



Ombudsman du Manitoba
RAPPORT ANNUEL 2015

Ombudsman du Manitoba

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

Le 15 juin 2016

Madame Myrna Driedger
Présidente de l'Assemblée législative
Province du Manitoba
Bureau 244, Palais législatif
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Madame la Présidente,

Conformément à l'article 42 de la *Loi sur l'ombudsman*, aux paragraphes 58(1) et 37(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* respectivement, et au paragraphe 26(1) de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'ombudsman du Manitoba pour l'année civile allant du 1er janvier au 31 décembre 2015.

Veillez accepter, Madame, mes salutations distinguées.



Charlene Paquin
Ombudsman du Manitoba

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	7
BUDGET ET PERSONNEL	8
AU SUJET DU BUREAU	9
POINTS SAILLANTS DE 2015	9
RELATIONS COMMUNAUTAIRES ET AUTRES ACTIVITÉS	10
SERVICE D'ACCUEIL	12
ACCÈS ET VIE PRIVÉE	14
Enquêtes sur les plaintes	15
Activités menées par l'ombudsman dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP	16
DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS)	22
Demandes de renseignements et enquêtes dans le cadre de la LDIP	23
OMBUDSMAN	24
Enquêtes dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman	26
Rapports d'enquêtes	27
Mise en oeuvre des recommandations résultant des enquêtes spéciales menées par le Bureau du protecteur des enfants sur les décès d'enfants	28

NOUS CONTACTER

Bureau de Winnipeg :

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

Bureau de Brandon :

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

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



MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel de 2015 sous une forme nouvelle en ce qu'il comporte quelques nouveaux éléments ainsi que des renseignements supplémentaires sur le fonctionnement du bureau. Cette nouvelle présentation vise à fournir des renseignements pratiques et utiles au sujet du bureau, tout en soulignant le travail effectué au cours de la dernière année.

J'ai été nommée nouvelle ombudsman du Manitoba le 4 mai 2015, ce qui a représenté une année de changement pour le bureau. En été et en automne, j'ai pris le temps de rencontrer diverses municipalités et divers ministères pour me présenter et pour parler des activités du bureau, notamment des principes de l'équité, de la bonne gouvernance, de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée.

Les relations communautaires avec le public, avec les organisations communautaires et avec les administrations représentent une part importante de notre travail et permet à nos interlocuteurs de comprendre ce que nous faisons et pourquoi c'est important. En 2015, elles ont consisté à parler aux organismes publics de l'importance de rendre l'information accessible au public et à leur expliquer comment la communication proactive de l'information peut favoriser la transparence, voire diminuer les demandes officielles de renseignements et les plaintes en matière d'accès. Nous avons constaté que plusieurs municipalités et ministères provinciaux faisaient des efforts supplémentaires pour communiquer l'information de façon proactive sur leurs sites Web au sujet de questions d'intérêt particulier mais aussi en réponse à des demandes de renseignements courants.

J'ai également participé à des discussions et collaboré avec mes homologues de partout au pays dans des domaines d'intérêt commun, dont vous trouverez des exemples plus loin dans le rapport.

En 2015, le bureau a continué d'enquêter sur des plaintes dans le cadre 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)*. Au total, nous avons ouvert 308 enquêtes et publié 41 rapports sur notre site Web. Ces rapports illustrent la diversité des questions étudiées

et dénotent le rôle important du bureau pour ce qui est de faciliter la communication et de résoudre les problèmes, à la fois pendant le processus d'enquête et à la suite de recommandations adressées aux organismes publics.

Dans le cadre de la *Loi sur l'ombudsman*, nous avons enquêté sur plusieurs affaires complexes et très visibles en 2015. Dans ces cas, des recommandations ont été formulées pour que des améliorations administratives soient apportées. Il y a eu encore un nombre important de plaintes et d'enquêtes au sujet des administrations municipales. Parmi les thèmes évoqués dans ce rapport, citons les conflits d'intérêts, les appels d'offres et les approvisionnements, la tenue des dossiers et les motifs des décisions.

Dans le domaine de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*, nous avons engagé de nouveaux enquêteurs en 2015, ce qui nous a permis de rédiger un plus grand nombre de rapports. Même si aucune des enquêtes que nous avons menées au cours de la dernière année ne s'est soldée par un constat d'acte répréhensible, ces enquêtes ont quand même mené à la formulation de plusieurs recommandations d'améliorations sur le plan administratif. L'équipe spécialisée dans la LDIP continue d'évaluer les allégations d'actes répréhensibles qui sont courageusement portées à l'attention de notre bureau.

