Westlake-Gladstone	0	1	1	1
Ville de Winnipeg	17	24	41	25
<b>Agence provinciale</b>				
Agence/Autorité des services à l'enfance et à la famille	0	1	1	1
L'Aide Juridique du Manitoba	0	1	1	1
Société des services agricoles du Manitoba	1	0	1	1
Logement Manitoba	0	3	3	1
Manitoba Hydro	9	2	11	4
Société d'assurance publique du Manitoba	1	8	9	8
Commission des accidents du travail	1	1	2	0
Services à l'enfance et à la famille du Sud-Est	0	1	1	0
La Commission des droits de la personne du Manitoba	0	1	1	0

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LAIPVP (PARTIE 5)	Nombre de cas			
	Reportés à 2023-24	Cas nouveaux en 2023-24	Nbre total de cas 2023-24	En attente au 3/31/2024
<b>Organismes de soins de santé</b>				
Soins communs	1	4	5	2
Office régional de la santé de Winnipeg	3	0	3	2
Centre de santé Riverview	0	1	1	1
<b>Département provincial</b>				
Éducation postsecondaire, Développement des compétences et Immigration	0	1	1	1
Développement économique, Investissement et Commerce	1	3	4	3
Éducation et Apprentissage de la petite enfance	1	2	3	0
Environnement Climat et Parcs	0	4	4	3
Conseil exécutif	7	5	12	2
Familles	5	6	11	5
Finances	3	17	20	14
Soins	7	3	10	3
Réconciliation avec les peuples autochtones et Relations avec le Nord	1	2	3	1
Justice	29	8	37	25
Travail, Prot. du consommateur et Services gouv.	2	5	7	7
Santé mentale et du Mieux-être de la communauté	1	0	1	1
Ressources naturelles et développement du Nord	1	1	2	1
Commission de la fonction publique	4	6	10	4
Transport et Infrastructure	4	2	6	2
<b>TOTAL</b>				
	<b>116</b>	<b>157</b>	<b>273</b>	<b>152</b>

LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)	Nombre de cas						
	Total	Divulgateurs en vertu de la LDFIP	Requête en vertu de la LDFIP	Enquête en vertu de la LDFIP	Consultation d'un organisme public en vertu de la LDFIP	Examens de la con- formité des règles avec la LDFIP	Plainte de repré- sentation
Autre	6	1	4	1	0	0	0
Département provincial	18	6	2	0	5	0	5
Agence des services à l'enfance et à la famille	4	2	1	0	1	0	0
Autorité des services à l'enfance et à la famille	2	2	0	0	0	0	0
Agence gouvernementale	5	3	2	0	0	0	0
Lié à la santé	6	3	2	1	0	0	0
Municipalité	2	0	2	0	0	0	0
Organisation financée par des fonds publics	5	0	2	0	0	1	2
Autorité de santé	2	2	0	0	0	0	0
Division scolaire	4	1	3	0	0	0	0
Universités	2	0	2	0	0	0	0
Non juridictionnel	8	3	5	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

LOI SUR L'OMBUDSMAN	Nombre de cas			
	Reportés à 2023-24	Cas nouveaux en 2023-24	Nbre total de cas 2023-24	En attente au 3/31/2024
<b>Autorités sanitaires/hôpitaux</b>				
Entre-les-Lacs et de l'Est	1	0	1	1
Office régional de la santé de Winnipeg	1	2	3	1
Santé Prairie Mountain	0	1	1	0
<b>Gouvernements municipaux et districts d'aménagement</b>				
MR de Alexander	0	2	2	2
MR de Alonsa	4	1	5	5
MR de Brokenhead	0	1	1	1
MR de Cornwallis	0	2	2	2
MR de East St. Paul	1	1	2	1
MR de Harrison Park	2	3	5	3
MR de Lakeshore	0	2	2	1
MR de Minto-Odanah	0	1	1	0
MR de Oakland Wawanesa	0	1	1	0
District de planification de la rivière Rouge	2	0	2	2
MR de St. Clements	0	1	1	1
MR de St. François Xavier	0	1	1	0
Ville de Steinbach	1	1	2	2
MR de Swan Valley West	1	0	1	1
MR de Victoria	0	1	1	0
MR de West St. Paul	3	1	4	2
MR de Woodlands	0	1	1	0
Ville de Winnipeg	4	0	4	1
MR de Yellowhead	0	1	1	0
<b>Centres correctionnels</b>				
Centre Agassiz pour la jeunesse	1	0	1	0
Centre correctionnel pour femmes	1	1	2	2
Centre correctionnel de Brandon	1	0	1	1
<b>Hors juridiction/Autre</b>				
Ministères ou organismes fédéraux	0	1	1	0
Général	1	1	2	2

LOI SUR L'OMBUDSMAN	Nombre de cas			
	Reportés à 2023-24	Cas nouveaux en 2023-24	Nbre total de cas 2023-24	En attente au 3/31/2024
<b>Agences provinciales et sociétés d'État</b>				
Logement Manitoba	0	3	3	3
Manitoba Hydro	1	2	3	0
Régie des alcools, des jeux et du cannabis du Manitoba	1	0	1	1
Société d'assurance publique du Manitoba	4	3	7	0
La Commission des droits de la personne du Manitoba	1	0	1	1
<b>Département ou programme provincial</b>				
Développement économique, Investissement et Commerce	1	0	1	1
Environnement Climat et Parcs	2	1	3	1
Familles	0	2	2	2
Soins	0	1	1	0
Réconciliation avec les peuples autochtones et Relations avec le Nord	0	1	1	0
Justice	2	3	5	1
Relations avec les municipalités	0	1	1	1
Ressources naturelles et développement du Nord	0	1	1	1
Sustainable Development	1	0	1	1
Transport et Infrastructure	1	0	1	1
Travail, Prot. du consommateur et Services gouv.	0	1	1	1
Aide à l'emploi et au revenu	2	0	2	2
Services du travail et de la réglementation	2	0	2	0
Direction de la location à usage d'habitation	0	1	1	1
Programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels	0	1	1	1
<b>TOTAL</b>				
	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>90</b>	<b>50</b>