

« À vos marques, prêts... participez! »

Une collection d'activités d'apprentissage conçues pour appuyer le programme de sciences humaines du Manitoba, pour la 6^e, la 9^e et la 12^e année



L'Ombudsman du Manitoba
Mars 2011

Remerciements

Le bureau de l'Ombudsman du Manitoba désire remercier Nadine Bedoret pour son travail de développement des activités contenues dans « *À vos marques, prêts... participez !* »

Contactez-nous

À Winnipeg :

L'Ombudsman du Manitoba
500, avenue Portage — bur. 750
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1
204-982-9130 ou 1-800-665-0531 (sans frais au Manitoba)

À Brandon :

L'Ombudsman du Manitoba
1011, avenue Rosser — bur. 202
Brandon (Manitoba) R7A 0L5
204-571-5151 ou 1-888-543-8230 (sans frais au Manitoba)

Table des matières : « À vos marques, prêts... participez! »



Introduction

Au sujet du bureau de l'Ombudsman

Partie 1 : Activités d'apprentissage de 6^e année

- Sixième année — Résultats de l'apprentissage, des connaissances et des valeurs
- Le gouvernement dans nos vies — Activité du sac à main ou porte-monnaie
- Les cinq questions fondamentales (5 W) de l'Ombudsman du Manitoba
- La méthode de fonctionnement de l'Ombudsman : Couper l'orange
- Équité
- Étude de cas : Le fauteuil manquant
- Étude de cas : Le chat manquant
- Pensons à la protection de la vie privée : Devinez qui ?
- Jeu-questionnaire sur le respect de la vie privée

Partie 2 : Activités d'apprentissage de 9^e année

- Neuvième année — Résultats de l'apprentissage, des connaissances et des valeurs
- L'histoire de l'Ombudsman
- L'Ombudsman autonome
- Équité
- Étude de cas : Indemnités pour accidents de travail
- Que contient une plainte ?
- Étude de cas : Drainage sans permis et Gestion des ressources hydriques Manitoba
- Calendrier du respect de la vie privée
- Étude de cas : Un jour à la plage
- La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)
- Étude de cas : LAIPVP en pratique

Partie 3 : Activités d'apprentissage de 12^e année

- Les 10 choses importantes que vous devriez savoir au sujet de l'Ombudsman du Manitoba
- L'histoire de l'Ombudsman
- Le tigre sans dents ?
- Étude de cas : La Société d'assurance publique du Manitoba
- Équité
- Équité en pratique : Étude de cas du permis de conduire par étapes
- Étude de cas : L'utilisation de fauteuils de contention dans les centres correctionnels
- L'équité de la procédure plus détaillée
- Étude de cas : Baker c. Canada
- Pourquoi devrais-je me préoccuper des dossiers de santé électroniques ?
- Étude de cas : La violation de la vie privée encourt une amende importante
- Étude de cas : L'impasse de Jared

Présentation

Nous sommes très heureux de présenter la version élargie de « *À vos marques, prêts... participez !* » : un guide de participation au gouvernement du Manitoba, publié antérieurement en 2007 (en anglais seulement).

« *À vos marques, prêts... participez !* » : une collection d'activités d'apprentissage conçue pour appuyer le programme de sciences humaines du Manitoba, pour les étudiants de 6^e, 9^e et 12^e années, aidera les enseignants à cultiver le goût et la prise de conscience des étudiants, en ce qui a trait à leurs droits et leurs responsabilités de citoyens. Un des thèmes primaires de « *À vos marques, prêts... participez !* » est que l'Ombudsman du Manitoba existe pour défendre l'équité et pour aider les citoyens à exercer leurs droits démocratiques. Ceci comprend le dépôt d'une plainte lorsque les gens pensent qu'ils n'ont pas été traités équitablement par le gouvernement, qu'ils n'ont pas reçu des renseignements du secteur public, ou croient que leurs renseignements personnels n'ont pas été traités adéquatement par le secteur public. En enseignant aux étudiants qu'ils ont le droit de participer activement à une démocratie, nous illustrons la façon dont leur participation peut avoir, et a, en fait, un effet positif sur le fonctionnement du gouvernement, et la manière dont il traite ses citoyens.

« *À vos marques, prêts... participez !* » enseigne le rôle de l'Ombudsman du Manitoba aux étudiants, dans le contexte du gouvernement, tout en répondant à de nombreux résultats d'habiletés, de connaissances, et de valeurs des programmes de sciences humaines de la 6^e et de la 9^e année, et de droit de la 12^e année. Il peut être utilisé pour compléter et enrichir les ressources de sciences humaines.

Inclus dans « *À vos marques, prêts... participez !* » sont un nombre de ressources de cours prêtes à être utilisées, conçues pour stimuler activement les étudiants, y compris des études de cas, des jeux de rôles, des résolutions de problèmes, des exercices de vocabulaire, des grilles de mots croisés, et des exercices de pensée critique. Les activités d'apprentissage sont structurées de façon à créer un dialogue sur les différentes formes de participation au gouvernement, l'importance de la protection de la vie privée et de l'accès à l'information, et des décisions équitables du gouvernement. Les études de cas contenues dans « *À vos marques, prêts... participez !* » instruiront les étudiants sur les rôles variés que joue l'Ombudsman du Manitoba, y compris le travail fait par son bureau en ce qui a trait à la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, et la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Les réponses aux questions d'évaluation et les clés de correction sont comprises pour faciliter l'enseignement.

« *À vos marques, prêts... participez !* » est divisé en trois parties qui correspondent à chaque niveau scolaire. Les résultats du programme éducatifs atteints, par les activités d'apprentissage, sont mentionnés de façon précise. Afin d'assurer la clarté, bon nombre des activités contiennent une partie nommée « Notes de l'enseignant » qui offre des renseignements de base sur les activités, des conseils d'exécution du plan de cours, ainsi que la décision et les recommandations de l'Ombudsman qui correspondent aux études de cas.

Nous souhaitons sincèrement que les enseignants utilisent les activités d'apprentissage que nous avons créées pour enrichir l'acquisition de connaissances des étudiants. Nous espérons que les ressources que nous avons développées aideront à instruire les étudiants sur le rôle actif que le gouvernement joue dans leurs vies, ainsi que sur le rôle de l'Ombudsman du Manitoba, en ce qui a trait au traitement juste et équitable des citoyens par le gouvernement.

Au sujet du bureau de l'Ombudsman

L'Ombudsman est une agente indépendante de l'Assemblée législative et ne fait partie d'aucun ministère, d'aucune commission ou agence du gouvernement. L'Ombudsman peut mener des enquêtes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* et la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*. Le bureau est doté d'une équipe combinée des services d'accueil et de deux divisions opérationnelles : la Division de l'Ombudsman et la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

L'équipe des services d'accueil

Les services d'accueil répondent aux demandes du public et fournissent des informations sur les dépôts de plaintes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, et de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*. Les services d'accueil analysent chaque plainte afin d'en déterminer la compétence et de fournir des informations sur les options d'aiguillage et d'interjection d'appel. Des renseignements sont fournis sur le règlement des différends de façon non formelle et sur le dépôt de plaintes auprès de l'Ombudsman. Les particuliers peuvent contacter les services d'accueil pour de l'aide supplémentaire si l'affaire ne peut être résolue, ou si des renseignements supplémentaires sont nécessaires.

Le personnel des services d'accueil peut souvent contacter une agence ou un ministère afin d'éclairer, ou d'obtenir plus de détails, sur les raisons de ses actions ou de ses décisions, puis acheminer ses informations à un plaignant. Le personnel des services d'accueil peut préciser l'autorité de prise de mesures ou de décision, basé sur leur expérience et leur connaissance des lois, des politiques et des règlements gouvernementaux. En d'autres circonstances, le personnel des services d'accueil peut réviser les informations qu'un plaignant a déjà reçues afin de s'assurer qu'il ou elle les comprend. Les renseignements fournis par les services d'accueil sur la résolution de problèmes peuvent être un outil précieux pour aider les particuliers à résoudre des problèmes eux-mêmes. La capacité de résoudre des questions de façon non formelle et rapide diminue le besoin d'enquête officielle.

Lorsqu'une plainte ne peut être résolue, les services d'accueil ont la charge de la collecte et de l'analyse des renseignements, en préparation du processus d'enquête. Ceci peut comprendre la collecte de documents, la recherche de politique applicable, et la préparation de rapports documentaires sur l'historique de la plainte ou du problème.

La Division de l'Ombudsman

La *Loi sur l'Ombudsman*

Selon les dispositions de la *Loi sur l'Ombudsman*, l'Ombudsman étudie les plaintes des particuliers qui croient avoir été injustement traités par le gouvernement. Le « Gouvernement » comprend les ministères du gouvernement provincial, les sociétés de la Couronne, et les autres entités gouvernementales comme les offices régionaux de la santé, les districts d'aménagement et les districts de conservation. Il comprend aussi toutes les municipalités.

L'Ombudsman ne peut faire enquête sur les décisions prises par l'Assemblée législative, le Conseil exécutif (le Cabinet), les tribunaux, ou les décisions reflétées par les règlements de politique municipaux.

L'Ombudsman peut faire enquête sur toute question administrative. Même si la *Loi sur l'Ombudsman* ne stipule pas la définition question administrative, la Cour suprême du Canada l'a défini comme suit :... *tout ce qui est fait par les autorités gouvernementales dans la mise en œuvre d'une politique du gouvernement.*

La plus grande partie des interactions quotidiennes du public avec le gouvernement se fait avec ses agences et ses ministères administratifs, plutôt qu'avec la législature ou la magistrature. L'expérience nous montre que c'est dans l'administration des programmes et avantages gouvernementaux, par l'application de lois, de politiques et de règlements, que le public rencontre le plus de problèmes, ou fait face à des décisions qu'il pense être injustes et déraisonnables. Ce sont là des « questions administratives » au sujet desquelles une personne qui se sent lésée peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman.

En plus de faire enquête sur les plaintes du public, l'Ombudsman peut déclencher ses propres enquêtes. Elle peut enquêter sur des questions à l'échelle d'un réseau afin d'identifier les problèmes sous-jacents qui demandent correction de la part du gouvernement, dans l'espoir d'éliminer ou de réduire l'écart entre la politique gouvernementale et les actions et décisions administratives qui visent à mettre en œuvre ces politiques.

La Loi sur l'Ombudsman impose des restrictions sur l'acceptation des plaintes lorsqu'il existe un droit de révision ou d'appel, sauf si l'Ombudsman conclut qu'il serait déraisonnable de s'attendre à ce que le plaignant interjette un tel appel. Ceci peut se produire dans des situations où un appel n'est pas possible dans un délai approprié, ou lorsque le coût d'un appel dépasse tout avantage prévu.

L'Ombudsman peut refuser de faire enquête sur des plaintes que le plaignant connaissait depuis plus d'un an, des plaintes qui sont frivoles ou vexatoires, ou qui ne sont pas déposées de bonne foi, et les plaintes qui ne sont pas d'intérêt public ou qui ne nécessitent pas d'enquêtes. Le pouvoir d'enquête de l'Ombudsman comprend l'autorité d'exiger que des gens fournissent des informations ou des documents sur demande, d'exiger que des gens témoignent sous serment, et de pénétrer dans tout établissement, après avis, aux fins de mener une enquête. Les lois provinciales qui régissent le respect de la vie privée et la communication d'information

ne s'appliquent pas aux enquêtes de l'Ombudsman. C'est une infraction à la loi que d'entraver une enquête de l'Ombudsman.

L'Ombudsman a accès à un large éventail d'options lorsqu'il ou elle fait des recommandations que le gouvernement peut utiliser pour corriger un problème. Après avoir complété une enquête, l'Ombudsman peut juger que l'action ou la décision visée par la plainte est contraire à la loi, déraisonnable, injuste, oppressive, discriminatoire ou préjudiciable. Il peut juger qu'une chose a été faite dans un but illégitime ou basée sur des considérations sans pertinence. S'il arrive de telles conclusions, l'Ombudsman peut recommander qu'une décision soit réévaluée, annulée ou changée, qu'une pratique soit modifiée ou révisée, que les raisons de la décision soient expliquées, ou qu'une erreur ou omission soit corrigée.

Parce que l'Ombudsman est un agent indépendant de l'Assemblée législative et tenue de rendre compte à l'Assemblée, les gens peuvent être assurés que ses enquêtes seront impartiales. Ses vastes et imposants pouvoirs d'enquête garantissent que ses enquêtes seront approfondies.

Après une enquête approfondie et impartiale, l'Ombudsman a la charge de rapporter ses conclusions au gouvernement et au plaignant. Les représentants élus ont la responsabilité d'accepter ou de rejeter ces conclusions et sont redevables envers le public.

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

La *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* (LDIP) a été proclamée au Manitoba, le 2 avril 2007. L'objet de la LDIP est de donner aux fonctionnaires, et aux autres particuliers, un processus clair pour divulguer des actes répréhensibles importants et sérieux dans la fonction publique du Manitoba, et de leur fournir une protection contre les représailles.

La Loi s'applique aux ministères du gouvernement provincial, aux sociétés de la Couronne, aux offices régionaux de la santé, aux agences et offices des services à l'enfant et la famille, et aux bureaux indépendants de l'Assemblée législative. Elle s'applique aussi à des organismes désignés, où au moins 50 % du financement de l'organisme est fourni par le gouvernement. Ceci comprend les centres de soins pour enfants, les agences qui offrent des services de soutien aux adultes et aux enfants, les services de logement social, les centres d'abri pour victimes de violence familiale, et les établissements résidentiels de soins agréés.

La Loi identifie l'Ombudsman comme une des parties à qui la divulgation peut être faite, et prescrit d'autres obligations précises en réponse à des divulgations, en l'institution d'enquête sur des allégations d'actes répréhensibles, et en rapport sur les activités inhérentes à la Loi.

La Loi définit un acte répréhensible comme :

- une action ou omission constituant une infraction à une loi ou à un règlement (enfreindre la loi);

- une action ou omission qui cause un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement (à l'exception du risque inhérent à l'exercice des attributions d'un employé);
- les cas graves de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics (les biens du gouvernement);
- le fait de sciemment ordonner ou conseiller à une personne de commettre l'un des actes répréhensibles décrits plus haut.

L'Ombudsman a la responsabilité de répondre aux demandes de conseils de répondre aux divulgations d'actes répréhensibles, et d'enquêter sur ces dernières, de renvoyer l'affaire au vérificateur général, lorsqu'approprié, et de déposer un rapport annuel à l'Assemblée législative.

Les divulgations d'actes répréhensibles allégués sont faites à notre bureau de façon confidentielle. Ceci veut dire que, dans la mesure du possible, le personnel de notre bureau protégera l'identité du particulier qui, de bonne foi, fait une divulgation d'acte répréhensible. Une personne qui fait une divulgation agit de bonne foi si cette personne croit honnêtement que l'allégation faite constitue un acte répréhensible et si une personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances arrivait à la même conclusion basée sur les faits rapportés.

La réponse aux divulgations exige que le personnel fasse plusieurs entrevues avec le divulgateur et révise les allégations en profondeur, en ce qui a trait à la définition « d'acte répréhensible ». Ceci doit être fait avant que l'Ombudsman puisse décider, à première vue, que la divulgation répond aux critères pour enquête, en vertu de la Loi. Étant donné la nature sérieuse d'une allégation d'acte répréhensible, et parce que les réputations personnelles et professionnelles peuvent être en jeu, il est de la plus haute importance que notre bureau traite ces enquêtes avec délicatesse, en profondeur, et aussi rapidement que possible.

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

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

En vertu des dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP), l'Ombudsman étudie les plaintes des personnes qui ont des préoccupations au sujet de toute décision, acte ou défaut d'agir, qui portent sur leurs demandes de renseignements à des organismes ou des dépositaires publics, ou sur une question de protection de la vie privée, concernant la façon dont leurs renseignements personnels ont été traités. La législation d'accès à l'information et de protection de la vie privée donne aussi à l'Ombudsman le pouvoir d'instituer sa propre enquête lorsqu'il existe des motifs raisonnables de le faire.

L'Ombudsman a des attributions et des pouvoirs supplémentaires en ce qui a trait à la législation d'accès à l'information et de protection de la vie privée :

- mener des vérifications pour contrôler et assurer la conformité à la loi;
- informer le public sur les lois d'accès à l'information et de protection de la vie privée et recevoir les commentaires du public;
- faire des commentaires sur les répercussions de régimes ou programmes législatifs proposés, ayant un effet sur les droits d'accès et de protection de la vie privée;
- faire des commentaires sur les répercussions du couplage des dossiers ou de l'utilisation de la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou le transfert de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels.

La LAIPVP régit l'accès aux renseignements généraux et aux renseignements personnels gardés par des organismes publics, et prescrit les exigences auxquelles ils doivent se plier pour protéger la confidentialité des renseignements personnels contenus dans les dossiers qu'ils gardent. L'Ombudsman a compétence sur les organismes publics, qui comprennent :

- les ministères du gouvernement provincial, les bureaux des ministres du gouvernement, le Bureau du conseil exécutif, et les agences, y compris certaines commissions, certains conseils ou autres organismes;
- les organismes de gouvernement local comme la Ville de Winnipeg, les municipalités, les districts de gouvernement local, les districts d'aménagement et de conservation;
- les organismes d'éducation comme les divisions scolaires, les universités et les collèges;
- les organismes de soins de santé comme les hôpitaux et les offices régionaux de la santé.

La LRMP donne aux personnes un droit d'accès à leurs renseignements médicaux personnels gardés par des dépositaires, et exige que ces derniers protègent la confidentialité des renseignements médicaux personnels contenus dans leurs dossiers. L'Ombudsman a compétence sur les dépositaires, qui comprennent :

- les organismes publics (dans la liste ci-dessus);
- les professionnels de la santé comme les médecins, les dentistes, les infirmières et les chiropraticiens;
- les établissements de santé comme les hôpitaux, les cliniques, les foyers de soins personnels, les centres de santé communautaire et les laboratoires;
- les agences de services de santé qui fournissent des soins de santé en vertu d'un accord avec un dépositaire.

En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, une personne peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman sur diverses questions, y compris si elle croit qu'un organisme public ou un dépositaire :

- n'a pas répondu à une demande d'accès dans les délais prescrits par la loi;
- a refusé l'accès à des renseignements consignés qui ont été demandés;
- a demandé des droits déraisonnables ou non autorisés reliés à la demande d'accès;
- a refusé de corriger les renseignements médicaux personnels comme demandé;
- a recueilli, utilisé ou divulgué des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels d'une façon qui semble contraire à la loi.

Après avoir complété une enquête, si l'Ombudsman juge que l'action ou la décision en question est contraire à la LAIPVP ou la LRMP, elle peut faire des recommandations à l'organisme public ou au dépositaire afin de corriger les questions visées par la plainte.

Lorsque l'Ombudsman n'a pas soutenu une plainte de refus d'accès, ou lorsqu'elle l'a soutenu, mais que l'organisme public ou le dépositaire n'a pas agi sur les recommandations de l'Ombudsman, un demandeur peut interjeter appel devant la Cour du Banc de la Reine du Manitoba. L'Ombudsman peut aussi interjeter appel d'un refus d'accès devant le tribunal, à la place du demandeur, et avec le consentement de ce dernier. Toutefois, lors d'une interjection d'appel en vertu de la LAIPVP, l'Ombudsman doit être d'avis que la décision soulève une question importante d'interprétation des lois, ou que l'appel est autrement clairement d'intérêt public.

Si l'Ombudsman croit qu'une infraction a été commise en vertu des Lois, elle peut communiquer ces informations au ministre de la Justice, qui a la responsabilité de déterminer si des accusations seront déposées, par le biais de poursuite devant le tribunal.