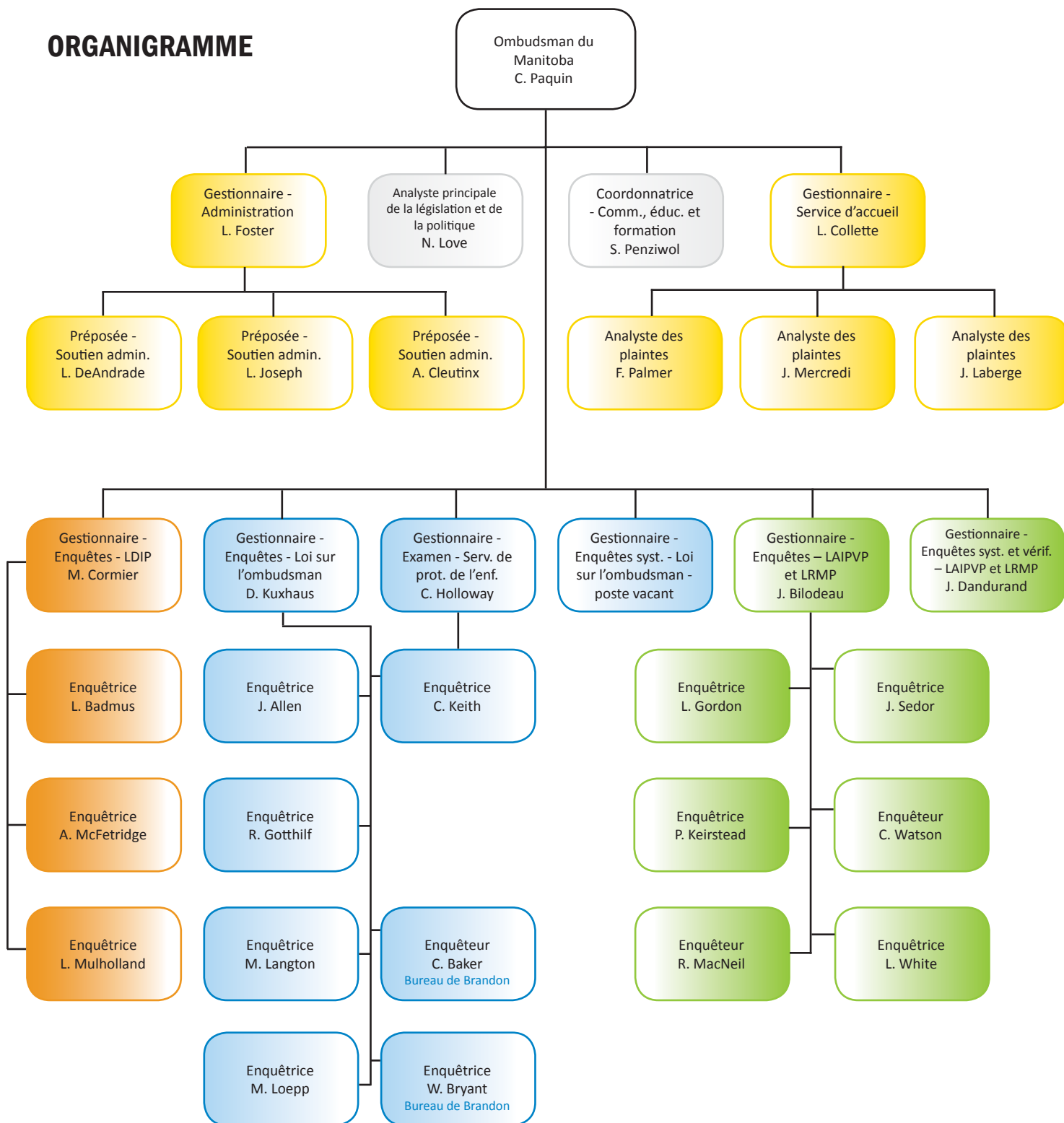
En plus d'enquêter sur de nombreuses plaintes au sujet de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, le bureau a également publié trois nouveaux documents au cours de la dernière année. Ces documents fournissent des conseils au secteur public sur les éléments à prendre en considération et les pratiques à adopter pour protéger au mieux la vie privée des particuliers. Il s'agit des *Lignes directrices sur la vidéosurveillance*, des *Lignes directrices à l'intention des tribunaux administratifs sur la publication en ligne de leurs décisions* et d'un nouvel *Outil d'évaluation de l'impact sur la vie privée*.

Enfin, j'aimerais remercier les membres du personnel du bureau pour leur soutien et leurs conseils pendant mes premiers mois dans mes fonctions d'ombudsman. Ils sont très investis dans le travail du bureau et leur professionnalisme et leur expertise m'ont été très précieux.

BUDGET ET PERSONNEL

Budget du bureau en 2015-2016	
Total des salaires et des avantages sociaux	2 882 000 \$
Autres dépenses	551 000 \$
Budget total	3 433 000 \$

ORGANIGRAMME



Au sujet du Bureau

L'ombudsman du Manitoba est un bureau indépendant de l'Assemblée législative du Manitoba. Il est doté d'une équipe chargée du service d'accueil et de trois équipes chargées des enquêtes dans les domaines suivants : accès à l'information et protection de la vie privée, ombudsman et divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles).

Dans le cadre 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 enquête sur les plaintes déposées par les particuliers au sujet de n'importe quelle décision, mesure ou absence de mesure prise à la suite de demandes de renseignements qu'ils ont adressées à des organismes publics ou à des dépositaires, et au sujet d'inquiétudes pour leur vie privée quant à la façon dont leurs données personnelles ou leurs renseignements médicaux personnels ont été traités. L'ombudsman exerce aussi d'autres pouvoirs et fonctions en vertu de la LAIPVP et de la LRMP. Ainsi, il procède à des vérifications pour s'assurer que ces lois sont respectées, informe le public au sujet des lois et fait des commentaires sur les implications, dans le domaine de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, des dispositions législatives envisagées ainsi que des pratiques ou des programmes proposés par les organismes publics et les dépositaires.

Dans le cadre de la *Loi sur l'ombudsman*, l'ombudsman enquête sur les plaintes déposées par des personnes qui ont le sentiment d'avoir été traitées injustement par le gouvernement, y compris les ministères provinciaux, les sociétés d'État, les municipalités et d'autres organismes gouvernementaux comme les offices régionaux de la santé, les districts d'aménagement et les districts de conservation.

L'ombudsman enquête aussi sur les divulgations d'actes répréhensibles dans le cadre de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* (LDIP). Aux termes de la LDIP, un acte répréhensible est une action ou une omission grave constituant une infraction à une autre loi, le fait de causer – par action ou par omission – un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement, ou un cas grave de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics.

APERÇU DE 2015

3531 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

- 2984 L'équipe du Service d'accueil a traité 2 984 demandes de renseignements et plaintes se rapportant à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP), à la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) et à la *Loi sur l'ombudsman*
- 40 L'équipe d'enquête (LDIP) a traité 22 demandes de renseignements et 18 divulgations se rapportant à la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* (LDIP)
- 507 L'équipe de l'administration a également traité 507 demandes de renseignements généraux

308 ENQUÊTES OUVERTES

- 205 LAIPVP
- 55 LRMP
- 45 *Loi sur l'ombudsman*
- 3 LDIP

53 SUIVIS DE RECOMMANDATIONS

- 10 Sept rapports d'enquêtes avec dix recommandations nous sont parvenus de la Cour provinciale du Manitoba
- 43 51 rapports d'enquêtes spéciales avec 43 recommandations nous sont parvenus du Bureau du protecteur des enfants

41 RAPPORTS D'ENQUÊTES PUBLIÉS SUR LE SITE WEB

- 26 LAIPVP
- 5 LRMP
- 10 *Loi sur l'ombudsman*

Dans le rapport annuel de 2015, la présentation de certains renseignements est différente de celle des rapports précédents. Veuillez nous contacter si vous avez des questions - d'autres renseignements peuvent être fournis sur demande.

RELATIONS COMMUNAUTAIRES ET AUTRES ACTIVITÉS

Activités de l'ombudsman

L'ombudsman du Manitoba a rencontré un certain nombre de personnes et de groupes pour se présenter à titre d'ombudsman et pour parler des activités du bureau. Elle a notamment :

- assisté à trois réunions de districts de l'Association des administrateurs municipaux du Manitoba
- rencontré la direction de l'Association des municipalités du Manitoba (AMM)
- rencontré de nombreux sous-ministres, comités de haute direction et groupes d'employés du gouvernement du Manitoba
- visité cinq établissements correctionnels et rencontré le personnel
- assisté à trois réunions nationales, avec les ombudsmans, les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée et les commissaires aux divulgations faites dans l'intérêt public
- présenté une communication intitulée *Ombudsman oversight: a practical perspective*, au congrès annuel de l'AMM



Assermentation officielle de Charlene Paquin à titre d'ombudsman, le 4 mai 2015, en présence de l'ancien président de l'Assemblée législative du Manitoba, Daryl Reid.

Présentations des employés

De plus, les employés du bureau de l'ombudsman ont présenté des exposés aux groupes suivants :

- Nouveaux agents correctionnels – neuf séances dans le cadre de leur programme de formation habituel
- Gestionnaires de services d'alimentation en milieu correctionnel
- Nouveaux élus municipaux – deux séances dans le cadre d'ateliers de formation préparés par le ministère des Administrations municipales du Manitoba et l'AMM
- Directeurs généraux des municipalités de la région de l'Est, lors de leur réunion trimestrielle
- Congrès annuel de l'AMM – participation à un groupe d'experts sur le thème de la prise de décisions
- Conférence d'hiver de l'Association du Barreau du Manitoba – participation à la communication d'un groupe d'experts sur l'état actuel du droit relatif au respect de la vie privée au Manitoba
- Section manitobaine d'ASIS International – présentation de nos lignes directrices sur la vidéosurveillance
- Cours intermédiaire d'éducation juridique communautaire, Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) et Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) du Manitoba – présentation sur les lois relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée
- Southern Health/Santé Sud – séance d'une journée d'information sur la LRMP consacrée aux bonnes pratiques en matière de sécurité et de vie privée
- Coordonnateurs et agents de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, dans le cadre de notre série de réunions d'information casse-croûte – séances sur les thèmes suivants :
 - Nouvel outil de l'ombudsman du Manitoba pour évaluer l'impact sur la vie privée
 - Prélèvements et suppressions de passages dans des documents, selon la LAIPVP
 - Explications fournies à l'ombudsman dans les cas de plaintes pour refus d'accès
 - Garanties de sécurité raisonnables en vertu de la LAIPVP et de la LRMP

Activités de financement

Les employés de l'ombudsman ont accepté un prix au nom du Bureau pour avoir atteint un taux de participation de 100 % à la campagne All Charities, pour la deuxième année consécutive.



Événements

Les employés de l’ombudsman ont tenu des tables de présentation aux événements suivants :

- Journée du droit (Winnipeg et Brandon)
- Salons de ressources pour les jeunes – Centre manitobain pour la jeunesse et Centre Agassiz pour la jeunesse
- Salon de ressources – Centre correctionnel de Brandon
- Atelier annuel destiné aux ORS - Manitoba Centre for Health Policy
- Conférence SAGE (Winnipeg) - Manitoba Social Science Teachers Association
- Conférence LIFT (Brandon) - Enseignants et enseignantes de sciences humaines



NOUVELLES PUBLICATIONS



Les moyens de surveillance qui nous filment en train de marcher dans la rue, de voyager en autobus ou d’entrer dans un bâtiment public génèrent des documents électroniques qui renferment des données personnelles et/ou des renseignements médicaux personnels, ce qui sous-entend des responsabilités et des obligations qui sont énoncées dans la LAIPVP et la LRMP. La mise en place d’un système de surveillance doit être envisagée de façon réfléchie et planifiée pour limiter les incidences sur le droit à la vie privée. Nos *Lignes directrices sur la vidéosurveillance* peuvent aider les organisations à déterminer si un système de surveillance existant ou proposé protège effectivement la vie privée des particuliers.



Lorsqu’ils traitent avec le gouvernement de Manitoba, les Manitobains et Manitobaines ont affaire avec de nombreuses commissions et de nombreux conseils spécialisés, également appelés tribunaux administratifs. Lorsque ces organisations publient leurs décisions en ligne, elles nous aident à comprendre le travail du tribunal et la façon dont il traite les affaires qui lui sont confiées. Pour aider les tribunaux administratifs à publier des décisions en ligne, nous avons élaboré des *Lignes directrices à l’intention des tribunaux administratifs sur la publication en ligne de leurs décisions*.



Nous avons également conçu un *Outil convivial d'évaluation de l'impact sur la vie privée* qui encourage les organisations à tenir compte de la vie privée lorsqu’elles évaluent un programme, une activité ou un service existants ou proposés. Cet outil remplace celui de 2003 (*Compliance Review Tool for Manitoba’s Information Privacy Laws*). Il aide les organisations à évaluer les risques pour la vie privée lorsqu’elles planifient ou évaluent une initiative quelconque qui utilise des données personnelles ou des renseignements médicaux personnels. Si elles déterminent qu’il existe des risques potentiels, elles peuvent prendre des mesures raisonnables pour préserver les renseignements et limiter les risques.

SERVICE D'ACCUEIL

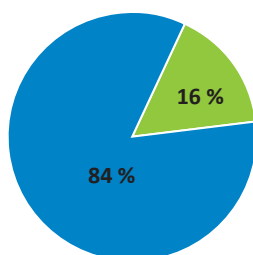
Toutes les demandes de renseignements et les plaintes reçues dans le cadre de la *Loi sur l'accès à l'information et à protection de la vie privée* (LAIPVP), de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) et de la *Loi sur l'ombudsman* sont examinées en premier lieu par l'équipe du Service d'accueil. Les demandes de renseignements et les divulgations se rapportant à la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* (LDIP) sont traitées par l'équipe d'enquête qui est spécialisée dans cette Loi (voir pages 22 à 23).