Les affaires d'accès à l'information et de protection de la vie privée sont compliquées. Culture, Patrimoine, Tourisme et Sport Manitoba fournit des informations sur la LAIPVP, y compris des directives sur la façon de faire une demande d'accès, de demander une correction à ses renseignements personnels, de déposer une plainte auprès de notre bureau, et d'interjeter appel devant les tribunaux, à www.gov.mb.ca/chc/fippa/index.fr.html.

Santé Manitoba fournit les informations sur la LRMP, y compris une section de Questions et réponses éducatives qui aborde la plupart des questions qu'une personne peut soulever lors d'une première demande d'informations sur ses droits en vertu de la Loi, à www.gov.mb.ca/health/phia.

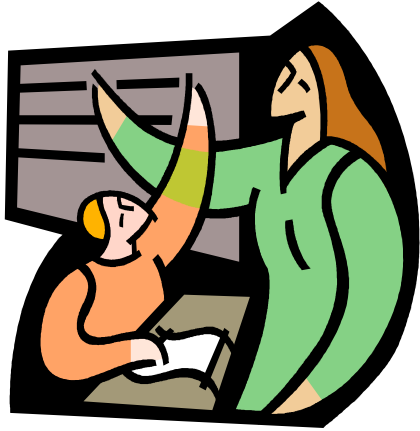
De plus amples informations sur le bureau de l'Ombudsman se retrouvent sur notre site Web, à www.ombudsman.mb.ca. Une copie des Lois mentionnées plus haut se retrouve sur le site Web des publications législatives, à www.gov.mb.ca/queensprinter/index.fr.html.

« À vos marques, prêts... participez! »

6^e année



(cette page intentionnellement vide)



6^e année — Études sociales

6^e année — Des résultats d'études sociales qui correspondent aux activités d'apprentissage de l'Ombudsman du Manitoba dans « À vos marques, prêts... participez ! »

Citoyenneté démocratique active

- **H-105** Reconnaître le parti pris et la discrimination et proposer des solutions.
- **H-102** Prendre des décisions qui reflètent l'équité et l'égalité dans leurs interactions avec les autres.

Gestion de l'information et des idées

- **H-201** Organiser et enregistrer des renseignements dans une variété de formats et donner les sources de référence appropriées.

Pensée critique et créativité

- **H-301** Évaluer les avantages et les désavantages des solutions à un problème.
- **H-302** Tirer des conclusions basées sur la recherche et la preuve.
- **H-304** Distinguer les faits des opinions et des interprétations.

Communication

- **H-400** Écouter les autres pour comprendre leurs points de vue.
- **H-403** Présenter des informations et des idées oralement, visuellement, ou électroniquement.
- **H-404** Soulever et éclaircir des questions et des idées au cours de discussions.
- **H-405** Exprimer clairement leurs croyances et leurs points de vue sur des questions.
Exemples : cartes, tableaux, sommaires, cartes conceptuelles...

6^e année — Des résultats d'études sociales qui correspondent aux activités d'apprentissage dans « À vos marques, prêts... participez ! »

Groupe 4 : Le Canada aujourd'hui : Démocratie, diversité, et l'influence du passé

Connaissances

- **CP-049** Décrire les caractéristiques principales du gouvernement canadien.
Inclure : le système parlementaire, la démocratie fédérale.
- **CP-052** Identifier les principales responsabilités du gouvernement fédéral et des gouvernements municipaux, provinciaux, des Premières Nations, au Canada.
- **CP-053** Identifier les représentants des gouvernements municipaux, provinciaux, et fédéral, élus ou nommés, et décrire leurs principales responsabilités.
Inclure : le gouverneur général, et le lieutenant-gouverneur du Manitoba.
- **CC-004** Identifier les idéaux de la démocratie et décrire l'influence de la démocratie sur la qualité de vie des Canadiennes et des Canadiens.

Valeurs

- **VC-002** Consentir à soutenir les idéaux de la démocratie et contribuer aux processus démocratiques locaux.
- **VC-004** Reconnaître les avantages de vivre au Canada. *Exemples : les libertés, l'éducation, la santé, la sécurité...*

Le gouvernement dans nos vies — Activité du sac à main ou porte-monnaie



THÈME : Le gouvernement et les lois qu'il proclame touchent de nombreux aspects de la vie des personnes.

OBJECTIF :

- Les étudiants pourront reconnaître le rôle du gouvernement dans la prestation de services à ses citoyens.
- Les étudiants pourront distinguer les différents paliers de gouvernement et leurs secteurs de responsabilité.
- En identifiant les divers services des gouvernements provincial et municipaux, les étudiants pourront mieux comprendre le secteur de compétence de l'Ombudsman.

MATÉRIAUX :

Matériaux de l'enseignant :

- Le document des services et des paliers gouvernementaux
- Un sac à main ou un porte-monnaie
- Un tableau noir ou blanc

Notes de l'enseignant

- Distribuer le document des services et des paliers gouvernementaux, et demander aux étudiants de le lire rapidement. Expliquer que chaque palier de gouvernement est responsable de certains services qui sont fournis au public.
- Circuler dans la salle et demander à divers élèves de prendre un article dans votre sac à main ou votre porte-monnaie. (Faire cet exercice, un à la fois, afin d'assurer le suivi de vos effets personnels.) Par exemple, des clés d'auto ou de maison, votre carte de santé provinciale, votre permis de conduire, un insectifuge, un téléphone cellulaire, un papier emballer à jeter, un paquet de gomme à mâcher, une pièce de monnaie, un passeport, une bouteille d'eau, ou des timbres-poste.
- Lorsqu'un étudiant retire un article de votre sac ou porte-monnaie, lui demander d'identifier le service qu'il croit représenté et le palier de gouvernement responsable de ce secteur. À titre d'exemple :

Votre carte de santé — Soins de santé – gouvernement provincial;

Permis de conduire — Émission des permis de conduire – gouvernement provincial;

Timbres-poste – Service postal – gouvernement fédéral;

Déchet – Enlèvement des déchets – gouvernement municipal;

Pièce de monnaie — La Monnaie royale – gouvernement fédéral;

Bouteille d'eau – Pêches et océans – gouvernement fédéral ; gestion des eaux – gouvernement provincial ; ou traitement de l'eau – gouvernement municipal;

Insectifuge — vaporisation contre les moustiques au Manitoba – gouvernement municipal ; approbations des pesticides – gouvernement provincial;

Passeport — Immigration – gouvernement fédéral.

- Demander aux étudiants d'écrire le service et le palier de gouvernement que chaque article représente, dans le document Le gouvernement dans nos vies.
- Continuer jusqu'à ce que vous ayez vidé votre sac de tous ses articles.
- Lancer une discussion avec les étudiants sur la façon dont les différents aspects de la vie d'une personne sont marqués par les gouvernements. Utiliser cette discussion pour présenter le rôle de l'Ombudsman qui assure que les gens soient traités équitablement par les gouvernements. Parler aussi du secteur de compétence de l'Ombudsman du Manitoba. (Elle traite des plaintes au sujet des gouvernements provincial et municipaux du Manitoba.)



Le gouvernement dans nos vies

Service	Palier de gouvernement

(cette page intentionnellement vide)

Les cinq questions fondamentales (5 W) de l'Ombudsman du Manitoba

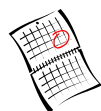
1970 impartial nommé	équitablement recommandations provinciaux	démocratique agent rapport	enquêter sur Brandon Suède
----------------------------	---	----------------------------------	----------------------------------



Qui : L'Ombudsman du Manitoba est un _____ de l'Assemblée législative. Il ou elle est _____ par le Lieutenant-gouverneur sur la recommandation d'un comité composé de membres élus de différents partis politiques au Manitoba.



Quoi : Le mot Ombudsman vient de _____ et signifie représentant du peuple. L'Ombudsman du Manitoba reçoit et étudie les plaintes des citoyens portant sur les ministères, les agences et les municipalités _____. L'Ombudsman travaille à assurer que les gouvernements provincial et municipaux traitent leurs citoyens équitablement et il ou elle est _____, ce qui veut dire qu'il/elle ne prend pas le parti de qui que ce soit lors de l'enquête sur une plainte.



Quand : Le bureau de l'Ombudsman du Manitoba a été créé au cours de l'année _____.



Où : L'Ombudsman du Manitoba a deux bureaux au Manitoba. Un est situé à Winnipeg, et l'autre est à _____.



Pourquoi : Dans une société _____ où les citoyens possèdent des droits et des libertés, il est important qu'une personne impartiale supervise le gouvernement, afin de s'assurer que le peuple est traité _____.



Comment : L'Ombudsman a le pouvoir d' _____ les actions et les décisions du gouvernement et il/elle dépose un _____ public une fois l'an. Ce rapport fait état des types de questions sur lesquelles qu'il/elle fait enquête, comment il/elle résout les plaintes, et les _____ qu'il/elle fait pour améliorer la façon dont le gouvernement dessert ses citoyens.

Notes de l'enseignant

Lire chaque section avec les étudiants et leur demander d'essayer de trouver les réponses, basées sur le contenu de la liste de mots. Ceci aidera à les engager activement.

Clé de correction — Les cinq questions fondamentales (5 W) de l'Ombudsman du Manitoba

Qui : agent, nommé

Quoi : Suède, provinciaux, impartial

Quand : 1970

Où : Brandon

Pourquoi : démocratique, équitablement

Comment : enquêter, rapport, recommandations

La méthode de fonctionnement de l'Ombudsman : Couper l'orange



OBJECTIFS : Cette activité est conçue pour illustrer le travail accompli par l'Ombudsman du Manitoba. Elle souligne l'importance de l'étude des faits, de l'écoute active, et de la médiation et négociation dans le règlement d'une plainte.

FOURNITURES : Une orange, un couteau, des essuie-tout, et les notes de jeu de rôles.

Notes de l'enseignant

Cette activité de jeu de rôles compte deux étudiants et un enseignant. L'enseignant jouera le rôle du parent, et les étudiants joueront le rôle des enfants. Chacun des enfants désire une orange, mais il n'en reste qu'une seule. Ils commencent à se quereller pour savoir qui aura l'orange. Le parent ne fait pas attention parce qu'il/elle lit un livre. Lorsque le débat devient de plus en plus hostile, le parent s'en mêle et dit : « Je vais résoudre le problème en coupant l'orange en deux, et en vous en donnant chacun la moitié ! » Au lieu d'être satisfaits, chacun des enfants à l'air extrêmement désappointé. L'un des deux explique qu'il ne voulait que la pelure de l'orange, et l'autre dit qu'elle ne voulait que la chair du fruit.

Une fois l'activité complétée, l'enseignant lancera une discussion en classe sur la signification du jeu de rôles. Une liste de questions qui pourraient être posées et discutées suit :

- Pensez-vous que le parent a fait du bon travail pour résoudre le conflit ? Pourquoi ?
La plupart des étudiants réaliseront que la solution était inadéquate et les réponses feront une transition naturelle vers les prochaines questions à débattre.
- Qu'est-ce que vous pensez que le parent aurait pu faire différemment pour résoudre cette situation ?
Le parent aurait pu écouter, poser des questions, et essayer de déterminer les faits.
- Qu'est-ce que le parent n'a pas fait, et qu'il ou elle aurait dû faire ?
Le parent aurait dû demander aux enfants pour quoi ils se querellaient pour l'orange, et leur proposer différentes solutions au lieu de prendre une décision arbitraire.

- Pourquoi pensez-vous que les enfants étaient si insatisfaits du résultat ?
Parce que ni un ni l'autre n'a reçu ce qu'il voulait ou ce dont il avait besoin, et ils ne se sentaient pas écoutés.
- Qu'est-ce que les enfants auraient pu faire pour améliorer le résultat ?
Ils auraient pu rester calmes et essayer de régler la question plus à l'amiable, et ils auraient aussi pu être plus précis lors de la communication de leurs besoins.
- Quelles habiletés devraient posséder le parent pour résoudre la question d'une façon qui assure que chacun soit satisfait ?
De la patience, de l'écoute active, la pose de questions détaillées, et une approche pour la résolution de problèmes.

LIEN DE CETTE ACTIVITÉ : Parler du travail de l'Ombudsman du Manitoba et de son lien avec la coupe de l'orange en deux morceaux.

Lorsque les gens déposent une plainte portant sur le gouvernement, l'Ombudsman doit faire bien attention à ce que dit le plaignant. L'Ombudsman doit aussi écouter les deux côtés de l'histoire et demeurer neutre. Il est très important que l'Ombudsman connaisse tous les faits du cas afin de prendre la bonne décision. Si l'Ombudsman fait bien son travail, les gens sentiront qu'ils ont été traités équitablement, mais si elle ne le fait pas bien, le plaignant partira bouleversé et insatisfait.

NOTES DE JEU DE RÔLES

Notes de jeu de rôles — Enfant n° 1 :

Tu es perturbé parce que tu as besoin de l'orange et que ton frère ou ta sœur la veut aussi. Vous commencez à vous quereller pour l'orange et vous n'êtes pas prêt à abandonner. Tu lui dis que tu en as plus besoin que lui ou elle, et que tu feras tout en ton pouvoir pour l'obtenir. Une fois que ta maman ou ton papa coupe l'orange en deux et t'en donne une moitié, et donne l'autre à ton frère ou ta sœur, tu sembles très désappointé et bouleversé, et tu expliques que tu n'avais besoin que de la pelure parce que tu l'utilises dans ton projet d'expo-sciences.

Notes de jeu de rôles — Enfant n° 2 :

Tu es mécontent parce qu'il n'y a qu'une seule orange dans la maison et que tu en as besoin, mais ton frère ou ta sœur veut te la prendre. Vous vous querellez pour l'orange et tu dis des choses impolies et irrespectueuses à ton frère ou ta sœur, sur le fait qu'il ou elle veut toujours faire à sa tête, et est vraiment gâté pourri. Après que ta maman ou ton papa a coupé l'orange en deux et t'en a donné une moitié, et donne l'autre à ton frère ou ta sœur, tu te montres très désappointé et bouleversé, et tu expliques que tu n'avais besoin que de la chair de l'orange pour un devoir de fractions que tu fais pour ton cours de mathématiques. Maintenant, tu recevras un zéro parce que tu ne pourras pas faire ton devoir.

Notes de jeu de rôles — le parent :

Vos deux enfants se querellent pour avoir la dernière orange dans la maison. Vous êtes assis à lire, près d'où ils se disputent et essayer de les ignorer de votre mieux. Lorsque la dispute dépasse les bornes, vous intervenez et dites : « je vais régler cette affaire. Donnez-moi l'orange ! » Et vous coupez l'orange en deux et en donnez une portion à chacun des enfants. Ils sont très désappointés de votre solution au problème.

(cette page intentionnellement vide)

L'équité



Le dictionnaire définit équité comme suit :

Libre de favoritisme ou de parti pris, impartial, juste pour toutes les parties, équitable, conforme aux règles, logique, ou éthique.

Parfois, il est plus facile de définir l'équité en pensant à son opposé : injustice ou iniquité. Si nous pensons à des moments ou des événements dans nos vies où nous sentions que nous n'étions pas traités avec justice, ceci peut nous aider à réfléchir à ce que veut vraiment dire l'équité.

Prends maintenant du temps pour penser à un événement ou un moment dans ta vie où tu as trouvé que tu étais traité injustement. Ce pourrait être un événement avec un ami, un parent, un enseignant, ou un club.

- Écris les cinq questions fondamentales (5 W) de ce qui s'est passé — qui, quoi, où, quand et pourquoi
- Dresse la liste des façons dont tu as traité injustement.

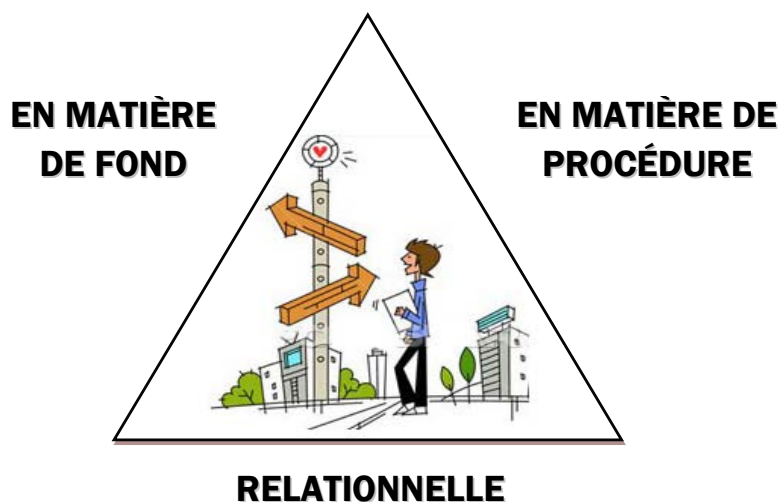
Résumé : Ma situation inéquitable

Liste : Les façons dont j'ai été traité injustement

Une définition collective d'équité :

« Je sais que le monde n'est pas équitable, mais pourquoi n'est-il jamais inéquitable en ma faveur ? »
Bill Watterson « Calvin and Hobbes »

Notes de l'enseignant



- Donner au moins dix minutes aux étudiants pour compléter leur résumé et leur liste d'une situation injuste.
- Lorsque les étudiants identifient ce qui était injuste dans leur situation, garder les trois aspects du triangle de l'équité à l'esprit.
- À la suite de la discussion et de la session de partage, leur demander de dessiner le triangle de l'équité au dos de leur page. Faire le lien entre ce qu'ils ont dit au sujet de leurs situations injustes et les trois éléments de l'équité, pour les aider à comprendre ce que signifie chaque côté du triangle. Expliquer qu'une rupture d'un des côtés du triangle de l'équité a pour effet que les personnes sentent qu'elles n'ont pas été traitées équitablement.
- La discussion du triangle de l'équité aidera aussi les étudiants à créer, ensemble, la définition collective de l'équité.

Équité en matière de fond : (Résultat) Ceci porte sur l'équité de la décision elle-même. Par exemple, la décision doit être raisonnable et bien comprise par ceux visés par cette dernière. La décision ne peut discriminer en raison de la race, la religion, l'incapacité, l'orientation sexuelle, etc. La décision ne devrait pas non plus créer un fardeau ou des obstacles inutiles à la personne visée par cette dernière.

Équité de la procédure : (Processus) Cet élément d'équité traite de la façon dont les décisions sont prises. Il comprend les mesures suivies avant, pendant et après qu'une décision soit prise, la rapidité à laquelle la décision est prise, et la façon uniforme dont les règles et les politiques sont appliquées. Avoir l'occasion de présenter sa version de l'histoire fait partie de l'équité de la procédure.

Équité relationnelle : (Traitement) Ceci comprend la façon dont les gens sont traités au cours du processus de prise de décision. Des exemples d'équité relationnelle comprennent l'écoute active, le respect de la confidentialité du particulier, et la démonstration d'empathie, de courtoisie, et de sincérité.

(cette page intentionnellement vide)

Étude de cas : Le fauteuil manquant



Un particulier a contacté l'Ombudsman du Manitoba pour demander de l'aide pour un problème impliquant le Bureau de logement du Manitoba (BLM). Il a expliqué qu'il vivait dans un appartement du BLM et que son fauteuil de cuir neuf était manquant. Il avait donné la permission au personnel du BLM de pénétrer dans son appartement pour retirer son vieux fauteuil, afin de faire de la place pour le nouveau, mais lorsqu'il est revenu à la maison, peu après, son fauteuil neuf était aussi manquant.

Il a pris contact avec le gestionnaire immobilier du BLM et a expliqué que deux fauteuils avaient été enlevés alors qu'il n'était pas à la maison ; le vieux fauteuil, comme prévu, et le tout nouveau fauteuil de cuir qui était un cadeau de sa fille. Le gestionnaire immobilier ne voulait pas reconnaître sa responsabilité dans l'enlèvement du nouveau fauteuil.

Questions de compréhension

1) Si tu étais l'Ombudsman, que ferais-tu pour essayer de résoudre ce problème ?

2) Qu'est-ce que tu recommanderais au Bureau du logement Manitoba de faire ? Pourquoi ?

Notes de l'enseignant

Après discussion des réponses des étudiants aux questions 1 et 2, les informer de la façon dont l'Ombudsman du Manitoba a résolu cette situation de manière non officielle.

L'intervention de l'Ombudsman du Manitoba :

Après avoir écouté la version de l'histoire du particulier, l'Ombudsman du Manitoba a contacté le BLM pour plus d'informations. Lorsque la BLM a examiné l'affaire, ils ont déterminé que l'autorisation d'enlever le fauteuil avait, par erreur, été donnée à deux membres du personnel, qui tous les deux sont entrés dans l'appartement du particulier et ont enlevé un fauteuil. Le BLM a accepté de rencontrer le particulier, et a demandé à ce dernier de fournir un reçu pour le fauteuil. Sa fille a pu fournir un reçu, et le particulier a été remboursé du prix d'achat du nouveau fauteuil.

Discuter les similitudes et les différences entre l'intervention des étudiants et celle de l'Ombudsman dans ce cas.

Étude de cas : Le chat manquant



L'Ombudsman du Manitoba a été contacté par une jeune fille qui était très bouleversée. Elle a expliqué qu'elle vivait seule dans un appartement, mais qu'elle était sous la supervision des Services à l'enfant et la famille. Une partie de cette supervision comprend la visite occasionnelle d'une travailleuse sociale du gouvernement, afin de s'assurer que tout va bien. Cette travailleuse avait visité l'appartement alors que la jeune fille n'était pas à la maison, et avait emporté son chat.

La jeune fille a expliqué que personne ne lui avait dit que son chat serait enlevé, et qu'elle ne pouvait trouver aucun renseignement au sujet de l'endroit où le chat avait été envoyé. Elle avait peur qu'il ait peut-être été donné à la société de protection des animaux et qu'il soit peut-être euthanasié.

Questions de compréhension

1) Dans tes propres mots, explique pourquoi tu penses qu'il était injuste de prendre le chat de la jeune fille. Sois précis(e).

2) À ton avis, qu'est-ce qui serait une solution équitable à ce problème ?

Notes de l'enseignant

Après discussion des réponses des étudiants aux questions 1 et 2, les informer de la façon dont l'Ombudsman du Manitoba a résolu cette situation de manière non officielle.

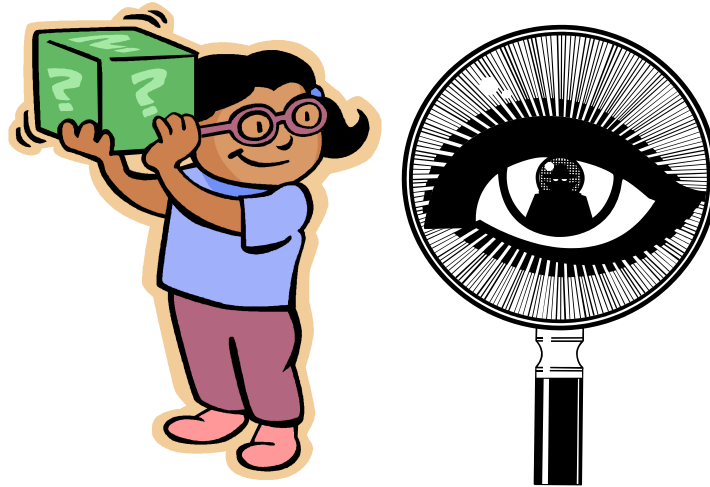
L'intervention de l'Ombudsman du Manitoba :

L'Ombudsman du Manitoba a contacté le ministère gouvernemental pour discuter de la situation. Le superviseur de la travailleuse sociale a convenu que la situation aurait dû être traitée différemment. Il a dit qu'il parlerait à son personnel pour recueillir plus de renseignements, et qu'il essaierait aussi de trouver le chat.

Le chat a été retrouvé, et avec l'aide de sa famille, de sa travailleuse sociale, et d'un vétérinaire, la jeune fille a été capable de concevoir un plan approuvé par le ministère gouvernemental, pour qu'elle puisse garder son chat. La révision de l'Ombudsman du Manitoba a été utile parce qu'elle a mené à des discussions plus ouvertes entre la jeune fille, sa travailleuse sociale, et le personnel du ministère gouvernemental.

Discuter les similitudes et les différences entre l'intervention des étudiants et celle de l'Ombudsman dans ce cas.

Pensons à la protection de la vie privée : Devinez qui ?



Expliquer aux étudiants qu'ils joueront un jeu où ils devront essayer de deviner l'identité secrète de leurs camarades de classe. Distribuer une feuille de papier réglé à chaque étudiant, et leur dire d'écrire les renseignements suivants à leur sujet. Leur demander ensuite de plier la feuille en deux pour que les renseignements soient cachés :

1. ***Sobriquet***
2. ***Couleur préférée***
3. ***Émission de télé préférée***
4. ***Mets préféré***
5. ***Couleur des cheveux***
6. ***Animal de compagnie (un ou plus)***
7. ***Garçon/fille***
8. ***Combien de frères/sœurs ont-ils ?***
9. ***Âge***
10. ***Date de naissance***
11. ***Première lettre du nom de famille***
12. ***Prénom***
13. ***Nom complet***

Ramasser les listes et les distribuer au hasard parmi les étudiants. Demander à un étudiant volontaire de lire sa liste, un détail à la fois, en commençant en haut de la liste. À ce moment, ses compagnons/compagnes peuvent essayer de deviner qui est la personne auteure de la liste. Si un étudiant se trompe, il est éliminé de cette ronde, et ne peut tenter de deviner le nom de la personne avant la prochaine ronde.

Notes de l'enseignant

Cette activité est conçue pour permettre aux étudiants de reconnaître quel type de renseignements constituent des renseignements personnels. Un autre objectif de cette activité est de faire comprendre aux étudiants qu'une personne peut être identifiée en ne révélant que peu d'informations à son sujet, et qu'ils doivent être prudents quant aux types de renseignements qu'ils fournissent dans leurs activités en ligne.

Une fois le jeu complété, discuter du fait qu'il était plus facile de deviner la personne secrète au fur et à mesure que plus de renseignements étaient dévoilés, et que les informations devenaient plus précises. S'assurer qu'ils comprennent que chaque élément d'information dans la liste fournissait un indice.

Renforcer l'importance que sur Internet, il ne faut partager que des renseignements personnels qui ne peuvent les identifier ou les mettre à risque. Leur demander d'identifier dans la liste les éléments qu'ils pensent être les plus risqués à partager, et ces éléments qui sont de nature très générale et qu'ils peuvent partager sans risque.

Jeu-questionnaire sur le respect de la vie privée



- 1) Certains de tes amis font un concours pour voir qui peut accumuler le plus d'amis sur leurs profils de réseau social. Tu as commencé à recevoir des « demandes de devenir ami » de personnes que tu ne connais pas vraiment bien. Tu :
 - a) *les acceptes parce que tu veux avoir le plus d'amis possible.*
 - b) *t'informes au sujet de la personne et t'assures qu'elle est vraiment celle qui fait la demande de devenir ami.*
 - c) *refuses la demande parce que tu ne donnes accès à ton profil qu'à tes amis les plus proches.*

- 2) Lorsque tu envoies un courriel, il est privé et seulement toi et la personne qui le reçoit pouvez le lire.
 - a) *Vrai*
 - b) *Faux*

- 3) Lorsque tu navigues sur Internet, les sites Web peuvent recueillir les renseignements suivants à ton sujet :
 - a) *Tes préférences personnelles, par exemple, si tu visites des sites Web français ou anglais*
 - b) *Le logiciel que tu utilises*
 - c) *Ta localisation approximative*
 - d) *Tout ce qui précède*

- 4) Il est facile de partager des histoires et des photos avec tes amis sur les sites de réseau social. Lorsque tu affiches des articles, tu devrais :
 - a) *Afficher vraiment tout ce qui est drôle. Tes amis vont adorer !*
 - b) *Ne rien afficher. C'est un monde louche ; ça donne la chair de poule.*

c) *Réfléchir avant d'afficher. Serais-tu à l'aise si tes parents, tes professeurs, le préposé aux entrées à l'université, ou un patron voyaient ton profil ?*

5) Combien de Canadiens se font voler leurs identités, chaque année ?

- a) *6 000*
- b) *12 000*
- c) *18 000*

6) Si ton profil sur un site de réseau social est réglé de façon à ce que seuls tes amis puissent le voir, ton profil est complètement privé.

- a) *Vrai*
- b) *Faux*

7) Au Manitoba, tu as le droit de te plaindre au bureau de l'Ombudsman si :

- a) *Tu penses que des renseignements personnels ont été recueillis, utilisés, ou communiqués d'une manière inappropriée par un organisme public comme un hôpital, une université, ou la Ville de Winnipeg, etc.*
- b) *Tu fais une demande de renseignements à un organisme public et que tu as de la difficulté à les recevoir.*
- c) *Tout ce qui précède.*

Notes de l'enseignant

Le jeu-questionnaire sur la protection de la vie privée est une activité d'ouverture conçue pour amener les étudiants à réfléchir sur leurs propres droits au respect de la vie privée, et à quel point il est important de protéger ses renseignements personnels. S'assurer de dire aux étudiants que le jeu-questionnaire ne compte pas pour des notes et qu'ils le font pour déterminer leurs propres connaissances sur le respect de la vie privée. À la fin du jeu-questionnaire, demander aux étudiants s'ils ont appris quelque chose au sujet du respect de la vie privée, et si oui, quoi? Utiliser ceci comme plateforme de discussion et comme une occasion de répondre à toutes leurs questions sur le sujet.

Clé de correction du jeu-questionnaire sur le respect de la vie privée

- 1) **B-** S'informer davantage au sujet de la personne qui fait une « demande de devenir ami » assure que seules les personnes en qui tu as vraiment confiance auront accès à ton profil. Ceci est important pour des raisons de sécurité et de protection de la vie privée.
- 2) **B-** Faux. Il y a une empreinte numérique du courriel qui reste et qui peut être relevée et lue par d'autres personnes.
- 3) **D**
- 4) **C-** Souviens-toi qu'il est beaucoup plus facile de poster des éléments sur Internet que de les retirer du réseau. Parce que les sites de réseau social impliquent de nombreux utilisateurs, tes renseignements personnels pourraient se retrouver dans les mains de personnes que tu ne connais pas très bien.
- 5) **B-** 12 000. Se faire voler son identité peut avoir des répercussions sur ta cote de solvabilité, ce qui peut avoir un effet sur ta capacité d'obtenir un prêt ou d'acheter une maison dans l'avenir.

Faux. Les autres utilisateurs peuvent aussi le voir.

Tout ce qui précède

Le jeu-questionnaire sur le respect de la vie privée est une adaptation de celui du :
Commissariat à la protection de la vie privée du Canada. « Ma vie privée. Mon choix. Ma vie. Ma vie privée au quotidien » 2008. Web. 8 juillet 2010 <<http://www.youthprivacy.ca/fr/myprivacyquiz.html>>

(cette page intentionnellement vide)

« À vos marques, prêts... participez! »

9^e année



(cette page intentionnellement vide)



9^e année — Sciences humaines

9^e année — Des résultats de sciences humaines qui correspondent aux activités d'apprentissage de l'Ombudsman du Manitoba dans « À vos marques, prêts... participez! »

Compétences de pensée critique et de créativité

- **H-301** Analyser le contexte des événements, des comptes rendus, des idées, et des interprétations.
- **H-302** Tirer des conclusions et prendre des décisions basées sur la recherche et différents types de preuve.
- **H-305** Comparer divers points de vue et différentes interprétations dans les médias et autres sources d'information.
- **H-307** Proposer et défendre des options ou solutions novatrices pour traiter de questions ou de problèmes.

Compétences de communication

- **H-400** Écouter les autres pour comprendre leurs points de vue.
- **H-401** Utiliser un langage qui est respectueux de la diversité humaine.
- **H-402** Exprimer des opinions informées et raisonnées.
- **H-404** Obtenir, préciser, et répondre à des questions, des idées, et divers points de vue dans les discussions.
- **H-405** Exprimer clairement leurs points de vue sur des questions.
- **H-406** Discuter de points de vue différents sur une question.

9^e année — Des résultats de sciences humaines qui correspondent aux activités d'apprentissage dans « À vos marques, prêts... participez! »

Groupe 1 : La diversité et le pluralisme au Canada

Connaissances

- **CP-043** Donner des exemples d'approches diverses à la résolution de conflits.

Valeurs

- **VP-014** Valoriser la résolution non violente de conflits.

Groupe 2 : La démocratie et l'exercice du pouvoir au Canada

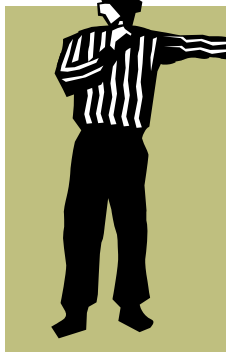
Connaissances

- **CC-005** Donner des exemples de façons, dont le gouvernement touche leurs vies quotidiennes.
- **CC-013** Décrire leurs responsabilités et leurs droits, à titre de citoyens du Canada et du monde.
- **CP-044** Décrire la répartition des compétences et des responsabilités du gouvernement fédéral, des gouvernements provinciaux, municipaux, et des Premières Nations.
- **CP-046** Donner des exemples de la façon dont les particuliers peuvent individuellement et collectivement influencer les systèmes politiques et sociaux du Canada.

Valeurs

- **VC-001** Apprécier les idéaux démocratiques de la société canadienne.
- **VC-002** Valoriser leurs responsabilités et leurs droits démocratiques.
- **VP-015** Consentir à se prévaloir de leurs responsabilités et de leurs droits à titre de citoyens qui vivent dans une démocratie.

L'histoire de l'Ombudsman



Banque de mots

Ho'oponopono
la Rome antique
1970

Censurat
Suède
1809

Mohtasib
obligation de rendre compte

Origines de l'Ombudsmanship

Le terme **ombudsman** (*om-buds-man*) trouve son origine en _____ il y a plus de 200 ans, mais le concept est beaucoup plus ancien que cela. Le principe d'utiliser une personne impartiale pour étudier les plaintes et protéger les droits des citoyens est vieux de 2 500 ans, il remonte à _____.

Des régions partout dans le monde ont une histoire d'ombudsmans, même s'ils portent des noms différents. Les régions musulmanes du monde parlent de l'ancien _____; un terme dérivé de la Hisba signifiant _____. Le Mohtasib supervisait les agents officiels en visitant les villages, les villes, et les marchés, chaque jour. Lorsque des différends se produisaient, ils aidaient à les régler.

La Chine antique avait le _____, un groupe qui agissait à titre de surveillant du gouvernement, afin de s'assurer que les droits des citoyens étaient respectés. À Hawaï moderne, la pratique du _____ inclus les aînés respectés de la communauté, qui règlent les disputes pour assurer l'unité.

Les débuts nord-américains

Le mot ombudsman vient de l'ancien terme suédois « **umbuds man** » qui veut dire représentant du peuple.

Le premier ombudsman a été créé par la Législature suédoise en _____, mais l'idée ne s'est répandue en Amérique du Nord que 150 ans plus tard. Aujourd'hui, il y a des bureaux d'ombudsmans dans neuf provinces et un territoire. Le bureau de l'Ombudsman du Manitoba a été établi en _____, en faisant la 4^e province au Canada à établir un ombudsman.

L'histoire de l'Ombudsman *Clé de correction*



<u>Banque de mots</u>		
Ho'oponopono la Rome antique 1970	Censorat Suède 1809	Mohtasib obligation de rendre compte

Origines de l'Ombudsmanship

Le terme **ombudsman** (*om-buds-man*) trouve son origine en Suède, il y a plus de 200 ans, mais le concept est beaucoup plus ancien que cela. Le principe d'utiliser une personne impartiale pour étudier les plaintes et protéger les droits des citoyens est vieux de 2 500 ans, il remonte à la Rome antique.

Des régions partout dans le monde ont une histoire d'ombudsmans, même s'ils portent des noms différents. Les régions musulmanes du monde parlent de l'ancien Mohtasib; un terme dérivé de la Hisba signifiant l'obligation de rendre compte. Le Mohtasib supervisait les agents officiels en visitant les villages, les villes, et les marchés, chaque jour. Lorsque des différends se produisaient, ils aidaient à les régler.

La Chine antique avait le Censorat, un groupe qui agissait à titre de surveillant de gouvernement afin de s'assurer que les droits des citoyens étaient respectés. À Hawaï moderne, la pratique du Ho'oponopono inclut les aînés respectés de la communauté, qui règlent les disputes pour assurer l'unité.

Les débuts nord-américains

Le mot ombudsman vient de l'ancien terme suédois « **umbuds man** » qui veut dire représentant du peuple.

Le premier ombudsman a été créé par la Législature suédoise en 1809, mais l'idée ne s'est répandue en Amérique du Nord que 150 ans plus tard. Aujourd'hui, il y a des bureaux d'ombudsmans dans neuf provinces et un territoire. Le bureau de l'Ombudsman du Manitoba a été établi en 1970, en faisant la 4^e province au Canada à établir un ombudsman.

L'Ombudsman autonome



« Presque tous les hommes peuvent faire face à l'adversité ; mais si vous voulez tester la capacité de quelqu'un, donnez-lui le pouvoir. »

— Abraham Lincoln (1809 — 1865)

Même si nous vivons en démocratie et profitons d'un grand nombre de droits et libertés, il est parfois inquiétant de penser que lorsque nous votons, nous **renonçons** à une grande partie du contrôle sur notre pays, en faveur de nos représentants élus. Une question que se posent souvent les citoyens porte sur qui surveille les personnes qui possèdent le pouvoir dans notre société.

La bonne nouvelle est que de nombreux gouvernements et agences, au Canada, ont un ombudsman qui surveille leur travail. À partir des universités, jusqu'à l'Agence du revenu du Canada, et d'autres organismes gouvernementaux, les particuliers ont l'occasion d'exercer leur droit de se plaindre à un ombudsman, s'ils pensent avoir été traités inéquitablement.

Au Manitoba, l'Ombudsman est nommé par le Lieutenant gouverneur, sur la recommandation d'un **comité composé de représentants de tous les partis de l'Assemblée législative**. Mais un instant... n'y a-t-il pas quelque chose d'étrange ? Comment une personne **nommée** par le gouvernement peut-elle être mandatée de faire enquête sur les actions, et possiblement sur les actes répréhensibles du gouvernement ? Comment le gouvernement peut-il engager son propre **surveillant**, et s'attendre que le public ait confiance que cette personne sera **non partisane** et agira de façon indépendante ?

La réponse à cette question contient de nombreuses parties. Ce qui importe est que l'Ombudsman est impartial. L'Ombudsman n'est associé à aucun parti politique, et son travail est de **promouvoir** l'équité. Il ou elle ne prend pas la défense du gouvernement lorsqu'il y a une plainte, mais il/elle ne prend pas non plus la défense du public. L'Ombudsman préconise les principes d'équité, d'ouverture, et d'**obligation de rendre compte**, dans le gouvernement. L'Ombudsman est un agent indépendant de l'Assemblée législative, et est justiciable de l'Assemblée législative. La distance sans lien de dépendance est ce qui assure son indépendance et son impartialité.

Le pouvoir d'enquête de l'Ombudsman comprend l'autorité d'exiger que des gens fournissent des informations ou des documents sur demande, d'exiger que des gens témoignent sous serment, et de pénétrer dans tout établissement, après avis, aux fins de mener une enquête. Donc, en plus d'être neutre et impartiale, les grandes et importantes attributions d'enquête qui lui sont dévolues assurent que les enquêtes seront approfondies.