Le personnel du Service d'accueil accepte les appels téléphoniques du public, rencontre les clients qui se présentent au bureau et répond aux plaintes et demandes de renseignements formulées par voie électronique et par écrit. Il est chargé de déterminer la nature précise des plaintes, d'expliquer le rôle et la fonction du bureau, d'évaluer la sphère de compétence, d'expliquer les voies de recours ou d'appel, de renvoyer les demandes ne relevant pas de la compétence du bureau vers les services appropriés, d'étudier la documentation et de faire des recherches. Il peut parfois entreprendre de résoudre et parvenir à régler rapidement des questions présentées au bureau, avant qu'une enquête officielle ne soit entamée.

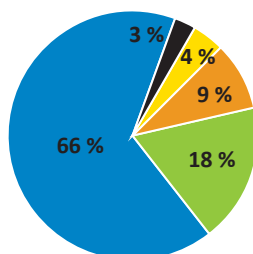
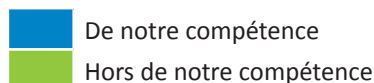
En 2015, le Service d'accueil a traité **2 984** plaintes et demandes de renseignements.

Je vous remercie d'avoir pris le temps d'étudier la question en mon nom. J'ai reçu un appel d'un superviseur... et l'affaire a été réglée.

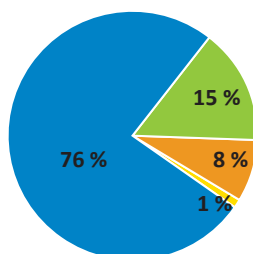
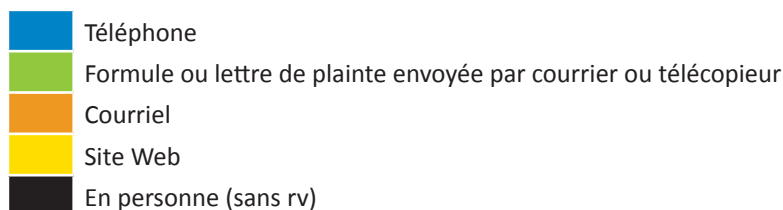
(courriel d'un plaignant après que le Service d'accueil s'est renseigné auprès de l'organisation)



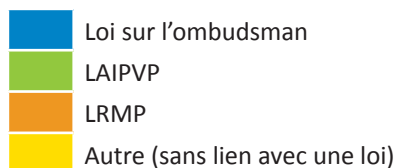
COMPÉTENCE



MÉTHODE DE COMMUNICATION



LOI



Pour connaître le nombre de dossiers ayant fait l'objet d'une enquête officielle, veuillez consulter les sections se rapportant à chacune des lois, plus loin dans le présent rapport.

Étude sur les cas rapidement résolus : Faciliter la communication

Le personnel du Service d'accueil communique avec les plaignants de façon quotidienne. Dans la majorité des cas, il les aide en leur expliquant les possibilités de renvoi et d'appel susceptibles de résoudre leurs problèmes et leurs difficultés. Dans certains cas, il essaie de résoudre le problème de façon informelle, souvent en facilitant la communication entre le plaignant et l'organisation visée par la plainte.

Par exemple, la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) a déterminé qu'un individu était responsable à 100 % d'un accident qui s'était produit lorsque cette personne était au volant d'un véhicule. La SAPM avait obtenu le témoignage d'une personne indiquant que l'individu avait frappé une voiture stationnée en conduisant le véhicule. L'individu a estimé qu'il n'était pas du tout responsable de l'accident. Mécontent de la décision de la SAPM, il a déposé une plainte écrite à notre bureau.

Quand la SAPM rend une première décision, elle explique dans sa lettre que la personne peut faire appel auprès d'un arbitre indépendant. Quand notre personnel a examiné la plainte, il est apparu que la personne en question n'avait pas officiellement fait appel de la décision de l'expert de la SAPM. Nous demandons généralement à la personne qui dépose une plainte en vertu de la *Loi sur l'ombudsman* de se prévaloir des voies d'appel existantes avant de nous soumettre une plainte – le processus de l'ombudsman ne remplace pas ces voies de recours qui sont déjà en place. Nous avons suggéré que le plaignant dépose une plainte auprès de la SAPM.

Le plaignant a fait appel de la décision à la SAPM et l'arbitre a maintenu la décision initiale.

Mécontent de la décision de l'arbitre, la personne est revenue à notre bureau. Cette fois-ci, du fait qu'elle avait épuisé tous les recours possibles, le personnel du service d'accueil a essayé de résoudre le problème de façon informelle en contactant la SAPM et en lui demandant de déterminer si elle avait tenu compte de tous les éléments de preuve disponibles et pertinents, y compris l'enregistrement vidéo, avant de prendre une décision définitive.

Après avoir étudié la question, la SAPM a accepté de contacter la personne pour parler davantage des circonstances du cas. En fin de compte, après avoir obtenu une copie de la preuve vidéo de l'employeur du plaignant, la SAPM a déterminé que la personne n'était pas responsable de l'accident.

Dans un autre cas, une personne a été « arrosée » de granules de sel par un camion d'épandage de la Ville de Winnipeg. Inquiète de la façon dont les rues étaient entretenues et du risque de blessures pour les habitants, la personne a contacté le service 311 de la ville, qui lui a dit qu'elle pouvait, si elle le souhaitait, voir en ligne la suite donnée à sa demande – et c'est ce qu'elle a fait. Lorsqu'elle a vérifié l'état de sa demande, elle s'est rendu compte que son dossier avait été clos et il lui semblait qu'aucune mesure n'avait été prise. Un représentant du service 311 a pu confirmer que le Service des travaux publics était incapable de prendre d'autre mesure.

La personne a contacté notre bureau et exprimé sa frustration quant à la façon dont la ville avait traité sa demande. Notre Service d'accueil a contacté le service 311 de la ville et lui a demandé s'il était prêt à étudier de plus près la question. Après avoir examiné la situation, le personnel du service 311 a pu nous confirmer qu'un représentant du Service des travaux publics communiquerait avec la personne. Peu de temps après, la personne nous a de nouveau contactés en indiquant que quelqu'un du Service des travaux publics l'avait appelée et qu'elle était satisfaite du résultat.

Dans les deux cas, le personnel du Service d'accueil a réussi à mettre les plaignants et les organisations en rapport après que les premiers efforts de communication avaient échoué. Une fois que la communication a été rétablie, des résultats satisfaisants en sont ressortis et les plaintes n'ont pas nécessité d'enquête formelle.

En 2015, l'équipe du Service d'accueil a ainsi pu résoudre **96** cas de façon informelle.

ACCÈS ET VIE PRIVÉE

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) régit l'accès aux renseignements généraux et personnels que détiennent les organismes publics et énonce les obligations auxquelles ceux-ci doivent se soumettre pour protéger la confidentialité des renseignements personnels que contiennent les documents dont ils ont la charge. La *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP) donne aux personnes le droit d'accéder à leurs renseignements médicaux personnels que détiennent les dépositaires et exige de ces derniers qu'ils protègent la confidentialité des renseignements qui figurent dans leurs documents.

La LAIPVP s'applique aux entités suivantes :

- les ministères du gouvernement provincial, les bureaux des ministres, le bureau du Conseil exécutif et les organismes, notamment certaines commissions, certains conseils et autres entités
- les organismes d'administration locale comme la Ville de Winnipeg, les municipalités, les districts d'administration locale, les districts d'aménagement et les districts de conservation
- les organismes d'éducation comme les divisions scolaires, les universités et les collèges
- les organismes de soins de santé comme les hôpitaux et les offices régionaux de la santé

La LRMP s'applique aux entités suivantes :

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

Rôle de l'ombudsman dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP

Aux termes de la LAIPVP et de la LRMP, l'ombudsman enquête sur les plaintes de personnes qui s'inquiètent de toute décision, mesure ou absence de mesure se rapportant aux demandes de renseignements qu'elles ont présentées à des organismes publics ou dépositaires, ou qui s'inquiètent, sur le plan de la confidentialité, de la façon dont leurs renseignements personnels ont été traités. Par exemple, une personne peut porter plainte si elle estime qu'un organisme public ou un dépositaire :

- n'a pas répondu à une demande de communication dans le délai prescrit
- a refusé de communiquer des renseignements enregistrés, à la suite d'une demande
- a facturé des droits déraisonnables ou non autorisés au sujet d'une demande de communication
- a refusé de corriger des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels à la suite d'une demande
- a collecté, utilisé ou communiqué des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels d'une façon qui pourrait être contraire à la loi

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

- procéder à des vérifications pour surveiller et garantir l'observation de la loi
- informer le public au sujet des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, et recevoir ses commentaires
- commenter les répercussions des projets législatifs, ou des programmes envisagés, sur les droits à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée
- commenter les répercussions du recours à la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou la transmission des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels

Enquêtes sur les plaintes

Recommandations formulées dans le cadre de la LAIPVP

En 2015, l'ombudsman a fait des recommandations dans deux cas en vertu de la LAIPVP.

Dans l'un des cas, une personne a demandé des renseignements à la Ville de Winnipeg au sujet des rénovations de l'immeuble de la Sécurité publique et de l'immeuble de Postes Canada. La Ville a répondu à la demande de communication par un refus en invoquant l'alinéa 23(1)(a) de la LAIPVP. L'ombudsman a estimé que la Ville avait rendu sa décision sans avoir effectué de recherches dans les documents ni examiné ceux qui répondaient à la demande et qu'elle avait manqué à son obligation de prêter assistance. Au cours de l'enquête, les documents répondant à la demande ont été retrouvés et nous ont été remis pour examen. Nous avons conclu que les renseignements étaient visés par l'exception dont la Ville se prévalait, mais que celle-ci n'avait pas exercé son pouvoir discrétionnaire de façon raisonnable.

À la lumière de nos résultats, nous avons recommandé que la Ville réexamine le pouvoir discrétionnaire qu'elle avait exercé en décidant de refuser plutôt que d'accorder l'accès à l'information et qu'elle se prononce à nouveau au sujet de la communication de renseignements. La Ville a accepté la recommandation de l'ombudsman et a demandé du temps supplémentaire pour s'y conformer. Elle a accordé un accès partiel à l'information demandée.

Dans un autre cas, des demandes de communication ont été adressées à Infrastructure et Transports Manitoba (ITM) au sujet de 46 contrats différents accordés dans le cadre du programme de routes d'hiver. ITM a estimé que deux heures seraient nécessaires pour traiter chaque demande. Après deux heures gratuites de recherche et de préparation, il a estimé le montant total des coûts à 2 700 \$ pour les 90 heures restantes. L'ombudsman a jugé que chaque demande correspondait à des documents différents pour différents contrats et projets, et que chaque demande constituait une demande distincte admissible aux deux heures gratuites de recherche et de préparation.

À la lumière de nos résultats, nous avons recommandé qu'ITM retire son estimation des coûts. ITM a accepté la recommandation mais, plus tard, il a fait savoir au plaignant qu'il ne donnait pas suite aux 46 demandes en vertu du paragraphe 13(1) de la LAIPVP. Nous n'avons pas enquêté sur la décision de ne pas donner suite aux demandes, car aucune plainte n'a été déposée à ce sujet.

Première décision de l'arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée

Au début de 2015, nous avons renvoyé une affaire relevant de la LRMP à l'arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée pour examen supplémentaire après qu'un dépositaire a refusé de se soumettre aux recommandations de l'ombudsman. Dans ce cas, nous avons reçu une plainte selon laquelle un psychologue et dépositaire de renseignements médicaux avait refusé de répondre à la demande d'une personne qui souhaitait consulter ses propres renseignements médicaux personnels, et en recevoir des copies, comme l'autorise la LRMP. L'ombudsman a recommandé que les documents soient communiqués au plaignant mais, comme le dépositaire a refusé, il a renvoyé l'affaire à l'arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

L'arbitre a conclu que le dépositaire devait fournir les documents au plaignant, sous certaines conditions, et il a rendu une ordonnance à cet effet au dépositaire.

Le rôle de l'arbitre a été créé par voie législative en 2011.

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

En plus des enquêtes sur les plaintes relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, la LAIPVP et la LRMP autorisent l'ombudsman à mener d'autres activités, notamment à fournir des conseils et des consultations.