Questions de compréhension

1) Pourquoi crois-tu qu'il est si important que les pays démocratiques aient un ombudsman ?

2) Nomme et explique certaines des choses qui pourraient arriver, si un ombudsman agissait d'une façon qui n'est pas neutre et impartiale.

3) À ton avis, que veut dire la distance sans lien de dépendance ? Pourquoi penses-tu qu'il est important que l'ombudsman fonctionne à distance, sans lien de dépendance du gouvernement ?

« Le problème du pouvoir est comment atteindre son utilisation responsable plutôt qu'un usage irresponsable et indulgent - de comment amener les hommes de pouvoir à vivre pour le public, plutôt que de vivre du public. »

Robert F. Kennedy

Notes de l'enseignant

Lire la première page avec les étudiants, un paragraphe à la fois. Demander aux étudiants s'ils connaissent la signification des termes en gras. S'ils vous donnent des définitions exactes, notez-les ensemble. Leur laisser le temps de définir le reste des termes, en leurs propres mots, à l'aide du dictionnaire. Les relire ensemble. Relire la première page ensemble afin de s'assurer de la compréhension, puis demander aux étudiants de répondre individuellement aux questions 1 à 3. Discuter les réponses en classe.

Les mots en gras sont définis plus bas.

Renoncer à : Abandonner, lâcher, laisser tomber, ou se livrer.

Comité composé de membres de tous les partis de l'Assemblée législative : Un comité qui comprend des représentants de chaque parti politique.

Assemblée législative : Un groupe de personnes qui ont la responsabilité et le pouvoir de passer des lois pour une province, un pays, ou un état.

Nommée : choisie pour une tâche ou pour un poste.

Surveillant : un gardien ou défenseur contre les actions inconvenantes ou illégales.

Non partisane : n'a aucun lien avec un parti politique quelconque, n'est influencé par aucun d'entre eux, et n'appuie aucun parti. Neutre, indépendante, et impartiale.

Promouvoir : parler, plaider, ou faire des représentations en faveur de...

Obligation de rendre compte : Un devoir ou une volonté d'accepter la responsabilité ou de rendre compte de ses actions.

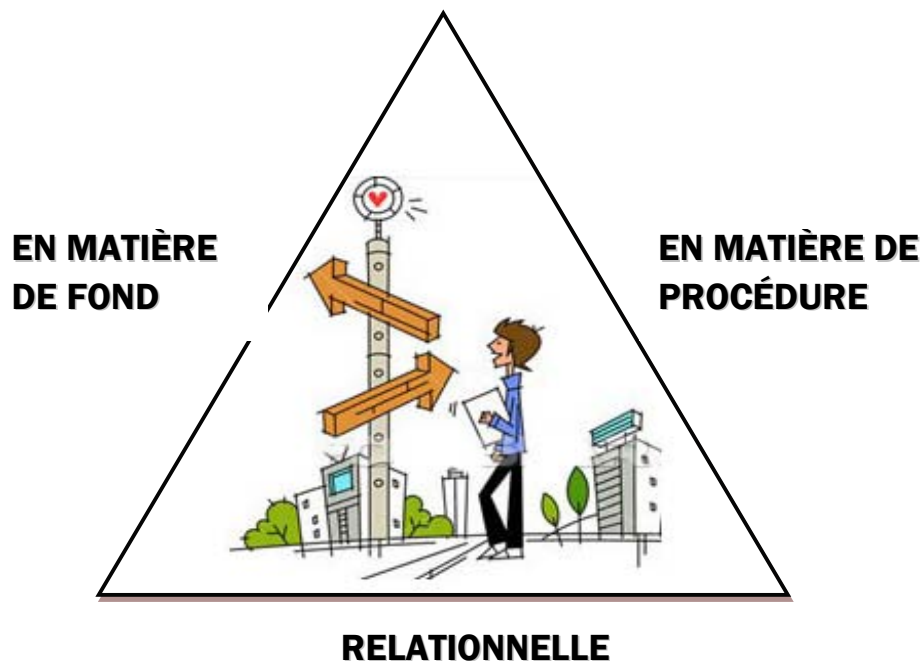
(cette page intentionnellement vide)

Équité

Le dictionnaire définit équité comme :

Libre de favoritisme ou de parti pris, impartial, juste pour toutes les parties, équitable, conforme aux règles, logique, ou éthique.

Si nous regardons le triangle de l'équité, chaque côté représente un aspect de l'équité. Lorsqu'un particulier pense qu'il n'a pas été traité avec équité, c'est le résultat d'une rupture d'un côté ou plus du triangle d'équité. Lorsqu'un côté quelconque du triangle d'équité est ignoré ou négligé, cela met en péril le résultat équitable.



« Bien que la force puisse nous protéger en cas d'urgence, seulement la justice, l'équitabilité, la considération et la coopération peuvent finalement mener des hommes à l'aube de la paix éternelle. »

Dwight Eisenhower

L'équité en matière de fond :

(Résultat) Ceci porte sur l'équité de la décision elle-même. Par exemple, la décision doit être raisonnable et bien comprise par ceux visés par cette dernière. La décision ne peut discriminer en raison de la race, la religion, l'incapacité, l'orientation sexuelle, etc. La décision ne devrait pas non plus créer un fardeau ou des obstacles inutiles à la personne visée par cette dernière.

L'équité en matière de la procédure : (Le

processus) Cet élément d'équité traite de la façon dont les décisions sont prises. Il comprend les étapes suivies avant, pendant et après la prise d'une décision, la rapidité à laquelle la décision est prise, et la façon uniforme dont les règles et les politiques sont appliquées. Avoir l'occasion de présenter sa version des faits est une partie de l'équité de la procédure.

L'équité relationnelle :

(Traitement) Ceci comprend la façon dont les gens sont traités au cours du processus de prise de décision. Des exemples d'équité relationnelle comprennent l'écoute active, le respect de la confidentialité du particulier, et la démonstration d'empathie, de courtoisie, et de sincérité.



Un exercice en équité

Parfois, il est plus facile de définir l'équité en pensant à son opposé : injustice ou iniquité. Si nous pensons à des moments ou des événements dans nos vies où nous avons senti que nous n'étions pas traités avec justice, ceci peut nous aider à réfléchir à ce que veut vraiment dire l'équité.

Prends maintenant du temps pour penser à un événement, ou un moment dans ta vie, où tu as trouvé que tu étais traité injustement. Ce pourrait être un événement avec un ami, un parent, un enseignant, ou un organisme.

Au cours des 10 prochaines minutes :

- **Écris un résumé de la situation.**
- **Dresse la liste des raisons pour lesquelles tu penses avoir été traité(e) injustement.**

Résumé de ma situation :

Les raisons pour lesquelles j'ai été traité(e) injustement : (donner au moins 3 raisons)

*Maintenant regarde de nouveau le triangle de l'équité. À côté de chaque raison dans ta liste, écris à quelle partie du triangle de l'équité la raison s'applique.

Par exemple, si tu as été réprimandé(e) par un de tes parents, et tu avais l'impression qu'il ou elle ne t'écoutait pas lorsque tu donnais ta version de la situation, cette raison entrerait dans **l'équité relationnelle**. Pourquoi? Parce que tu n'as pas été traité(e) avec respect.

Notes de l'enseignant

Lire les deux premières pages de l'activité en groupe. S'assurer que les étudiants comprennent pleinement ce que veut dire équité en matière de procédure, en matière de fond, et relationnelle ; leur capacité de compléter l'exercice dépend de leur compréhension de ces termes.

Leur demander de remplir « Un exercice en équité », seuls, puis demander des volontaires qui se sentent à l'aise de partager leur situation en classe. Discuter. À la fin de l'activité, expliquer que les citoyens ont besoin de sentir qu'ils sont traités avec équité par le gouvernement, et que, lorsqu'ils ne le sont pas, ils ont le droit de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman du Manitoba.

(cette page intentionnellement vide)

Étude de cas : Indemnités pour accidents de travail



La Commission des accidents du travail (CAT) existe, au Manitoba, depuis 1916. Son mandat est de prévenir et de réduire les lésions et les maladies en milieu de travail. Elle prend l'argent qu'elle collecte des employeurs pour créer un régime d'assurance financière pour les employés qui sont blessés ou tués au travail.

Un homme a contacté le bureau de l'Ombudsman du Manitoba lorsque ses prestations de la CAT ont été interrompues, de façon inattendue. Il a expliqué que son employeur précédent avait fourni, à la CAT, une preuve enregistrée sur bande vidéo qui le montrait effectuant du travail physique qu'il prétendait ne pouvoir faire, comme suite à une dorsalgie chronique.

Il était d'avis que la CAT avait injustement cessé ses prestations parce qu'il aurait dû avoir la possibilité de répondre aux allégations présentées sur les bandes vidéo soumises par son employeur. Il croyait aussi qu'il était injuste que la CAT ait accepté la preuve d'un tiers, sur la foi des renseignements fournis.

La CAT a déclaré que puisque la preuve sur bande vidéo indiquait clairement que l'employé avait menti au sujet de ses problèmes médicaux et de sa capacité d'effectuer ses tâches de travail, la société n'était pas obligée de l'aviser au préalable de la cessation de ses prestations. Les représentants de la CAT ont aussi déclaré qu'ils n'étaient pas obligés de lui fournir une possibilité de réponse aux allégations qui pouvait mener à une suspension de ses prestations de la CAT.



Points de vue

Directives : L'étude de cas que tu viens de lire présente deux différents points de vue, d'une même question. Dans l'espace prévu plus bas, écris un résumé de chacun des points de vue. Utilise ensuite ce résumé pour déterminer ce qui aurait dû être fait, selon toi, pour rectifier la situation. Sois précis au sujet du plan d'action qui, à ton avis, aurait dû être suivi pour résoudre cette question. Après avoir complété l'exercice, tu pourras comparer tes réponses aux recommandations de l'Ombudsman du Manitoba.

Le point de vue de la Commission

Le point de vue de l'employé

La solution que tu proposes au problème :

Notes de l'enseignant

Lire l'étude de cas ensemble, afin d'assurer la compréhension, puis donner environ 20 minutes aux étudiants pour compléter le tableau des points de vue et des solutions. S'efforcer de donner suffisamment de détails au sujet de la Commission des accidents du travail pour s'assurer que les étudiants comprennent son mandat et son rôle. Lorsque les étudiants ont terminé, solliciter leur rétroaction, et en discuter. À la suite de la discussion, leur lire la réponse et la recommandation de l'Ombudsman du Manitoba.

La recommandation de l'Ombudsman du Manitoba :

Lorsque l'Ombudsman du Manitoba a contacté la CAT au sujet du présent cas, ils ont déclaré qu'ils se conformaient à une politique interne, qui stipulait qu'un avis préalable de cessation des prestations ne serait pas fourni si des renseignements importants avaient été déguisés par le travailleur.

L'Ombudsman soutenait que même s'ils se conformaient à une politique existante, lorsqu'une chose aussi importante que la cessation des prestations est en jeu, la CAT devrait donner l'occasion au travailleur de réviser et de contester les renseignements fournis par un tiers, avant de prendre une décision sans appel.

La CAT a répondu en déclarant que la plainte du travailleur avait été étudiée par le conseil d'administration de la CAT, et qu'ils remplaceraient leur politique interne, par :

- ***Aviser le travailleur immédiatement de l'existence de preuve contre elle ou lui, en ce qui a trait à la déclaration inexacte de ses problèmes médicaux ou de son degré d'incapacité.***
- ***Fournir au travailleur jusqu'à cinq jours ouvrables, suivant la date de l'avis, pour répondre aux allégations.***

(cette page intentionnellement vide)

Que contient une plainte ?

La participation démocratique

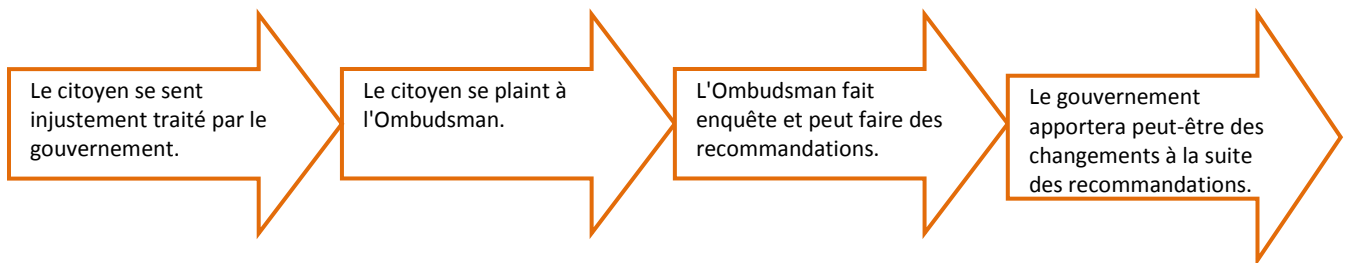
Nous disons souvent aux gens d'être fiers du fait qu'ils vivent dans un pays démocratique, où les citoyens bénéficient d'un grand nombre de droits et libertés. Nous leur disons aussi qu'il y a de nombreuses façons de participer au processus démocratique, comme exercer son droit de vote, se présenter à un poste politique, ou rejoindre un parti politique.

Se plaindre, c'est participer !

Bon nombre de personnes ne réalisent pas que la participation à la démocratie est parfois beaucoup plus subtile, mais tout aussi puissante, pour effectuer des changements. Par exemple, saviez-vous qu'en exprimant vos inquiétudes lorsque vous pensez avoir été traités inéquitablement par une agence ou un ministère du gouvernement, vous participez ? Eh oui, c'est vrai, se plaindre est une forme de participation démocratique.

En exprimant vos préoccupations, vous aidez à améliorer le gouvernement

Contexte explicatif : dans les pays non démocratiques, les gens n'ont pas le droit de se plaindre lorsqu'ils croient avoir été traités injustement, et personne n'est désigné pour recevoir et étudier les plaintes. Lorsque les citoyens n'ont pas le droit de se plaindre d'injustice, le gouvernement n'est pas sensibilisé à ses propres failles, il ne travaille donc jamais à s'améliorer. C'est pourquoi il est si important d'avoir un bureau de l'Ombudsman, où les gens peuvent exprimer leurs inquiétudes.



Même si personne ne veut être perçu comme un geignard ou un plaignant chronique, lorsque c'est bien fait, une plainte peut susciter des changements positifs au gouvernement, et avoir des effets bénéfiques pour toute la société.



« Pour s'améliorer, il faut changer. Donc, pour être parfait il faut avoir changé souvent. »

Winston Churchill

(cette page intentionnellement vide)

Étude de cas : Drainage sans permis et Gestion des ressources hydriques Manitoba

Données historiques

Le drainage de l'eau d'un terrain est très fréquent dans le secteur de l'agriculture, au Manitoba. L'agriculture constitue une grande partie de notre économie, et les agriculteurs cherchent des façons d'augmenter le nombre de champs qu'ils peuvent ensemer, et de les ensemer plus rapidement, pour obtenir de meilleurs rendements de culture. Si un agriculteur veut drainer un champ de sa propriété, cette eau doit aller quelque part, et peut se retrouver sur la propriété de quelqu'un d'autre. Au Manitoba, si vous voulez drainer de l'eau de votre propriété, vous devez faire une demande de permis de drainage, à Gestion des ressources hydriques Manitoba. Le processus d'octroi de permis assure que l'eau de drainage d'un particulier ne causera pas de dommage à la propriété d'une autre personne.

Gestion des ressources hydriques Manitoba reçoit et traite les demandes de permis de drainage, et fait aussi des inspections afin de s'assurer que les gens drainent l'eau adéquatement, et seulement s'ils possèdent un permis. À la fin de 2005, il y avait un arriéré d'environ 700 demandes de permis en attente, et 1 200 inspections qui devaient être complétées.

Cet arriéré a causé une augmentation des plaintes. Bon nombre de personnes, dans la province, étaient contrariées parce que leurs terres étaient endommagées par le drainage illégal. Comme suite au grand nombre de plaintes, le bureau de l'Ombudsman du Manitoba a décidé d'instituer une **enquête systémique** sur ce qui se passait au sein de Gestion des ressources hydriques Manitoba. Une enquête systémique est une enquête en profondeur, de l'Ombudsman, qui examine les questions à l'échelle du système, et non seulement une plainte unique.

Voici les constatations du bureau de l'Ombudsman du Manitoba :

- Gestion des ressources hydriques Manitoba n'avait pas suffisamment d'employés pour faire le travail pour lequel ils étaient mandatés, y compris émettre des permis et effectuer les inspections.
- Les agriculteurs n'étaient pas renseignés sur les effets environnementaux du drainage des eaux, et sur les façons de drainer l'eau tout en étant plus respectueux de l'environnement.
- Les gens qui drainaient illégalement l'eau de leurs terrains n'étaient pas arrêtés, et il n'y avait aucune conséquence à leurs actions.
- Certains propriétaires fonciers recevaient la permission du ministère de drainer leurs terres sans permis, et d'autres non. Les gens n'étaient pas traités de façon égale.
- Les propriétaires fonciers en aval n'étaient pas consultés au sujet des effets du drainage de l'eau sur leurs terres.

L'impact environnemental

L'eau drainée des terres au Manitoba se retrouve dans notre plus grande masse d'eau, le lac Winnipeg (le 10^e plus grand lac d'eau douce au monde!)

L'eau drainée de terres agricoles contient des dépôts d'engrais, de pesticides, et de fumier de bétail qui aboutissent dans le lac Winnipeg. Toutes ces substances perturbent l'équilibre de l'azote et du phosphore dans l'eau, et provoquent la croissance incontrôlée des algues bleues. Les algues bleues obstruent les filets de pêche, se déposent sur les plages, sont toxiques pour les animaux, s'ils les ingèrent, menacent les populations de poissons, et sont dangereuses pour les humains qui y nagent. Elles peuvent aussi suffoquer d'autres organismes aquatiques parce qu'elles consomment de l'oxygène et empêchent la lumière du soleil de pénétrer dans l'eau. Les fleurs d'eau produisent des toxines qui peuvent être dommageables pour le foie ou le système nerveux, si de grandes quantités d'eau sont ingérées.



Après l'enquête systémique, le ministère a mis en œuvre les recommandations suivantes, faites par l'Ombudsman :

- ***Que le ministère de la Gestion des ressources hydriques et les districts de conservation travaillent de paire, et partagent les informations sur le drainage des eaux et ses effets;***
- ***Que le ministère développe une nouvelle politique d'exécution, et un plan afin de prendre des mesures lorsque le drainage illégal se produit;***
- ***Que des peines soient déterminées pour les personnes qui drainent illégalement des eaux, y compris des ordonnances de suspendre les travaux;***
- ***Que le ministère embauche du nouveau personnel afin de pouvoir traiter l'arriéré d'inspections et de demandes de permis;***
- ***Que le ministère complète et publie un manuel de drainage, respectueux de l'environnement, pour informer le public.***

Questions de compréhension

1) Pourquoi était-il important de se plaindre de la question de l'écoulement des eaux ?

2) Quels ont été certains des changements positifs qui ont été apportés par le gouvernement parce que les gens ont choisi de se plaindre ?

3) Qu'aurait-il pu se produire si personne ne s'était plaint de la question de l'écoulement des eaux ?

4) Qui a profité du fait que certaines personnes aient choisi de se plaindre ? De quelle façon ?

Notes de l'enseignant

Lire la section « Que contient une plainte ? », en classe, et en discuter. Pour donner un aperçu réaliste aux étudiants, faire ressortir le contraste entre les mécanismes démocratiques de plaintes du Canada, et ceux dans des pays dirigés par des dictateurs. Lire l'étude de cas, ensemble, pour assurer la compréhension. Demander aux étudiants de répondre aux questions de compréhension avec un partenaire, puis les discuter en classe. Voir certaines réponses possibles plus bas :

- 1) Si personne ne s'était plaint, la question se serait détériorée et le problème n'aurait pas été réglé. Si les propriétaires fonciers subissent des dommages et que leur gagne-pain est perturbé, ils doivent prendre l'initiative de régler la situation en déposant une plainte officielle.
- 2) Gestion des ressources hydriques Manitoba a engagé du nouveau personnel pour traiter de l'arriéré des demandes de permis de drainage, le gouvernement a publié un manuel de drainage pour informer le public des effets environnementaux du drainage des terres, le gouvernement a créé des peines précises et des amendes pour les gens qui drainent leurs terres illégalement, et les ministères du gouvernement ont commencé à collaborer pour partager les informations importantes et résoudre le problème du drainage de l'eau.
- 3) Les effets environnementaux auraient pu se détériorer, plus d'animaux et d'humains auraient pu souffrir de problèmes de santé sérieux, dus à l'exposition aux algues bleues, et plus d'argent aurait été payé aux agriculteurs qui réclamaient compensation pour des dommages à leurs terres.
- 4) Le lac Winnipeg et sa faune et flore marine en ont profité, notre environnement en a profité, les gens qui utilisent le lac en ont profité, les agriculteurs et les propriétaires fonciers en ont profité, les employés de Gestion des ressources hydriques Manitoba en ont profité comme suite à une charge de travail réduite et un niveau de dotation adéquat, et la société en général en a profité.

Calendrier du respect de la vie privée

7 h 30	Lecture de tes courriels - même après avoir supprimé un courriel, il laisse une « empreinte » numérique - même après avoir vidé la poubelle, les « empreintes » du disque dur sont toujours accessibles et pourraient être retrouvées.
8 h 15	Téléchargement d'une chanson à ton iPod - Les technologies en ligne prennent note de renseignements comme ton adresse électronique et le type de chansons que tu aimes.
8 h 42	En retard pour un rendez-vous chez le médecin - Appel au centre médical pour les avertir —, les appels par téléphone cellulaire peuvent facilement être interceptés; les nouveaux téléphones signalent tes déplacements aux satellites pour livrer les appels.
9 h 20	Rendez-vous chez le médecin — Les échantillons sanguins contiennent de l'ADN qui pourrait être analysé pour une grande variété d'affections. Le diagnostic d'un médecin peut devoir être communiqué à une compagnie d'assurance si tu achètes de l'assurance vie ou de l'assurance invalidité.
9 h 29	Envoi d'un courriel personnel à ta grande sœur au travail — Ce message peut être lu par l'employeur de ta sœur; une simple suppression ne l'efface pas du disque dur de l'ordinateur.
10 h 30	Conduite d'une auto à l'école — Ton appareil de géolocalisation fait le point de ta route à l'école, et enregistre la localisation de la voiture en tout temps; les appareils de photo radar le long de la route enregistrent ta vitesse et une contravention pour excès de vitesse sera envoyée à ton adresse domiciliaire si tu conduis au-delà de la limite de vitesse permise.
11 h	Entrée à l'école — Des caméras de surveillance peuvent enregistrer ton entrée dans l'édifice.
12 h 5	Utilisation du guichet automatique à l'école — Le système enregistre les détails des transactions, les caméras au plafond ou dans la machine enregistrent ton comportement.
12 h 20	Retour d'un livre acheté hier. Pour effectuer le retour, tu dois remplir un formulaire qui demande ton numéro de téléphone et le numéro de ton permis de conduire.
12 h 30	Achat d'un cadeau d'anniversaire pour un ami — La carte de crédit enregistre les détails de l'achat, la carte de fidélisation du détaillant détaille l'achat pour des points et des remises directes; les banques peuvent utiliser les habitudes de dépense pour aider à réunir une fiche du client complète.
12 h 35	Exécution d'une ordonnance — Le Manitoba possède des renseignements sécuritaires sur ton historique d'ordonnance, disponibles aux pharmacies dans la province.
13 h	Retour à l'école - Les caméras peuvent enregistrer ton retour.
14 h 15	Ouverture de session sur Internet à partir d'un ordinateur à l'école - Ton choix de groupes de bavardage et tes messages peuvent être surveillés, et une fiche peut être réunie par n'importe qui, y compris les policiers; certains sites web surveillent tes visites.
18 h 15	Achat d'un repas prêt à manger — L'achat par carte de débit est enregistré, la carte de fidélisation fait le suivi des choix pour la mercatique et les remises cibles.
18 h 30	Location d'une vidéo — L'ordinateur enregistre des préférences de visionnement; le magasin peut aussi vendre tes préférences de visionnement à d'autres compagnies.
19 h 5	Écoute de messages téléphoniques — Ton téléphone a enregistré les numéros de téléphone des demandeurs et affiche ton numéro lorsque tu appelles les autres, sauf si tu tapes un code pour bloquer l'affichage.
19 h 45	Fin du premier jet d'une rédaction pour l'école — L'ordinateur enregistre le contenu et peut aussi stocker la vitesse de frappe, le taux d'erreurs, et la longueur des pauses et des absences.

Questions de compréhension

Comme le calendrier que tu viens de lire le suggère, du matin jusqu'au soir, nous laissons des traces de pas électroniques dont nous ne sommes souvent pas conscients. Les compagnies, les organismes, et les particuliers privés recueillent, analysent, fusionnent, partagent, et parfois vendent même nos renseignements personnels. Souvent cela se produit sans notre connaissance ou notre consentement. Vivre dans un monde numérique veut dire qu'il devient de plus en plus difficile de protéger nos renseignements personnels.

- 1) À quel point la protection de ta vie privée est-elle importante pour toi? Quels aspects particuliers de la perte de la protection de ta vie privée t'inquiètent le plus? Si tu n'es pas inquiet au sujet de la protection de ta vie privée, explique pourquoi.

- 2) Explique pourquoi les messages courriel continuent d'exister même après que tu as appuyé sur le bouton **Supprimer**.

- 3) Que penses-tu au sujet de la vente des renseignements de tes préférences personnelles et de tes achats personnels à d'autres compagnies? Explique pourquoi.

Notes de l'enseignant

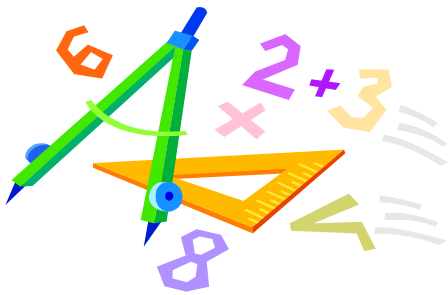
Lire le calendrier avec les étudiants. Demander aux étudiants s'ils étaient au courant des faits portant sur leurs renseignements personnels et leurs vies privées, avant d'avoir lu le calendrier. Discuter.

Demander aux étudiants de répondre aux questions de compréhension, seuls, puis de revoir leurs réponses en groupe. Demander aux étudiants s'ils connaissent des stratégies pour protéger leurs renseignements personnels, puis lire et discuter les conseils qui suivent. Demander aux étudiants de noter les trois conseils les plus importants : ceux qu'ils considèrent comme les plus efficaces pour protéger leurs renseignements personnels.

- Ne pas accepter de « demandes de devenir ami », de personnes que tu ne connais pas dans la vie.
- Lire et comprendre les politiques de protection de la vie privée et utiliser les contrôles de confidentialité qui existent.
- Être discret au sujet de ce que tu affiches en ligne ; souviens-toi, ce que tu affiches demeure en ligne à tout jamais, donc si tu ne veux pas que les intervieweurs de postes ou d'universités de l'avenir le voient, ne l'affiche pas!
- Ne faire ni ne dire en ligne des choses que l'on ne ferait pas ou ne dirait pas hors ligne.
- Vérifier ce que tes amis affichent à ton sujet ; même si tu es prudent, ils ne le sont peut-être pas, et ceci pourrait te mettre à risque.
- Ne pas ouvrir les pièces jointes d'expéditeurs inconnus.
- Utiliser des filtres antipourriel, des pare-feux, des antivirus et autres logiciels de protection de la vie privée, et les garder actualisés.
- Sur les sites de réseautage social, donner suffisamment d'informations pour que tes amis t'identifient, mais pas suffisamment pour que quelqu'un puisse utiliser ces renseignements pour voler ton identité.
- Ne pas utiliser le même mot de passe pour les sites de réseautage social, que celui que tu utilises pour tes comptes en ligne, qui contiennent des renseignements bancaires et de cartes de crédit.
- Utiliser une adresse courriel éphémère au lieu de ton adresse habituelle lorsque tu donnes tes coordonnées à des personnes inconnues, sur Internet.

- Ne répondre d'aucune façon aux pourriels. Supprimer ces messages sans les ouvrir.
- Changer régulièrement le mot de passe pour accéder à tes comptes de courriel.
- Ne jamais donner ton numéro d'assurance sociale à qui que ce soit, sauf s'ils peuvent te dire en vertu de quelle loi fédérale particulière, et pour quel motif précis (p. ex. la déclaration de revenus en vertu de la loi) il est exigé.
- Choisir des mots de passe difficiles.

Étude de cas : Un jour à la plage



Jérémie devait passer son examen de mathématiques, mardi, mais il faisait tellement beau qu'il a décidé de feindre la maladie, et d'aller à la plage avec ses amis, plutôt qu'à l'école. Certains des amis de Jérémie ont pris des photos de l'excursion, et quelqu'un les a affichées sur Facebook.

Lorsque Jérémie est retourné en classe, mercredi, il a apporté le billet de maladie que sa mère lui avait écrit, et a pris les dispositions, avec son professeur de mathématiques, pour repasser son examen le jour suivant. À son retour à la maison, cet après-midi-là, Jérémie a fait face à sa mère qui était très fâchée et désappointée. Elle savait que Jérémie avait menti pour ne pas passer son examen de mathématiques, parce que son frère aîné, Jean, le lui avait dit.

Jean avait été averti sur Facebook, par un ami qui avait affiché les photos de Jérémie à la plage, au mur Facebook. Jean n'a pas hésité à montrer ces photos à sa mère, qui a rapidement téléphoné à l'école pour avertir le professeur de mathématiques de Jérémie que ce dernier ne reprendrait pas son examen. Elle l'a aussi interdit de sortie pour six semaines.

Questions de compréhension

1) Penses-tu que ce qui est arrivé à Jérémie était une atteinte à sa vie privée ? Pourquoi ?

2) Jérémie aurait-il pu prévenir que les photos de sa journée à la plage circulent sur Facebook ?
Si oui, comment ?

3) Qu'est-ce que cette étude de cas nous apprend au sujet des sites de réseautage social
comme Facebook et la protection de la vie privée ?

Notes de l'enseignant

Lire l'étude de cas avec les étudiants en classe. Demander aux étudiants de répondre aux questions de compréhension, seuls. Discuter leurs réponses en groupe. Essayer de cibler la discussion des étudiants sur ce qui suit :

- 1) Le caractère sacré des renseignements personnels, et les façons de protéger sa vie privée.
- 2) La façon dont la participation au réseautage social donne le contrôle de ses renseignements personnels à d'autres personnes.
- 3) Le partage de renseignements personnel sur Internet peut vous rendre vulnérable. Il y a eu des cas de « cyberintimidation ».
- 4) Les renseignements personnels affichés sur Internet, comme des photos, sont permanents et souvent difficiles à retirer.

(cette page intentionnellement vide)

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

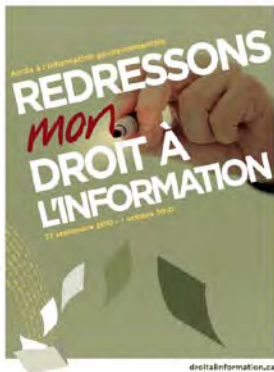
Le Manitoba possède une législation sur l'accès à l'information depuis 1988. Dix ans plus tard, en 1998, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) a été proclamée au Manitoba. La LAIPVP permet aux particuliers de faire la demande des documents et autres renseignements consignés des organismes publics, comme les ministères du gouvernement provincial, les divisions scolaires, les universités, les hôpitaux, la Ville de Winnipeg, et les autres municipalités.

La LAIPVP te donne le droit de te plaindre à l'Ombudsman du Manitoba du fait que tu n'as pas reçu accès aux renseignements que tu as demandés, ou de toutes inquiétudes que tu as au sujet du traitement de ta demande de renseignements, en vertu de la LAIPVP. Par exemple, tu peux te plaindre de ce que :

- Tu n'as pas reçu de réponse à ta demande de renseignements en vertu de la LAIPVP, dans les 30 jours (*le délai de réponse prévu par la LAIPVP*) ;
- Tu crois que les droits proposés pour les renseignements sont trop élevés (*La LAIPVP exige que l'organisme public produise un estimé des droits pour la recherche, la préparation, et la copie*) ; ou
- Tu n'as pas reçu accès à tous les renseignements que tu as demandés.

En plus d'instaurer le droit d'accès aux renseignements détenus par le gouvernement, la LAIPVP exige aussi que les organismes publics protègent la confidentialité des renseignements personnels te concernant, qu'ils détiennent. Tu peux te plaindre à l'Ombudsman si tu es inquiet d'une violation de ta vie privée dans les cas où tu crois que l'organisme du secteur public :

- n'aurait pas dû recueillir tes renseignements,
- a utilisé tes renseignements à une fin autre que celle à laquelle tu t'attendais, ou
- a partagé tes renseignements avec une autre personne ou organisme de façon inappropriée.



Complément d'information

Plus de 80 pays (en 2009) possèdent une législation d'accès à l'information.

Au Canada, toutes les provinces et tous les territoires ont une législation d'accès à l'information et un commissaire ou un ombudsman qui sont responsables d'assurer que l'accès à l'information et les droits de protection de la vie privée des particuliers soient respectés.

Sur le plan international, la « Journée du Droit à l'information » est proclamée le 28 septembre. La Journée du Droit à l'information célèbre, une fois l'an, le droit des particuliers d'avoir accès à l'information détenue par les organismes publics, et souligne les avantages d'un gouvernement accessible et transparent.

Questions de compréhension

- 1) Pourquoi penses-tu qu'il est important d'exercer son droit d'obtenir des renseignements du gouvernement ? Trouve au moins trois raisons.

- 2) Pourquoi penses-tu qu'il est important que le gouvernement équilibre le besoin de fournir l'accès à l'information tout en protégeant ta vie privée ?

Notes de l'enseignant

Lire les renseignements sur la LAIPVP en groupe. Expliquer aux étudiants que, grâce à cette Loi, les gens peuvent faire une demande d'accès à tout document et autres renseignements enregistrés, gardés par le gouvernement. La LAIPVP définit un « document » comme un enregistrement de renseignements sous une forme quelconque, y compris des renseignements écrits, photographiés, enregistrés ou stockés de quelque manière que ce soit, sur tout support de données, ou par des moyens graphiques, électroniques ou mécaniques.

Pourquoi exercer son droit d'obtenir des renseignements du gouvernement ?

- Pour découvrir plus d'informations sur les priorités du gouvernement ;
- Pour obtenir une meilleure compréhension des questions qui vous préoccupent le plus ;
- Pour participer activement au processus démocratique ;
- Pour aider à rendre le gouvernement responsable devant ses citoyens.

« La loi en matière d'accès à l'information a donc pour objet général de favoriser la démocratie, ce qu'elle fait de deux manières connexes. Elle aide à garantir, en premier lieu, que les citoyens possèdent l'information nécessaire pour participer utilement au processus démocratique, et, en second lieu, que les politiciens et bureaucrates demeurent comptables envers l'ensemble de la population. »

Monsieur le juge Gérard La Forest, Cour suprême du Canada, Dagg c. Canada (ministre des Finances) [1997] 2 S.C.R. 403

[TRADUCTION] « Ni le Parlement ni le public ne sauraient espérer demander au gouvernement de rendre compte s'ils n'ont pas une connaissance suffisante de ce qui se passe ; ils ne peuvent pas non plus espérer prendre part au processus décisionnel ni contribuer à l'établissement des politiques générales et des lois si ce processus est tenu secret. »

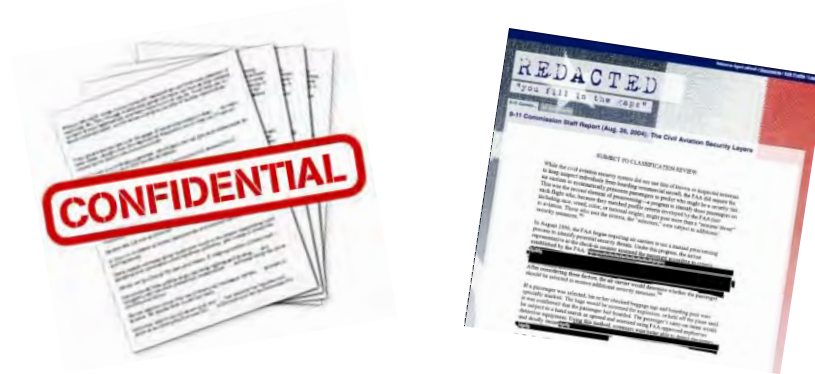
Donald C. Rowat

Expliquer de plus que la LAIPVP ne garantit pas que chaque demande d'accès à l'information sera accordée ; il y a de nombreuses exceptions précisées dans la Loi. Par exemple, la LAIPVP fait l'équilibre entre le droit d'accès à l'information d'un particulier et le droit d'un particulier à la protection de sa vie privée. Un particulier peut faire une demande d'accès aux documents du gouvernement contenant ses renseignements personnels, mais il ne peut recevoir de documents contenant les renseignements personnels de quelqu'un d'autre (un tiers), sauf dans certaines situations limitées (par exemple, si le tiers consent à la divulgation).

Demander aux étudiants de répondre aux questions de compréhension, seuls, puis les discuter en classe. Lire l'étude de cas LAIPVP qui suit cet exercice.

(cette page intentionnellement vide)

Étude de cas : la LAIPVP en pratique



Katie était vraiment contente de l'entrevue qu'elle a eue à un ministère du gouvernement, pour un emploi d'été qui lui donnerait de l'expérience dans son domaine d'études choisi à l'université. Lorsqu'elle a appris qu'elle n'avait pas obtenu le poste, elle était bouleversée et désappointée. Sa mère lui a suggéré de faire un suivi avec le ministère pour découvrir son placement au concours d'emploi. Elle pourrait apprendre quelque chose qui lui serait utile dans les demandes d'emploi de l'avenir.

Comme permis en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, Katie a fait une demande de documents portant sur le concours de l'emploi. Le personnel du ministère lui a refusé l'accès, basé sur leur opinion qu'en donnant les documents demandés à Katie, ils divulgueraient des renseignements au sujet des autres postulants au poste, et que la communication de tels renseignements serait une invasion déraisonnable de la vie privée de ces derniers.

Katie a déposé une plainte auprès de l'Ombudsman parce qu'elle ne demandait pas de renseignements au sujet des autres ; elle voulait des renseignements sur les résultats de son concours d'emploi. Dans le cadre de la révision, l'enquêteur de l'Ombudsman a examiné les documents qui avaient été refusés à Katie. Bien que les documents contenaient des renseignements personnels au sujet de Katie, ils contenaient aussi des renseignements au sujet d'autres particuliers. Au cours des discussions entre l'Ombudsman et le personnel du ministère, il a été décidé qu'une partie des documents pouvait être communiquée s'ils étaient expurgés ou censurés (certains des renseignements seraient « biffés au noir »).

À la fin, le ministère a communiqué des versions expurgées du Guide des entrevues, qui contenait les commentaires manuscrits d'un intervieweur sur la façon dont Katie avait répondu aux questions, un tableau des résultats de Katie pour chaque question, et quelques autres documents pertinents à la demande.