En 2015, nous avons procédé à **42** examens et enquêtes – 25 dans le cadre de la partie 4 de la LAIPVP et 17 dans le cadre de la partie 4 de la LRMP. En comptant les 14 dossiers qui ont été reportés en 2014, nous avons étudié 56 dossiers au total. Nous avons mené à bien 35 examens et enquêtes, y compris des dossiers ayant fait l'objet de demandes de prolongation supplémentaire du délai en vertu de la LAIPVP et des cas d'atteinte à la vie privée qui nous ont été signalés volontairement à la fois dans le cadre de la LAIPVP et dans le cadre de la LRMP.

Consultations et commentaires

Les nouvelles initiatives, les dispositions législatives envisagées ainsi que les pratiques ou programmes proposés par les organismes publics et les dépositaires ont souvent des implications pour l'accès à l'information et la protection de la vie privée. Dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP, l'ombudsman peut répondre à des demandes de consultation au sujet de ces implications et il peut fournir des commentaires dans ce domaine.

En raison de leur nature confidentielle, notre bureau ne publie pas de rapport sur ces questions, sauf s'il existe un intérêt du public à ce sujet.

En 2015, on nous a consultés et nous avons fait des commentaires sur **12** questions, toutes reliées aux implications possibles pour la vie privée. L'initiative de la carte d'identification personnelle (voir à droite) en est un exemple.

Initiative de la carte d'identification personnelle

Le gouvernement du Manitoba a annoncé qu'il était favorable à l'adoption d'une carte d'identification personnelle (CIP) multifonction. La CIP vise à regrouper le numéro d'identification personnelle (NIP) de Santé, Vie saine et Aînés Manitoba et le permis de conduire ou la carte d'identité que la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) délivre aux Manitobains et aux Manitobaines.

La SAPM ainsi que Santé, Vie saine et Aînés Manitoba sont tous les deux assujettis à la LRMP et à la LAIPVP. La SAPM consulte notre bureau au sujet de l'impact d'une CIP, sur le plan de la confidentialité, pour veiller à ce que l'on évalue soigneusement les risques éventuels pour la vie privée et à ce que les lois soient respectées dans ce domaine. La consultation va se poursuivre à mesure que la SAPM et Santé, Vie saine et Aînés Manitoba s'engagent dans la conception et la mise en place de la CIP.

Rapports sur les atteintes à la vie privée

En plus des enquêtes sur les plaintes que nous recevons de particuliers au sujet d'atteintes à la vie privée, notre bureau entreprend des enquêtes sur des cas qui sont portés à notre attention d'autres manières. Il nous arrive d'être au courant de cas d'atteinte à la vie privée par les médias ou lorsqu'un membre du public contacte notre bureau. Cependant, la plupart de nos enquêtes font suite à des signalements fournis à notre bureau par des organismes publics ou des dépositaires. Le signalement d'atteintes à la vie privée n'est pas obligatoire au Manitoba.

Au cours de ces enquêtes, nous aidons les organismes publics et les dépositaires en leur faisant des suggestions pour qu'ils remédient rapidement et efficacement à la situation. Nous pouvons offrir des conseils sur la façon de limiter l'atteinte et d'aviser les personnes touchées. Nous examinons aussi les circonstances de la violation pour déterminer ce qui peut empêcher que d'autres atteintes semblables se reproduisent dans l'avenir en renforçant les pratiques en place de protection des données personnelles et des renseignements médicaux personnels. Nous pouvons ainsi suggérer l'adoption de mesures destinées à protéger les renseignements, par exemple des dispositifs de cryptage et de protection de mots de passe pour les appareils électroniques. Nous pouvons aussi suggérer l'élaboration de nouvelles politiques, des séances de formation, ou bien la création et la mise en œuvre d'un programme destiné à vérifier l'accès des utilisateurs aux renseignements (médicaux) personnels se présentant sous forme électronique.

En 2015, notre bureau a entrepris **21** enquêtes sur des cas d'atteinte à la vie privée, dont la majorité ont été signalées à notre bureau par des organismes publics et des dépositaires. Quinze de ces enquêtes ont été menées à bien.

Collaboration entre ressorts

Le bureau de l'ombudsman du Manitoba fait partie d'un ensemble fédéral, provincial et territorial de bureaux de surveillance répartis dans tout le Canada et chargés des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée. À titre de communauté de surveillance, nous collaborons souvent sur des sujets de préoccupation et d'intérêt communs. En 2015, notre bureau a pris part à diverses initiatives conjointes :

Caméras corporelles : En consultation avec les bureaux de surveillance, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada a élaboré un *Document d'orientation pour l'utilisation de caméras corporelles par les organismes chargés de voir au respect de la loi*. Ce document fait état de certains éléments de la protection de la vie privée qu'il faut prendre en compte au moment de déterminer s'il y a lieu d'équiper les agents d'exécution de la loi avec des caméras corporelles. Il décrit également le cadre de protection de la vie privée qui devrait faire partie intégrante de tout programme d'utilisation de caméras corporelles, notamment l'élaboration de politiques et de procédures régissant l'utilisation de ces caméras.

Résolution conjointe sur l'échange d'information : Une résolution conjointe a été rédigée sur la protection et la promotion des droits des Canadiens et des Canadiennes en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée dans le contexte d'initiatives d'échange d'information. Ces initiatives ont pour but de faciliter l'échange de renseignements personnels pour mieux servir les citoyens en ce qui concerne les programmes sociaux, la sécurité communautaire, la recherche, la santé et l'éducation. La résolution énonce les mesures à prendre pour protéger et promouvoir les droits à la vie privée et à l'accès à l'information lorsqu'on se lance dans des initiatives d'échange d'information.

Déclaration conjointe sur l'obligation de documenter : Dans une déclaration conjointe, les bureaux de surveillance soulignent qu'il est important d'imposer par voie législative l'obligation de documenter pour que les principales actions et décisions des organismes publics soient consignées dans des dossiers complets et exacts qui font état de leurs activités. En générant des documents qui expliquent le bien-fondé des décisions des organismes publics, l'obligation de documenter favorise la responsabilité, la transparence, la bonne gouvernance et la confiance du public. Elle favorise aussi la prise de décisions fondées sur des éléments probants, le respect des obligations législatives et la préservation d'archives.