Questions de compréhension

- 1) Certaines personnes disent que « La connaissance est en elle-même puissance ». De quelle façon ce concept s'applique-t-il à la situation de Katie ?

- 2) Peux-tu penser à d'autres situations où tu pourrais tirer profit d'une demande de renseignements au gouvernement ? Pense à au moins trois situations.

Notes de l'enseignant

Réviser l'objet de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, et rappeler aux étudiants que n'importe qui peut faire une demande d'accès à des documents ou à d'autres renseignements enregistrés, maintenus par les organismes publics. Lire l'étude de cas « La LAIPVP en pratique », ensemble. Expliquer ce que veut dire expurger ou censurer un document, parce que certains étudiants peuvent ne pas comprendre ce terme. Demander aux étudiants de répondre aux questions de compréhension ensemble, puis de les discuter en groupe.

- 1) En recevant les renseignements demandés, Katie découvrira la réaction des intervieweurs du comité de sélection à ses réponses, et elle verra la note assignée à ses réponses. Ce type de renseignements aidera Katie à évaluer ses propres forces et faiblesses, et lui permettra de mieux se préparer pour sa prochaine entrevue d'emploi. Parce que Katie était au courant de la LAIPVP, elle a pu éventuellement recevoir les renseignements qu'elle désirait, même si de prime abord le ministère les lui avait refusés. Le personnel du ministère en a aussi appris plus long sur la LAIPVP au cours du processus ; ils avaient raison de ne pas communiquer les documents qui contenaient les informations de tiers. Ils ont appris qu'ils pouvaient divulguer des renseignements, sous réserve de retranchements.
- 2) Il y a de nombreuses réponses à cette question. Discuter certaines des réponses proposées.

(cette page intentionnellement vide)

« À vos marques, prêts...
participez! »

12^e année



(cette page intentionnellement vide)



12^e année — Le droit

Les activités d'apprentissage de la 12^e année contenues dans la présente section correspondent directement au Module 1 : objectifs des notions de base de la Loi dans la liste qui suit :

Module 1 : Les notions de base de la Loi

Section 3 : L'évolution et les origines de la Loi

- Influences historiques

Section 4 : Les institutions juridiques

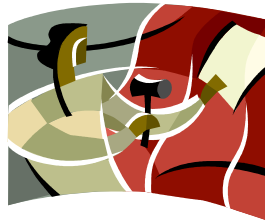
- Paliers de gouvernement et secteurs de compétence

Section 5 : Les origines des droits et libertés

- La *Charte des droits et libertés*
- Les libertés fondamentales
- Les garanties juridiques
- La législation sur les droits de la personne

(cette page intentionnellement vide)

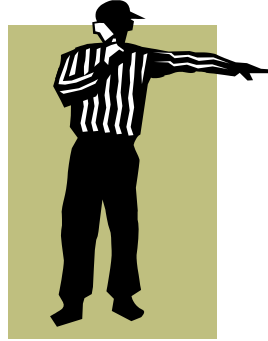
Les 10 choses importantes que vous devez savoir au sujet de l'Ombudsman du Manitoba



- 1) Un des objectifs principaux du bureau est d'améliorer l'équité, l'ouverture, et le devoir de rendre compte de l'administration gouvernementale.
- 2) Au Manitoba, l'Ombudsman agit à titre de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée. Le bureau a compétence sur les plaintes qui entrent dans le domaine de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.
- 3) L'Ombudsman du Manitoba est impartiale et indépendante du gouvernement, tout comme le sont ses équipes d'enquêteurs.
- 4) Les plaintes sont traitées en toute confidentialité.
- 5) L'Ombudsman ne choisit pas de camp. Les plaintes déposées au bureau sont étudiées en profondeur, de façon impartiale et indépendante.
- 6) Le bureau peut faire enquête sur les agences et les ministères du gouvernement provincial, les gouvernements municipaux, les sociétés d'État, les conseils et les commissions, et les agences directement ou indirectement responsables devant le gouvernement.
- 7) Votre plainte en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* doit porter sur une affaire d'administration. Ceci veut dire que vous croyez avoir été traité injustement comme suite à un acte administratif, une décision ou une omission administrative. Des exemples de questions administratives comprennent devoir attendre une période déraisonnable pour obtenir une réponse, une décision arbitraire prise à l'encontre de vos intérêts, le mauvais usage de la discrétion, ou une agence ou un ministère gouvernemental qui ne se plie pas à ses propres politiques et procédures.
- 8) Une fois une enquête terminée, l'Ombudsman peut faire des recommandations au gouvernement et déposer un rapport public.
- 9) Son bureau est situé au 500, avenue Portage, bureau 750, à Winnipeg, à 1011, avenue Rosser, bureau 202, à Brandon, et sur le Web à www.ombudsman.mb.ca.
- 10) Les services de l'Ombudsman sont gratuits.

(cette page intentionnellement vide)

L'histoire de l'Ombudsman



Banque de mots

Ho'oponopono
La Rome antique
1970

Censurat
Suède
1809

Mohtasib
Le devoir de rendre compte

Origines de l'Ombudsmanship

Le terme **ombudsman** (*om-buds-man*) trouve son origine en _____ il y a plus de 200 ans, mais le concept est beaucoup plus ancien que cela. Le principe d'utiliser une personne impartiale pour étudier les plaintes et protéger les droits des citoyens remonte à 2 500 ans, à _____.

Des régions partout dans le monde ont une histoire d'ombudsmans, même s'ils portent des noms différents. Les régions musulmanes du monde parlent de l'ancien _____; un terme dérivé de la Hisba, signifiant _____. Le Mohtasib supervisait les agents officiels en visitant les villages, les villes, et les marchés chaque jour. Lorsque des différends se produisaient, ils aidaient à les régler.

La Chine antique avait le _____, un groupe qui agissait à titre de surveillant de gouvernement, afin de s'assurer que les droits des citoyens étaient respectés. À Hawaï, aujourd'hui, la pratique du _____ inclut les aînés respectés de la communauté, qui règlent les disputes pour assurer l'unité.

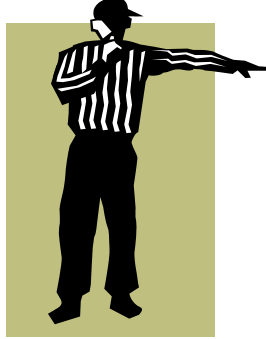
Les débuts nord-américains

Le mot ombudsman vient de l'ancien terme suédois « umbuds man » qui veut dire représentant du peuple.

Le premier ombudsman a été créé par la Législature suédoise en _____, mais l'idée ne s'est répandue en Amérique du Nord que 150 ans plus tard. Aujourd'hui, il y a des bureaux d'ombudsmans dans neuf provinces et un territoire. Le bureau de l'Ombudsman du Manitoba a été établi en _____, en faisant la 4^e province au Canada à établir un ombudsman.

L'histoire de l'Ombudsman

Clé de correction



Banque de mots

Ho'oponopono
La Rome antique
1970

Censorat
Suède
1809

Mohtasib
Le devoir de rendre compte

Origines de l'Ombudsmanship

Le terme ***ombudsman (om-buds-man)*** trouve son origine en ***Suède***, il y a plus de 200 ans, mais le concept est beaucoup plus ancien que cela. Le principe d'utiliser une personne impartiale pour étudier les plaintes et protéger les droits des citoyens remonte à 2 500 ans, ***à la Rome antique.***

Des régions partout dans le monde ont une histoire d'ombudsmans, même s'ils portent des noms différents. Les régions musulmanes du monde parlent de l'ancien ***Mohtasib***; un terme dérivé de la Hisba, signifiant ***l'obligation de rendre compte.*** Le Mohtasib supervisait les agents officiels en visitant les villages, les villes, et les marchés chaque jour. Lorsque des différends se produisaient, ils aidaient à les régler.

La Chine antique avait le ***Censorat***, un groupe qui agissait à titre de surveillant de gouvernement afin de s'assurer que les droits des citoyens étaient respectés. À Hawaï, aujourd'hui, la pratique du ***Ho'oponopono*** inclut les aînés respectés de la communauté, qui règlent les disputes pour assurer l'unité.

Les débuts nord-américains

Le mot ombudsman vient de l'ancien terme suédois « umbuds man » qui veut dire représentant du peuple.

Le premier ombudsman a été créé par la Législature suédoise en ***1809***, mais l'idée ne s'est répandue en Amérique du Nord que 150 ans plus tard. Aujourd'hui, il y a des bureaux d'ombudsmans dans neuf provinces et un territoire. Le bureau de l'Ombudsman du Manitoba a été établi en ***1970***, en faisant la 4^e province au Canada à établir un ombudsman.

Le tigre sans dents?



**Le tigre sans dents
relève la tête
comme s'il allait feuler,
mais choisit plutôt de bâiller.**

Parfois, on dit que les lois sont des tigres sans dents. De telles lois sont parfois, mais pas toujours, légitimement perçues comme des législations féroces qui sont en fait impuissantes. Elles donnent l'impression d'être craintes, mais en réalité elles n'ont pas de dents. En autres mots, les lois ne sont pas utilisées avec toute leur rigueur, ou appliquées d'une façon qui entraîne des changements significatifs dans la société, ou des sanctions pour les contrevenants. En vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* du Manitoba, l'Ombudsman ne possède pas l'attribution de rendre une ordonnance; il ou elle a le droit de faire des recommandations :

Lors du dépôt d'un rapport en vertu du paragraphe (1), l'Ombudsman peut recommander

- a) qu'une affaire soit renvoyée à l'autorité compétente pour un supplément d'examen; ou*
- b) qu'une omission soit rectifiée; ou*
- c) une décision annulée ou modifiée; ou*
- d) que toute pratique sur laquelle une décision, une recommandation, un acte ou une omission est fondé soit modifiée ou révisée; ou*
- e) que toute loi sur laquelle une décision, une recommandation, un acte ou une omission est fondé soit réexaminée; ou*
- f) que des raisons soient fournies pour toute décision, toute recommandation, tout acte ou toute omission; ou*
- g) toutes autres mesures soient prises.*

Certains critiques de la *Loi sur l'Ombudsman* du Manitoba disent que c'est une loi sans dents. D'autres soutiennent que le fait que l'Ombudsman n'a pas l'attribution de rendre des ordonnances est une bonne chose. Par exemple, cela crée un impératif de coopération entre le gouvernement et le bureau de l'Ombudsman. De plus, si les gens ont peur des conséquences, ils sont moins portés à reconnaître leurs erreurs, et encore moins portés à modifier leur

comportement. Sans attribution d'ordonnance, le gouvernement et l'Ombudsman sont forcés de travailler ensemble dans un esprit de coopération et de résolution de problème, et le gouvernement peut chercher des façons de s'améliorer sans crainte de sanctions. Si les ministères ou les agences du gouvernement refusent de suivre ses recommandations, l'Ombudsman du Manitoba peut souligner ce refus par écrit, dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial, laissant l'affaire devant le « tribunal de l'opinion publique ».

Les médias à titre d'alliés

Les médias examinent le contenu des rapports de l'Ombudsman, puis rapportent les enquêtes qu'ils croient être d'intérêt du public en général. C'est ici que le terme « tribunal de l'opinion publique » entre en jeu. Lorsqu'un grand pourcentage du public est indigné au sujet d'une chose, il communique souvent son opinion au gouvernement, qui, à son tour, agit rapidement pour remédier au problème.

Étude de cas : La Société d'assurance publique du Manitoba

L'APM refuse de rembourser les conducteurs qui ont payé en trop, *Winnipeg Free Press*, 25 juillet 2008

Environ 2 000 conducteurs ont payé des primes d'Autopac en trop, pendant des années, mais l'APM fait fi d'une recommandation de l'Ombudsman du Manitoba, et refuse d'émettre des remboursements.

Les remboursements vaudraient entre 20 \$ et 40 \$ pour chaque conducteur, mais chacun coûterait plusieurs fois ces coûts pour le traiter, dit l'APM.

C'est une raison pour laquelle l'assureur de l'État n'approfondira pas les antécédents des 2 000 polices et ne postera pas un chèque aux automobilistes pour leurs paiements en trop. Cela en dépit du fait que l'APM est au courant des paiements en trop depuis 2004, et a depuis longtemps averti les conducteurs concernés que leurs voitures étaient irrégulièrement classées.

« Nous soutenons avec énergie que ceci est la bonne approche, » dit Gail Granger, directrice des communications corporatives.

Toutefois, l'Ombudsman du Manitoba, Irene Hamilton, a qualifié la pratique d'inéquitable et d'inappropriée, dans son rapport annuel.

La question est issue d'une plainte logée auprès du bureau de madame Hamilton, en 2005, par un automobiliste qui a découvert qu'il payait en trop pour assurer sa camionnette Toyota, lorsqu'il a renouvelé son assurance Autopac.

L'erreur a été repérée grâce à un nouveau système informatique qui apparie la classe d'enregistrement au numéro d'identification du véhicule ou VIN.

L'APM a refusé de lui faire un remboursement pour les 14 ans où il avait payé en trop, disant que l'erreur était de sa faute.

L'APM a fait valoir que le recalcul et le remboursement des primes, aux quelque 2 000 clients qui avaient payé en trop, prendraient de nombreux mois et occuperaient une douzaine de membres du personnel. Il relève du client de remarquer si la description du véhicule est inexacte sur leurs formulaires d'assurance, a ajouté l'APM.

Hamilton dit qu'il est injuste de s'attendre à ce que les automobilistes sachent que leurs automobiles sont classifiées de façon erronée, particulièrement dans le cas du plaignant dont la camionnette était listée comme une Toyota 1991 allongée deux roues motrices, au lieu d'une camionnette Toyota 1991 deux roues motrices.

« Étant donné le nombre de véhicules qui sont touchés et le fait que, dans le cas du plaignant, la distinction était assez subtile, je crois que c'est une question d'inadvertance, dit Hamilton. Ce n'est pas comme si qui que ce soit avait prévu de fournir les mauvais renseignements à l'APM. »

De plus, Hamilton remarque que si l'automobile d'une victime de paiements en trop est endommagée irréparablement, il ne recevrait que la valeur de sa voiture actuelle, et non la valeur du véhicule plus cher qu'il assure, par inadvertance, depuis des années.

Hamilton a fait une recommandation officielle à l'APM de changer sa politique.

L'APM a refusé ; une réponse surprenante parce que les décrets de l'Ombudsman sont habituellement mis en œuvre.

La dernière fois qu'un gouvernement a ignoré l'ombudsman était en 2006, lorsque le maire Sam Katz a refusé de communiquer un sondage sur l'usine de transformation du porc d'OlyWest, même si Hamilton avait déclaré qu'il était obligé de le rendre public, en vertu des lois sur l'accès à l'information. Après des mois de mépris public, Katz est revenu sur sa décision.

Il n'est pas clair à quel montant se chiffre la somme recueillie par l'APM au cours des années, en surfacturant accidentellement ses clients, une estimation la place entre 40 000 \$ et 80 000 \$. Et il y avait tout autant de véhicules qui étaient évalués sous le prix normal.

Granger a déclaré que l'APM paierait les primes si une erreur relève de la responsabilité de la société ; mais que ce serait créer un précédent dangereux que d'offrir un remboursement pour les erreurs commises par les conducteurs. « La bonne nouvelle est que la technologie est en place et que nous pouvons automatiquement relever plus d'erreurs dans les renseignements sur les véhicules, » a-t-elle dit.

L'APM remboursera les paiements en trop, *Winnipeg Free Press*, 29 juillet 2008

L'Assurance publique du Manitoba revient sur sa position de la semaine dernière de ne pas rembourser environ 2 000 clients qui avaient payé en trop sur leurs primes d'Autopac.

La société d'État dit qu'elle est maintenant pour la recommandation de l'ombudsman provinciale, d'offrir un remboursement. « Nous avons eu l'occasion d'obtenir des précisions de la part de l'ombudsman, » a dit la porte-parole de l'APM, Gail Granger, lundi. « Nous avons une relation de travail plutôt bonne, avec le bureau de l'ombudsman, nous avons donc eu l'occasion de discuter davantage de cette situation, et en sommes venus à un accord sur ce qui serait raisonnable. »

« L'Ombudsman a fait une recommandation, et nous nous y conformons. »

La question de paiement en trop découle d'une plainte déposée en 2005, auprès de l'Ombudsman du Manitoba, Irene Hamilton, par un conducteur qui avait réalisé qu'il payait en trop depuis des années pour assurer sa camionnette Toyota. Un nouveau système informatique qui apparie les numéros d'identification des véhicules à la classe d'enregistrement a fait ressortir l'erreur.

L'APM disait que c'était de la faute du conducteur, et refusait de le rembourser.

La semaine dernière, l'assureur de l'État a ignoré une recommandation de Hamilton de rembourser ces conducteurs qui avaient payé en trop. L'APM a dit qu'elle a informé les conducteurs visés, que leurs voitures avaient été mal classées, il y a longtemps, et même si chaque remboursement valait de 20 \$ à 40 \$, cela coûterait plusieurs fois ce montant pour traiter les remboursements.

Hamilton a dit qu'il y avait eu des discussions supplémentaires entre son bureau et l'APM, vendredi, après que le fait que l'assureur ne voulait pas faire de remboursements ait été médiatisé.

« Je suis certainement convaincue que c'est un résultat équitable, » a dit Hamilton de l'intention nouvellement annoncée de l'APM.

Granger a déclaré que les remboursements ne porteraient que sur 2004, l'année où l'erreur a été découverte. « Rembourser les paiements en trop pour l'année au cours de laquelle l'erreur a été découverte sera de loin plus facile à gérer, » a dit Granger.

Granger a aussi dit que le paiement total de l'APM serait d'environ 50 000 \$, mais elle a souligné qu'il était trop tôt pour dire à quel moment les Manitobains recevraient les chèques par courrier.

Notes de l'enseignant

Cette activité vise à susciter la discussion et le débat en classe. Insister sur le fait que les rapports de l'Ombudsman du Manitoba peuvent être un outil puissant. Bien que l'Ombudsman du Manitoba ne puisse forcer un ministère ou une agence du gouvernement à mettre en œuvre ses recommandations, il ou elle peut utiliser le rapport annuel ou d'autres rapports spéciaux comme moyen d'informer le public de ce qui s'est produit.

Dans l'exemple de l'APM que les étudiants liront, la nouvelle a été publiée dans les journaux et les postes de médias locaux de Winnipeg, le 25 juillet. Quatre jours plus tard, l'APM annonçait qu'elle rembourserait les automobilistes qui avaient payé des primes en trop. Ceci est un cas de prompt justice !

(cette page intentionnellement vide)

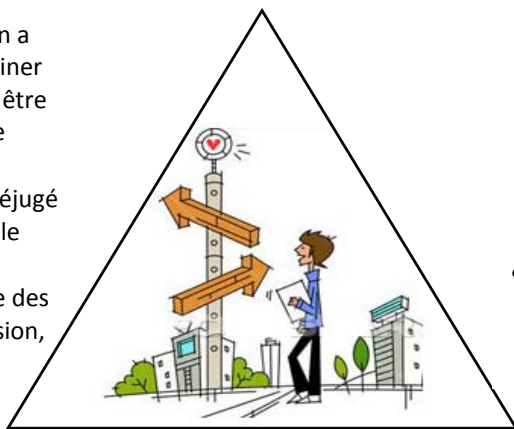
Équité

Le dictionnaire définit équité comme : **libre de favoritisme ou de parti pris, impartial, juste pour toutes les parties, équitable, conforme aux règles, logique ou éthique.**

Si nous regardons le triangle de l'équité, chaque côté représente un aspect de l'équité. Lorsqu'un particulier pense qu'il n'a pas été traité avec justice, c'est le résultat d'une rupture d'un côté ou plus du triangle d'équité. Lorsqu'un côté quelconque du triangle d'équité est ignoré ou négligé, cela met en péril le résultat équitable.