Communication proactive

La législation sur l'accès à l'information, notamment la LAIPVP du Manitoba, favorise la reddition de comptes et la transparence de la part des organismes publics en donnant aux membres du public le droit d'accéder aux documents détenus par ces organismes. Dans la pratique, la meilleure façon d'améliorer la reddition de comptes et la transparence consisterait le plus souvent à mettre le plus possible les documents concernant des questions d'intérêt public à la disposition du grand public en communiquant l'information de façon proactive plutôt que d'attendre une demande de communication en vertu de la LAIPVP. Le paragraphe 76(1) de la LAIPVP autorise explicitement les organismes publics à indiquer les documents qu'ils mettront à la disposition du public en dehors du processus de demande de communication prévu par cette Loi.

En 2015, le mouvement en faveur de la communication proactive a pris de l'ampleur. Beaucoup de municipalités ont fait des efforts pour partager l'information, notamment leurs politiques, leurs procédures administratives, leurs documents d'appels d'offres et leurs rapports financiers avec leurs contribuables et le grand public.

Au cours de la deuxième moitié de 2015, nous avons également constaté certains progrès importants en matière de communication proactive de la part de la Ville de Winnipeg, de Finances Manitoba, Santé, Vie saine et Aînés Manitoba, et Infrastructure et Transports Manitoba.

Beaucoup d'initiatives ont ainsi découlé de l'intérêt du grand public pour certaines questions et(ou) à la suite de demandes répétées d'accès à l'information dans le cadre de la LAIPVP portant sur certains types de données ou de renseignements.

RÉSUMÉ DES DOSSIERS OUVERTS ET CLOS À LA SUITE DE PLAINTES RELATIVES À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Aperçu des dossiers de plaintes sur l'accès à l'information ouverts en 2015 : 176 nouveaux dossiers ont été ouverts en vertu de la partie 5 de la LAIPVP et de la LRMP

Type de plainte sur l'accès	LAIPVP	LRMP	Total
Accès refusé	106	3	109
Pas de réponse	31	1	32
Refus de donner suite	1	S/O*	1
Prorogation	11	S/O**	11
Droits	5	2	7
Dispense de droits	1	-	1
Correction	-	1	1
Autre	13	1	14
Total	168	8	176

S/O* Sans objet, car il n'est pas possible de ne pas donner suite aux demandes dans le cadre de la LRMP

S/O** Sans objet, car il ne peut y avoir de prorogation dans le cadre de la LRMP

Aperçu des dossiers de plaintes pour atteinte à la vie privée ouverts en 2015 : 42 nouveaux dossiers ont été ouverts en vertu de la partie 5 de la LAIPVP et de la LRMP

Type de plainte pour atteinte à la vie privée	LAIPVP	LRMP	Total
Collecte	3	4	7
Utilisation	4	15	19
Communication	5	10	15
Sécurité	-	1	1
Total	12	30	42

Aperçu des dossiers de plaintes sur l'accès à l'information clos en 2015 : 159 dossiers ont été clos dans le cadre de la partie 5 de la LAIPVP et de la LRMP

Type de plainte sur l'accès	LAIPVP	LRMP	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Résolue	Recommandation
Accès refusé	79	4	83	8	6	47	21	1
Pas de réponse	40	1	41	1	35	-	5	-
Refus de donner suite	3	S/O*	3	1	1	1	-	-
Droits	10	2	12	-	2	7	2	1
Dispense de droits	-	-	-	-	-	-	-	-
Correction	-	1	1	-	-	1	-	-
Prorogation	7	S/O**	7	-	4	3	-	-
Autre	11	1	12	1	5	5	1	-
Total	150	9	159	11	53	64	29	2

S/O* Sans objet, car il n'est pas possible de ne pas donner suite aux demandes dans le cadre de la LRMP

S/O** Sans objet, car il ne peut y avoir de prorogation dans le cadre de la LRMP

Aperçu des dossiers de plaintes pour atteinte à la vie privée clos en 2015 : 37 dossiers ont été clos dans le cadre de la partie 5 de la LAIPVP et de la LRMP

Type de plainte pour atteinte à la vie privée	LAIPVP	LRMP	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Résolue	Recommandation
Collection	2	1	3	-	-	3	-	-
Use	4	6	10	1	5	3	1	-
Disclosure	13	11	24	1	4	18	1	-
Security	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	19	18	37	2	9	24	2	-

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

	Nombre de cas				Conclusion						
	Reportés à 2015	Cas nouveaux en 2015	Nbre total de cas en 2015	En attente au 31/12/2015	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
Ministères provinciaux											
Agriculture, Alimentation et Développement rural	2		2	1				1			
Commission de la fonction publique	1		1		1						
Conservation et Gestion des ressources hydriques	8	20	28	11			2	1	14		
Éducation et Enseignement supérieur	7	1	8				1		1	6	
Conseil exécutif		9	9	9							
Services à la famille	18	15	33	16			9	1	6	1	
Finances	5	5	10	5		1	3		1		
Santé, Vie saine et Aînés	1	3	4				3	1			
Logement et Développement communautaire	1	3	4				2		1	1	
Infrastructure et Transports	3	19	22	7		2	6	1		5	1
Emploi et Économie	3	5	8	2		1	1	3	1		
Justice	5	17	22	9			10		2	1	
Travail et Immigration	1	5	6	3		1	2				
Administrations municipales		1	1			1					
Sociétés d'État et organismes gouvernementaux											
Conseil manitobain de commercialisation du bétail	1		1				1				
Commission manitobaine d'aménagement du canal de dérivation		3	3	2				1			
Commission de régie du jeu du Manitoba		1	1	1							
Hydro Manitoba	4	2	6	5		1					
Corporation manitobaine des loteries	1		1				1				
Société d'assurance publique du Manitoba	1	5	6	1			5				
Conseil des services funéraires du Manitoba	1		1				1				
Commission des accidents du travail		2	2	2							
Organismes d'administration locale											
Ville de Winnipeg	36	32	68	44		2	14	2	1	4	1
Ville de Beauséjour		2	2	2							
Ville de Churchill	1		1			1					
Ville de Neepawa	1		1						1		
Ville de Niverville		3	3						3		
Ville de Stonewall		1	1				1				
MR de De Salaberry		5	5	2			1		2		
MR de Gimli		3	3	2						1	