L'équité procédurale se concentre sur les étapes qu'il faut franchir avant et après avoir pris une décision. Au minimum, l'équité procédurale exige que :

- La personne visée par une décision reçoive un préavis du fait qu'une décision sera prise.
- La personne visée par une décision reçoit les renseignements qui seront pris en considération lorsque la décision sera prise.
- La personne visée par une décision a une occasion valable de soumettre ou de présenter sa cause.
- La personne visée par une décision a l'occasion de contester ou de décliner tous renseignements qui peuvent être contraires à sa position lorsqu'une décision est prise.
- Le décideur soit impartial (sans préjugé et sans un intérêt personnel dans le résultat de la décision).
- Le décideur soit honnête et donne des raisons significatives, pour la décision, qui sont compréhensibles par la



L'équité en matière de fond se rapporte à l'équité de la décision elle-même :

- La décision ne peut exiger que quelqu'un fasse une chose qui est illégale ou non autorisée par la loi.
- La personne qui prend la décision doit être dotée de l'autorité, en vertu de la loi, de prendre la décision.
- La décision doit être raisonnable, et le raisonnement qui motive la décision doit être compréhensible par les personnes concernées.
- La décision ne peut faire des distinctions injustes à l'égard des personnes concernées, en ce qui a trait aux motifs dans la liste du Code des droits de la personne du Manitoba ou de la *Charte des droits et libertés* : par exemple, la situation familiale, la race, la religion, l'orientation sexuelle, l'incapacité.
- La décision ne peut être oppressive, c'est-à-dire que la décision devrait éviter de créer des obstacles inutiles pour la personne concernée.

L'équité relationnelle se concentre sur la façon dont les personnes concernées par la décision se sentent en ce qui a trait au processus et au résultat. Parfois appelée le côté « souple » de l'équité, elle veut dire :

- prendre le temps d'écouter ;
- être d'abord facile ;
- respecter la confidentialité ;
- être honnête et franc ;
- ne pas induire les gens en erreur en ce qui a trait à ce que vous pouvez ou ne pouvez pas faire ;
- s'excuser si vous avez commis une erreur.

Notes de l'enseignant

Lire les renseignements sur le triangle de l'équité, en classe. S'assurer que les étudiants comprennent pleinement ce que veut dire équité en matière de procédure, en matière de fond, et relationnelle; leur capacité de compléter l'exercice dépend de leur compréhension de ces termes.

Leur demander de remplir « Un exercice en équité », seuls, puis demander des volontaires qui se sentent à l'aise de partager leur situation en classe. Discuter. À la fin de l'activité, expliquer que les citoyens ont besoin de sentir qu'ils sont traités avec équité par le gouvernement, et que lorsqu'ils ne le sont pas, ils ont le droit de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman du Manitoba.

(cette page intentionnellement vide)

Équité en pratique : Étude de cas du permis de conduire par étapes



Keith rentrait chez lui en voiture, après son travail, un soir, et il a été arrêté par une agente de police parce qu'un de ses feux arrière était grillé. Lorsque l'agente a remarqué que Keith avait 17 ans, et au stade intermédiaire du programme de permis de conduire par étape, elle lui a fait passer un test d'haleine sur place. Son niveau d'alcool sanguin s'est révélé être 0,04 %.

Selon le Programme de permis de conduire par étapes, les nouveaux conducteurs doivent maintenir une alcoolémie de 0 %, en tout temps. Keith a reçu, sur place, une suspension immédiate de 24 heures, de son permis de conduire, et a dû se présenter à une audience au bureau du Programme de perfectionnement et de surveillance des conducteurs. À son audience, Keith a reçu une suspension de conduire, de trois mois.

Keith a interjeté appel de la suspension de trois mois, auprès de la Commission d'appel des suspensions de permis (CASP), faisant état que la suspension lui causerait des difficultés exceptionnelles. Suit un résumé des points soulevés par Keith lors de l'audience de la CASP :

- *Il croyait que son feu rouge arrière n'était pas défectueux et donc, que l'agente de police n'avait pas de motifs raisonnables d'arrêter son véhicule.*
- *Il a déclaré qu'il croyait que l'agente de police l'avait arrêté pour atteindre son « contingent du mois ».*
- *Son employeur ne pouvait pas toujours lui fournir du transport à la maison lorsqu'il travaillait le quart de soirée, et le transport en commun n'était pas disponible.*
- *Une suspension de trois mois présenterait un préjudice indu parce que son père devrait le conduire à l'aller-retour du travail, ou il serait forcé de quitter son emploi.*

La CASP a maintenu la décision originale et dit à Keith qu'il serait « contraire à l'intérêt public de retirer sa suspension de conduire de trois mois ». Keith a contacté le bureau de l'Ombudsman pour y déposer une plainte. Il a déclaré que l'agente de police n'aurait pas dû l'arrêter, et que la suspension de son permis de conduire découlait de l'arrêt de sa voiture par l'agente. Il prétendait que les membres de la commission d'appel ne lui avaient pas fourni les motifs de leur décision par écrit, et qu'ils n'avaient pas expliqué ce qu'ils voulaient dire par l'intérêt du public. Keith a aussi déclaré qu'il n'était pas d'accord avec leur décision, ou avec le processus qu'ils avaient utilisé pour arriver à leur décision.

Nota Une fois qu'une plainte a été soulevée pour enquête au bureau de l'Ombudsman, il y a au moins trois résultats possibles. À la suite d'une enquête approfondie et impartiale, l'Ombudsman peut choisir d'appuyer un plaignant et de faire une recommandation en son nom. L'Ombudsman peut choisir d'appuyer partiellement le plaignant, ce qui veut dire qu'un aspect ou plus de la plainte est fondé, mais que d'autres ne le sont pas. Ou l'Ombudsman peut choisir de ne pas appuyer le plaignant du tout.

Notes de l'enseignant

***Cette activité devrait faire suite à l'activité sur l'équité, puisqu'elle renforce les connaissances acquises dans cette activité d'apprentissage.**

Lire le résumé de cas, ensemble, en classe, afin d'assurer la compréhension, puis demander aux étudiants de répondre aux questions, individuellement. Discuter les réponses en groupe, puis partager les résultats de l'enquête de l'Ombudsman du Manitoba avec la classe. Faire ressortir à quel point leurs réponses aux questions étaient similaires ou différentes des résultats de l'Ombudsman.

L'Ombudsman du Manitoba fait enquête sur les plaintes portant sur l'équité dans les mesures administratives. L'enquêteur du bureau de l'Ombudsman a examiné si Keith avait reçu ou non, par écrit, les motifs de la décision de la commission d'appel, et a aussi demandé à la commission d'appel de définir ce que voulait dire « intérêt public ». L'enquêteur a révisé les bandes sonores de l'audience afin de s'assurer que Keith avait eu une juste possibilité de poser des questions, et de présenter les éléments de preuve et les renseignements qui soutenaient son allégation que la suspension de son permis de conduire lui causerait un préjudice indu. L'enquêteur a aussi examiné la décision sans appel qui avait été prise par la Commission d'appel des suspensions de permis, afin de s'assurer qu'elle était raisonnable.

Question n° 1 : Sur le fond — Keith ne pensait pas que la décision elle-même était juste.

Sur la procédure — Keith était perturbé parce qu'il n'avait pas reçu de raisons pour la décision de la commission d'appel, et il n'acceptait pas la façon par laquelle les membres étaient arrivés à leur décision.

Question n° 2 : L'Ombudsman du Manitoba n'a pas soutenu cette plainte.

Question n° 3 : Les raisons pour lesquelles l'Ombudsman n'a pas soutenu le plaignant sont comme suit :

- La CASP a donné à Keith l'occasion de présenter des éléments de preuve et des renseignements qui appuyaient ses allégations de préjudices indus.
- Les membres de la CASP ont posé plusieurs questions, et Keith a eu l'occasion de répondre à ces questions. Il lui a été aussi permis de poser des questions à la commission.
- La décision de la CASP était raisonnable et prise dans l'intérêt du public. Par exemple, afin de protéger la sécurité de Keith et la sécurité des gens de sa collectivité.
- La CASP était inquiète parce que Keith n'acceptait pas la responsabilité de ses actions et, qu'au lieu, il blâmait les autres, y compris l'agente de police qui l'avait arrêté et lui avait fait passer le test de l'éthylomètre.
- Sur demande, la CASP a fourni les motifs écrits de leur décision et préciser ce qu'ils voulaient dire par « contraire à l'intérêt public ».

(cette page intentionnellement vide)

Étude de cas : L'utilisation de fauteuils de contention dans les Centres correctionnels



Un homme, détenu dans un Centre correctionnel du Manitoba, s'est plaint à l'Ombudsman qu'il avait été retenu dans un fauteuil de contention d'urgence, pendant neuf heures de suite. Les fauteuils de contention sont utilisés lorsque les détenus posent une menace physique aux agents de correction, ou à eux-mêmes, mais le fabricant de la chaise met en garde contre la restriction d'un particulier pour plus de deux heures à la fois.

De plus, il existe des règlements écrits sur la façon dont les établissements de correction doivent fonctionner, y compris comment et quand les fauteuils de contention doivent être utilisés. D'après les règlements, lorsqu'un détenu est en contention, les agents de correction doivent vérifier à intervalles réguliers, pour s'assurer de son bien-être. Ils doivent aussi documenter ces vérifications.

Dans le cas présent, l'établissement correctionnel a dit que le détenu avait été en contention pour une longue période, comme suite à son comportement répréhensible et violent. Lors de l'enquête sur l'affaire, l'Ombudsman a découvert que les notes des agents de correction ne contenaient aucun détail au sujet du comportement du détenu, et ne justifiaient pas de l'avoir maintenu dans le fauteuil de contention pendant neuf heures. Les notes indiquaient aussi qu'il n'y avait pas eu de vérification régulière afin de s'assurer de son bien-être.

Questions de compréhension

- 1) Pourquoi penses-tu qu'il est important que les établissements correctionnels aient des règlements officiels sur l'utilisation des fauteuils de contention ?

- 2) Si tu étais l'Ombudsman du Manitoba, est-ce que tu appuierais le plaignant ou l'établissement correctionnel? Pourquoi ?

- 3) Si tu soutiens le plaignant, quelles recommandations ferais-tu à l'établissement correctionnel, dans ce cas ?

Notes de l'enseignant

Après la discussion des réponses des étudiants aux questions 1 et 2, les informer que l'Ombudsman du Manitoba a soutenu le plaignant, et a fait les recommandations suivantes :

1) Un détenu ne doit pas être confiné au fauteuil de contention pour plus de deux heures.

2) Si un détenu doit être confiné au fauteuil de contention pendant plus de deux heures, il y a certaines conditions qui doivent être réunies.

- **Le détenu doit être vérifié aux 15 minutes, pendant la période où il est dans le fauteuil de contention.**
- **Le comportement du détenu qui a mené à l'utilisation du fauteuil de contention doit être documenté précisément.**

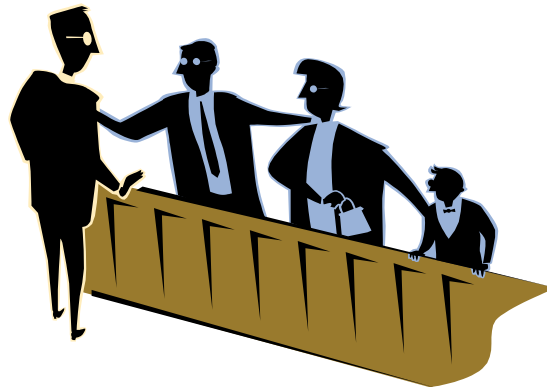
3) Les agents de correction devraient recevoir de la formation continue sur l'utilisation convenable du fauteuil de contention d'urgence.

4) Une caméra vidéo doit être utilisée pour enregistrer tous les événements liés à l'utilisation du fauteuil de contention d'urgence.

Discuter les similitudes et les différences entre la réponse des étudiants et celle de l'Ombudsman dans ce cas.

(cette page intentionnellement vide)

L'équité procédurale plus détaillée



L'idée que certains principes de droit sont tellement évidents et manifestes qu'ils ne devraient pas devoir être écrits, date des Romains de l'antiquité et de leur *Ius Naturale* (le droit naturel). Ces lois forment la base des principes modernes d'équité procédurale.

L'équité procédurale vise les procédures utilisées pour arriver à une décision. Si les procédures sont équitables, alors il est plus probable que la décision sera aussi équitable. Le maintien de l'équité procédurale est important parce qu'elle protège les intérêts et les droits des particuliers, tout en augmentant la transparence, et en insufflant la confiance du public dans l'administration de la justice.

Lorsque les entités gouvernementales, y compris les tribunaux, les conseils, et les commissions prennent des décisions, elles doivent se plier aux règles de l'équité procédurale. Si elles ne le font pas, les citoyens ont alors le droit de demander aux tribunaux de faire réviser l'affaire par un juge (révision judiciaire).

Lorsque l'Ombudsman du Manitoba reçoit une plainte légitime d'un citoyen, qui croit qu'une décision injuste a été prise, une enquête a lieu. Parfois, l'enquête exige la décision à savoir si oui ou non les principes d'équité procédurale ont été respectés, et sinon, de quelle façon cela a-t-il influencé la décision.

Les principes fondamentaux de l'équité procédurale exigent :

- 1) Un préavis d'une prise de décision qui peut concerner les droits ou les intérêts d'une personne ;
- 2) Une audience appropriée aux circonstances ;
- 3) Une absence de parti pris ;
- 4) Des éléments de preuve pour soutenir une décision.

Qu'est-ce que le principe de préavis ?

- Lorsqu'un décideur étudiera une affaire qui peut concerner les droits ou les intérêts d'une personne, cette dernière devrait être informée de l'affaire avant que la décision soit prise.
- Une personne devrait recevoir un avis d'audience, et un avis des affaires à être traitées à l'audience.

Qu'est-ce que le principe de l'audience ?

- Une personne a le droit d'être entendue ; il ou elle doit avoir l'occasion de préparer et de présenter son cas ou sa version des faits, soit verbalement, soit par écrit.
- Une personne doit être informée en détail des allégations contre elle, et avoir l'occasion de répondre à ces allégations, avant qu'une décision soit prise.

Qu'est-ce que le principe d'absence de parti pris ?

- Le décideur ne peut avoir un intérêt personnel dans l'issue du cas, ou prendre parti d'aucune façon. Il doit être impartial.
- Le décideur doit soupeser et prendre en considération les éléments de preuve présentés, et ne pas donner la préférence à une partie sur l'autre.
- Les enquêteurs et les décideurs doivent s'assurer qu'il n'y a pas de conflit d'intérêts qui les rendrait inaptes à étudier ou à décider dans un cas.

La Cour suprême du Canada a énoncé la définition qui suit afin d'aider les gens à comprendre la règle contre le parti pris :

« La crainte de partialité doit être raisonnable et le fait d'une personne sensée et raisonnable qui se poserait elle-même la question et prendrait les renseignements nécessaires à ce sujet. Selon les termes de la Cour d'appel, ce critère consiste à se demander " à quelle conclusion en arriverait une personne bien renseignée qui étudierait la question en profondeur, de façon réaliste et pratique. Croirait-elle que, selon toute vraisemblance [le juge], consciemment ou non, ne rendra pas une décision juste ?" »

Qu'est-ce que le principe de preuve ?

- Une décision doit être basée sur une preuve ou des éléments de preuve logiques. Les décideurs ne devraient pas baser leurs décisions sur des spéculations ou des soupçons.
- Un décideur devrait pouvoir indiquer la preuve sur laquelle la décision est basée et donner les raisons de sa décision.

Étude de cas : Baker c. Canada [1999] 2 R.C.S. 817

(ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration)

Mavis Baker est une citoyenne de la Jamaïque qui est entrée au Canada à titre de visiteuse, en août 1981. Elle n'a pas reçu le statut de résidente permanente, mais a subvenu à ses besoins illégalement, comme domestique de maison, logée, pendant 11 ans. Pendant qu'elle vivait au Canada, elle a eu quatre enfants qui sont tous des citoyens canadiens. À la naissance de son dernier enfant, en 1992, madame Baker a souffert de psychose du postpartum, et a reçu le diagnostic de schizophrénie paranoïde. À ce moment, elle a fait une demande d'aide sociale. Comme suite à ses problèmes médicaux, deux de ses enfants ont été placés sous le soin de leur père biologique, et les deux autres ont été placés en famille d'accueil.

Madame Baker a reçu une ordonnance d'expulsion en décembre 1992, après qu'il a été déclaré qu'elle avait travaillé illégalement au Canada, et qu'elle avait prolongé le séjour permis par son visa de visiteur. En 1993, madame Baker a demandé au ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration de lui accorder la permission de faire sa demande de résidence permanente tout en vivant au Canada, basée sur les considérations d'ordre humanitaire, en vertu d'un article de la *Loi sur l'immigration*. Son conseiller juridique l'a aidé à remplir sa demande, qui comprenait des lettres de son médecin, et d'une travailleuse sociale qui travaillait pour la société d'aide à l'enfance. Ces documents indiquaient que même si elle souffrait toujours de problèmes psychiatriques, madame Baker faisait du progrès. Ils déclaraient aussi qu'elle pourrait retomber malade si elle était forcée de rentrer en Jamaïque, puisque son traitement pouvait ne pas être disponible dans ce pays.

Dans sa demande, madame Baker a aussi clairement exprimé qu'elle était la seule gardienne de deux de ses enfants, nés au Canada, et que ses deux autres enfants se fiaient à elle pour leur soutien émotif, et qu'ils prenaient contact régulièrement avec elle. La documentation suggérait qu'elle souffrirait de difficultés émotionnelles si elle était séparée d'eux.

Le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration a répondu à la requête de madame Baker, dans une lettre datée du 18 avril 1994. L'agent d'immigration qui traitait de sa requête a déclaré qu'il y avait insuffisance de considérations humanitaires pour traiter de la demande de résidence permanente de madame Baker, de l'intérieur du Canada. Cette lettre ne contenait aucune raison pour sa décision.

Le conseiller juridique de madame Baker a demandé et a reçu les notes prises par l'agent d'immigration qui avait fait enquête, et qui avait refusé sa demande. Les notes de l'agent d'immigration se lisent comme suit :

[Traduction] Madame Baker est sans emploi -- reçoit l'assistance sociale. A quatre enfants nés au Canada, quatre autres en Jamaïque. Aucun revenu connu -- pas de biens. A quatre enfants nés au Canada — quatre autres enfants en Jamaïque — HUIT ENFANTS AU TOTAL.

Dit que seulement deux enfants sont sous sa garde directe. (Aucun renseignement sur la garde des deux autres.)

Il n'y a rien qui l'attend en Jamaïque -- n'y est pas allée depuis longtemps -- n'est plus proche de ses enfants qui s'y trouvent -- pas d'emplois -- n'a pas d'autre métier que celui de domestique -- les enfants souffriraient -- elle ne peut pas les emmener avec elle et elle n'a personne ici à qui les confier. Dit qu'elle souffre de troubles mentaux depuis 1981 -- elle est actuellement une patiente en consultation externe et son état s'améliore. Si elle est renvoyée là-bas, elle fera une rechute.

Lettre de la Société d'aide à l'enfance -- dit que madame Baker souffre d'une schizophrénie paranoïde — les enfants souffriraient si elle était renvoyée.

Lettre d'août 1993 du psychiatre du gouvernement de l'Ontario. Dit que madame Baker souffre de psychose postpartum et a eu un bref épisode de psychose en Jamaïque lorsqu'elle avait 25 ans. Est maintenant une patiente externe et va assez bien — la déportation serait une expérience extrêmement stressante.

L'avocat dit que madame Baker est une mère célibataire et qu'elle est la seule à pouvoir prendre soin de deux de ses enfants nés au Canada. L'état mental de madame Baker se détériorerait si elle devait être déportée, etc.

Cette affaire est une catastrophe. C'est aussi une condamnation de notre système : la cliente est arrivée comme visiteur en août 1981, une ordonnance d'expulsion n'a été prise qu'en décembre 1992 et en AVRIL 1994 ELLE EST TOUJOURS ICI !

Madame Baker est atteinte de schizophrénie paranoïde et reçoit l'assistance sociale. Elle n'a pas d'autres qualifications que de domestique. Elle a QUATRE ENFANTS EN JAMAÏQUE ET QUATRE AUTRES NÉS ICI. Elle sera, bien entendu, un fardeau excessif pour nos systèmes d'aide sociale (probablement) pour le reste de sa vie. Il n'existe pas d'autres facteurs d'ordre humanitaire que ses QUATRE ENFANTS NÉS AU CANADA. Devons-nous lui permettre de rester pour ça? Je suis d'avis que le Canada ne peut plus se permettre cette sorte de générosité. Toutefois, compte tenu des circonstances, il est possible qu'il y ait une mauvaise presse. Je recommande le rejet.

À la suite du refus de sa demande, madame Baker a reçu signification, le 27 mai 1994, avec une directive de se présenter à l'aéroport Pearson, le 17 juin, pour renvoi du Canada. Sa déportation a été suspendue en attente du résultat de son appel à la Cour suprême du Canada.

Questions de compréhension

- 1) Trouves-tu que madame Baker a été traitée avec équité en ce qui a trait à une forme d'audience ? Pourquoi ?

- 2) Le conseiller juridique de madame Baker a contesté la décision du ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration, basée sur la règle du parti pris. Pourquoi penses-tu qu'il a agi ainsi ?

- 3) Peux-tu trouver des exemples de parti pris dans les notes de l'agent d'immigration? Expliquer.

- 4) Madame Baker a fait une demande de permission de demeurer au Canada et de faire sa demande de résidence permanente, pour des considérations d'ordre humanitaire. Basé sur les notes de l'agent d'immigration, crois-tu qu'il a porté suffisamment d'attention aux raisons d'ordre humanitaires, dans le présent cas? Pourquoi? Sois précis(e).

Notes de l'enseignant

Le paragraphe qui suit donne les grandes lignes de la décision de la Cour suprême du Canada dans la cause Baker, et explique les raisons de sa décision. Cette partie devrait être lue aux étudiants, après qu'ils ont complété les questions d'étude de cas, et les ont discutées en groupe.

La position de la Cour suprême sur la partialité contenue dans les notes de l'agent d'immigration

À mon avis, les membres bien informés de la communauté percevraient la partialité dans les commentaires de l'agent Lorenz. Ses notes, et la façon dont elles sont rédigées ne témoignent ni d'un esprit ouvert, ni d'une absence de stéréotypes dans l'évaluation des circonstances particulières de l'affaire. Plus regrettable encore est le fait qu'elles semblent établir un lien entre les troubles mentaux de Mme Baker, sa formation comme domestique, le fait qu'elle ait plusieurs enfants, et la conclusion qu'elle serait, en conséquence, un fardeau pour notre système d'aide sociale pour le restant de sa vie.

En outre, la conclusion tirée était contraire à la lettre du psychiatre, qui disait qu'avec un traitement, l'état de Mme Baker pouvait continuer de s'améliorer, et qu'elle pouvait redevenir un membre productif de la société. Qu'elles aient été faites dans cette intention ou non, ces déclarations donnent l'impression que l'agent Lorenz peut avoir tiré des conclusions en se fondant, non pas sur la preuve dont il disposait, mais sur le fait que Mme Baker était une mère célibataire ayant plusieurs enfants, et était atteinte de troubles psychiatriques. L'utilisation de majuscules par l'agent, pour souligner le nombre des enfants de Mme Baker, peut également indiquer au lecteur que c'était là une raison de lui refuser sa demande. À la lecture des commentaires de l'agent, je ne crois pas qu'un membre raisonnable et bien informé de la communauté conclurait que l'agent a traité cette affaire avec l'impartialité requise de la part d'un agent d'immigration rendant ce genre de décision. Un observateur raisonnable noterait que la propre frustration de l'agent face au « système » l'empêchait d'évaluer avec impartialité si l'admission de l'appelante devrait être facilitée pour des raisons d'ordre humanitaire. Je conclus que les notes de l'agent Lorenz donnent lieu à une crainte raisonnable de partialité.

Raisons de la décision du tribunal : Les termes d'un des juges de la Cour suprême qui ont pris la décision dans le cas Baker

L'agent n'a prêté aucune attention à l'intérêt des enfants de Mme Baker. J'estime que le défaut d'accorder de l'importance et de la considération à l'intérêt des enfants constitue un exercice déraisonnable du pouvoir discrétionnaire conféré par l'article de la *Loi sur l'immigration*.

À mon avis, une attention minutieuse aurait dû être prêté aux intérêts et aux besoins des enfants dans ce cas. Les droits des enfants, et la considération de leurs intérêts, sont des valeurs humanitaires centrales dans la société canadienne. Une indication que l'intérêt des enfants est une considération importante dans l'exercice des pouvoirs en matière humanitaire

se trouve, par exemple, dans les objectifs de la Loi, dans les instruments internationaux, et dans les lignes directrices régissant les décisions d'ordre humanitaire publiées par le ministre lui-même.

Je suis d'avis d'accueillir le pourvoi, et d'annuler la décision de l'agent en date du 18 avril 1994. L'affaire sera renvoyée au ministre pour qu'un agent d'immigration différent rende une nouvelle décision.

Note finale

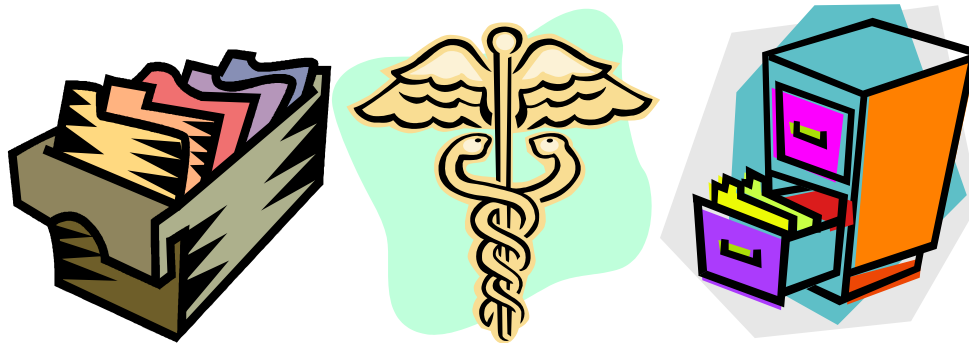
La décision originale de faire déporter madame Baker en Jamaïque a été infirmée et le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration a reçu une ordonnance pour qu'un agent d'immigration différent étudie la demande et rende une nouvelle décision.

Comment se termine donc cette histoire ?

Mavis Baker est devenue résidente permanente du Canada le 21 décembre 2001.

(cette page intentionnellement vide)

Pourquoi devrais-je me préoccuper des dossiers de santé électroniques?



Le Manitoba, comme d'autres provinces et territoires partout au Canada, est à concevoir un **Système d'informations de dossier de santé électronique (DSE)**. Il s'agit d'un système d'informations qui permet aux personnes autorisées de visionner électroniquement et de partager des renseignements médicaux au sujet d'un particulier, dans un environnement sécuritaire.

Dans un DSE, les renseignements portant sur les médicaments, les épreuves de laboratoires et l'imagerie diagnostique seront mis à la disposition de certains utilisateurs autorisés, comme les spécialistes médicaux, les médecins de famille, le personnel infirmier et les pharmaciens, aux fins de fournir des soins de santé à un particulier. Basés sur leurs rôles dans le système de santé, certains utilisateurs pourront accéder à plus de renseignements que d'autres dans le DSE. Par exemple, il pourrait y avoir certains utilisateurs qui peuvent voir tous les renseignements du DSE, pour tous les particuliers.

Bien que chaque province et territoire ait la responsabilité de construire le DSE dans leur collectivité, les systèmes sont créés selon un plan détaillé, développé par Inforoute santé du Canada, et la liste des priorités de chaque province et territoire. Un jour, les différents systèmes de DSE partout au Canada pourront partager des renseignements entre eux, au besoin. Inforoute santé du Canada déclare :

Un DSE représente pour chaque Canadien une façon sûre et confidentielle d'avoir accès à vie à ses principaux antécédents en matière de santé et de soins au sein du système de santé. Le dossier est disponible électroniquement aux prestataires de soins autorisés et aux patients, en tout temps et en tout lieu, pour une meilleure qualité de soins. Ce dossier est conçu de manière à favoriser le partage de données tout au long du continuum de soins, entre les établissements de soins de santé et entre les régions.

C'est un projet immense. La création de DSE pour tous les Canadiens coûtera environ 10 milliards de dollars. Les économies annuelles prévues avec un tel système sont jusqu'à 7 milliards de dollars.

Notes de l'enseignant

Certains avantages peuvent comprendre :

- La disponibilité immédiate et à jour du dossier de santé d'un patient pour les prestataires de soins appropriés (p.ex., connaître les allergies d'une personne dans une situation d'urgence pourrait lui sauver la vie)
- Réduire le besoin qu'a le patient de répéter ses antécédents à divers professionnels de soins de santé ; diminuer les analyses en double (gagne du temps, diminue la frustration).
- L'exactitude ? (Il n'y a plus le risque d'écriture illisible ; mais que dire du risque de cliquer sur la mauvaise liste déroulante ?)
- La disponibilité d'un enregistrement de renseignements médicaux que les patients peuvent autrement avoir oubliés au fil du temps.
- Il y aura une retraçabilité des données de qui utilise les renseignements et quand ils le font (les infractions à la confidentialité peuvent être déterminées).
- Les patients peuvent faire la demande d'une vérification à rebours pour découvrir qui a visualisé leur dossier.

Certains risques peuvent comprendre :

- Qui dans le système sera disponible, lorsque les soins sont fournis, pour expliquer leurs droits, les risques et les avantages du DES, aux patients ? (Ceci prend du temps, coûte de l'argent, est complexe, et exige de l'expertise.)
- Un patient aura-t-il le choix de voir les renseignements qui le concernent saisis dans le DES ?
- Plus de renseignements que nécessaires : certains de nature très délicate, seront disponibles à un utilisateur autorisé (p. ex. des renseignements sur l'état sérologique vis-à-vis du VIH).
- L'utilisation non autorisée par un utilisateur autorisé (p. ex., l'étude de cas suivante, de l'Alberta ; les nombreux exemples de prestataires de soins de santé qui vendent des renseignements au sujet de patients « célèbres ».)
- Il est maintenant moins certain, qui assume la responsabilité de l'exactitude et la sécurité des renseignements médicaux personnels du patient, qu'il ne l'était avec les systèmes fondés sur le papier ; le prestataire individuel ? L'hôpital où le prestataire travaille ? Le DES ? Et lorsque les renseignements franchissent les frontières ?
- Le risque de pirates informatiques à l'extérieur du système (même la NASA a été victime de pirates informatiques).

(cette page intentionnellement vide)

Étude de cas : La violation de la vie privée encourt une amende importante



Le cas suivant, en Alberta, démontre l'importance du respect des renseignements médicaux confidentiels d'une autre personne. Il souligne aussi certaines ramifications de l'utilisation non autorisée d'un dossier de santé électronique.

Une préposée, qui travaillait à un cabinet de médecin, a commencé une aventure extraconjugale avec un homme marié, dont la femme recevait, à ce moment, des traitements pour le cancer. Au cours d'une période de 9 mois, la préposée a accédé aux renseignements médicaux de la femme 17 fois, en 6 jours différents. Les renseignements qu'elle a obtenus du DSE comprenaient des résultats de biopsie et d'épreuves de laboratoire, ainsi que des tomodensitogrammes.

En plus de l'accès non autorisé, la préposée a de plus contrevenu à la *Health Information Act* de l'Alberta (similaire à la *Loi sur les renseignements médicaux personnels du Manitoba*), lorsqu'elle a utilisé les renseignements médicaux personnels de la dame, à ses fins personnelles. Elle a informé le mari que l'état de santé de sa femme était fragile, et a suggéré de commencer à planifier leur avenir ensemble. À ce moment, le mari a mis fin à l'aventure et révélé ce qui s'était passé à sa femme. Celle-ci a alors fait rapport de l'infraction à la confidentialité des renseignements médicaux au commissaire à la protection de la vie privée de l'Alberta.

En avril 2007, la préposée a plaidé coupable à une infraction à la *Health Information Act* de l'Alberta, et a reçu une amende de 10 000 \$. Le juge de la cause était perplexe quant à l'explication de la préposée en ce qu'elle était désolée de se qu'elle avait fait, mais ne savait pas qu'elle faisait quelque chose de mal. Il a de plus précisé qu'il aurait pu lui infliger une amende de 10 000 \$ pour chacune des six infractions à la protection de la vie privée, pour une amende totale de 60 000 \$!

Questions de compréhension

1) Pourquoi penses-tu que le juge de l'Alberta a choisi d'imposer, dans ce cas, une amende aussi importante? (10 000 \$)

2) Quelle position prends-tu face au Dossier de santé électronique? Pourquoi?

Notes de l'enseignant

Lire l'étude de cas en classe, puis demander aux étudiants de répondre aux questions de compréhension, seuls. Demander à certains étudiants de partager leurs réponses, et les discuter en classe. Pour la seconde question, s'assurer de rappeler aux étudiants de lire les avantages et les désavantages du Dossier de santé électronique, et d'utiliser ces notions comme fondement de leur réponse. S'assurer qu'ils soutiennent leur opinion par des faits, y compris toutes autres raisons qu'ils puissent imaginer pour soutenir ou invalider l'utilisation de Dossier de santé électronique.

Informez les étudiants que ce cas était le premier pour lequel une amende a été imposée en vertu de la *Health Information Act* de l'Alberta. Le commissaire à la protection de la vie privée, qui a reçu la notification de l'infraction, a conseillé l'avocat de la couronne qui a procédé par le dépôt d'accusations.

Clé de correction

1) Le juge a établi un précédent dans le présent cas, que les juges et les procureurs pourront suivre dans les cas de nature similaire, à venir. Il a envoyé un sérieux message aux organismes de soins de santé en ce qui a trait à la confidentialité des renseignements médicaux personnels, et de la gravité des infractions à la confidentialité.

2) Les réponses des étudiants seront variées. Cette question a été conçue pour faire appel à la pensée critique des étudiants, au sujet des avantages et des désavantages du Dossier de santé électronique, et pour les faire réfléchir à leurs propres points de vue sur les questions de renseignements médicaux et de protection de la vie privée.

(cette page intentionnellement vide)

Étude de cas : L'impasse de Jared



Jared, âgé de seize ans, est surpris lundi matin lorsqu'il est appelé au bureau du directeur, et informé qu'il est suspendu comme suite aux photos qui ont été affichées en ligne.

Tout a commencé à une fête en fin de semaine. Quelqu'un a pris une photo (avec un téléphone-appareil photo) de Jared, qui buvait une canette de quelque chose, il est impossible de lire l'étiquette, et l'a affichée sur un site de partage de photos, avec la légende « Jared se soûle. » D'autres personnes dans les photos de la fête boivent manifestement de la bière, donc lorsque le directeur a vu les photos, il a décidé de suspendre toutes les personnes qu'il reconnaissait. Il a aussi décidé de renvoyer Jared du conseil étudiant, pour avoir donné le mauvais exemple.

Jared conteste les actions du directeur : il n'y a aucune preuve qu'il buvait de l'alcool dans la photo, et il n'a pas écrit la légende. De plus, ce qu'il fait en dehors des heures de classe ne devrait pas influencer sa vie scolaire. Le directeur souligne que les enseignants doivent marcher droit en dehors de l'école ; la commission scolaire recommande que les enseignants n'aient même pas de profils *Facebook*, et certains enseignants dans d'autres villes ont perdu leurs emplois, comme suite à des affichages, donc, il est juste d'appliquer les mêmes normes aux étudiants.

Lorsqu'il rentre à la maison, Jared cherche la photo en ligne. Il la trouve, mais il ne peut l'enlever. Elle a été affichée de façon anonyme, il ne peut donc même pas demander à la personne qui l'a affichée de l'enlever. Il découvre aussi que la photo a été étiquetée de son nom au complet : c'est la première chose qui s'affiche lorsqu'il fait une recherche *Google* de son propre nom. Il se demande si la photo sera toujours en ligne, lorsqu'il commencera à faire des demandes d'admission à l'université ou à chercher un emploi.

La mère de Jared est furieuse lorsqu'elle est mise au courant de la suspension. Elle est fâchée contre Jared parce qu'il est allé à la fête, mais elle aussi en colère contre l'école et quiconque a affiché la photo. Elle contacte la compagnie qui gère le site de partage de photos et leur demande de l'enlever, mais ils répondent qu'ils n'ont aucune raison légale d'interférer dans un des comptes de leurs utilisateurs. Elle force Jared à téléphoner à tous ceux qui étaient à la fête pour demander s'ils ont affiché la photo. Finalement, son ami Marc, qui n'a pas été suspendu parce qu'il n'apparaissait dans aucune des photos, admet que c'est lui qui l'a fait, et accepte d'enlever les photos. La mère de Jared fait alors une autre recherche *Google* sur le nom de Jared, et la photo a disparu. Lorsqu'elle fait une recherche d'image, toutefois, la photo et la légende s'affichent encore dans les résultats de la recherche.

Questions de compréhension

- 1) Résume brièvement les évènements de cette étude de cas, et dresse la liste des questions qu'elle soulève sur la protection de la vie privée. (Tu devrais trouver au moins trois questions.)

- 2) À quel point les questions soulevées ici sont-elles sérieuses ? Pourquoi ? Quelle est la plus sérieuse et pourquoi ?

- 3) Est-ce que cette étude de cas semble pertinente à ta propre vie ? Justifie ta réponse.

Notes de l'enseignant

Avant de commencer la leçon, commencez par demander aux élèves quelle importance la protection de la vie privée revêt à leurs yeux. Leur demander de l'évaluer sur une échelle d'un à cinq, où un représente une très faible priorité et cinq, une très haute priorité. Demandez à ceux et celles qui la jugent non importante d'expliquer pourquoi ça ne les préoccupe pas. (Peut-être seront-ils d'avis qu'ils n'ont rien à cacher, que personne ne s'intéresse à enfreindre la protection de leur vie privée, ou qu'on exagère la valeur de la protection de la vie privée.) Demander aux élèves de donner des exemples précis de risques d'atteintes ou d'atteintes réelles à la vie privée ; les écrire au tableau.

À l'aide des exemples qu'auront donnés les élèves, amenez la classe à définir ce qu'est « la protection de la vie privée ». Est-ce un concept absolu (soit on la possède, soit on ne la possède pas) ou un concept relatif (la vie privée est protégée dans une mesure variable) ? Importe-t-il de protéger davantage la vie privée dans certains contextes et moins dans d'autres (en ligne par rapport à hors ligne, à la maison par rapport à l'école, etc.) ?

Lire l'étude de cas en classe, puis demander aux étudiants de répondre aux questions, individuellement. Demander aux étudiants si le jugement qu'ils ont porté sur l'importance de la protection de la vie privée, au début de la classe, a changé après la lecture de l'étude de cas. Discuter les réponses aux questions de compréhension.

Étude de cas : Le dilemme de Jared adapté du :

Réseau éducation-médias. « Le dilemme de la protection de la vie privée, étude de cas 3 » 2010. Web. 6 juillet 2010

http://www.mediaawareness.ca/french/resources/educational/lessons/secondary/privacy/privacy_dilemma.cfm

(cette page intentionnellement vide)