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LAIPVP (PARTIE 5), suite

	Nombre de cas				Conclusion						
	Reportés à 2015	Cas nouveaux en 2015	Nbre total de cas en 2015	En attente au 31/12/2015	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
Organismes d'administration locale, suite											
MR de MacDonald	12		12				5		7		
MR de Rosedale		1	1	1							
MR de St. Clements		2	2	2							
MR de Siglunes	3		3	3							
MR de Swan Valley Ouest		3	3							3	
District d'aménagement du territoire de l'est d'Entre-les-Lacs	1		1	1							
District d'aménagement de la rivière Rouge		2	2					1		1	
Organismes d'éducation											
District scolaire de Mystery Lake	1		1	1							
Division scolaire Pembina Trails	1		1				1				
Red River College	1		1				1				
Division scolaire de Winnipeg		1	1					1			
Université de Saint-Boniface	1		1	1							
Université du Manitoba	4	3	7			1	4	1		1	
Collège universitaire du Nord		1	1	1							
Université de Winnipeg		1	1	1							
Organismes de soins de santé											
Misericordia General Hospital		1	1	1							
Santé de Prairie Mountain	1	1	2	2							
Office régional de la santé du Nord	2		2							2	
Office régional de la santé de Winnipeg		2	2	1			1				
TOTAL											
	128	180	308	139	1	11	75	14	40	26	2

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

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

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

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

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

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

Refusée : L'ombudsman a décidé de ne pas enquêter sur la plainte, habituellement après avoir déterminé que les circonstances ne nécessitaient pas la tenue d'une enquête.

En attente : Il s'agit de plaintes sur lesquelles une enquête était toujours en cours au 31 décembre 2015.

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

	Nombre de cas				Conclusion						
	Reportés à 2015	Cas nouveaux en 2015	Nbre total de cas en 2015	En attente au 31/12/2015	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
Ministères provinciaux											
Éducation et Enseignement supérieur	1		1				1				
Services à la famille	1		1	1							
Santé, Vie saine et Aînés	3	6	9	9							
Emploi et Économie		2	2	2							
Justice		1	1							1	
Organismes de soins de santé											
Diagnostic Services of Manitoba		4	4						4		
Action cancer Manitoba	2		2	1			1				
Clinique médicale		5	5			1	2			2	
Établissement de soins de santé		4	4	4							
Hôpital Grace		1	1	1							
Centre des sciences de la santé	3		3				3				
Santé de Prairie Mountain	1	2	3	2						1	
Office régional de la santé du Nord	1		1	1							
Office régional de la santé de Winnipeg		5	5	4						1	
Organismes d'administration locale											
Ville de Winnipeg	1		1				1				
Organismes d'éducation											
Division scolaire de Brandon	1		1				1				
Division scolaire Pembina Trails	1		1				1				
Division scolaire de Winnipeg	1		1	1							
Université de Saint-Boniface	1		1	1							
Sociétés d'État et organismes gouvernementaux											
Office autorisé (SEF)		1	1	1							
Société d'assurance publique du Manitoba	1	1	2	1				1			
Commission d'appel de la CAT		1	1	1							
Commission des accidents du travail		2	2						2		
Professionnels de la santé											
Médecin		3	3				2	1			
Physiothérapeute	1		1				1				
TOTAL											
	19	38	57	30		1	13	2	6	5	

DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)

L'équipe chargée de la *Loi sur les divulgations d'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* (LDIP) enquête sur les divulgations d'actes répréhensibles. Aux termes de la LDIP, un acte répréhensible est une action ou une omission grave constituant une infraction à une autre loi, le fait de causer – par action ou par omission – un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement, ou un cas grave de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics.

Équipe d'enquête - LDIP

En 2015, nous avons été en mesure de régler plus efficacement les dossiers nouveaux et en suspens relevant de la LDIP en raison de l'agrandissement de l'équipe d'enquête, qui comprend maintenant un chef d'équipe et trois enquêteurs.

Enquêtes et rapports de 2015

En 2015, trois enquêtes ont été entreprises dans le cadre de la LDIP au sujet d'allégations d'actes répréhensibles. De plus, trois rapports (LDIP) ont été rédigés et la rédaction de plusieurs autres allait être terminée à la fin de l'année. Sur les trois rapports qui ont été rédigés, un portait sur l'allégation d'un cas grave de mauvaise gestion des fonds publics dans un ministère du gouvernement provincial, un autre sur l'allégation d'un cas grave de mauvaise gestion des fonds publics dans un programme universitaire et le dernier sur l'allégation de graves dangers pour la santé et la vie dans un foyer de soins personnels. Aucune des enquêtes ne s'est soldée par un constat d'acte répréhensible.

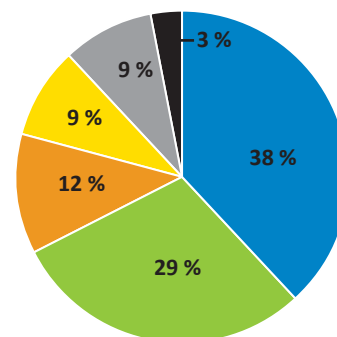
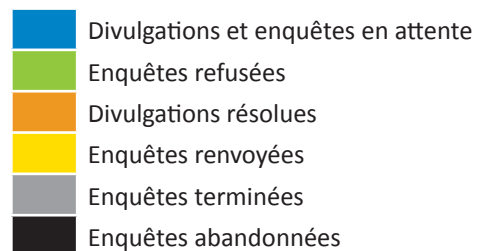
Chacun de ces rapports illustre combien les critères pouvant mener à un constat d'acte fautif sont assez élevés. Pour que l'on puisse conclure qu'un acte répréhensible a été commis, il faut avoir déterminé que l'action, la décision ou l'omission en question était à la fois importante et grave.

Dans un rapport concernant un foyer de soins personnels, nous avons fait quelques recommandations pour que des améliorations soient apportées sur le plan des soins et de l'administration. Le paragraphe 24(1) de la LDIP autorise l'ombudsman à faire des recommandations sur la divulgation. Cela nous permet faire des recommandations qui ne portent pas sur la simple rectification des actes répréhensibles mais qui vont entraîner d'autres améliorations au sein des organismes publics.

Modifications à la LDIP

Depuis 2007, notre expérience des enquêtes relevant de la LDIP nous a permis de relever des domaines qui, à notre avis, pourraient être améliorés dans la législation. Nous avons fait état de nombreuses propositions dans nos rapports annuels de 2013 et de 2014. En 2015, des modifications à la LDIP ont été déposées. Si elles sont adoptées, en particulier en ce qui concerne le pouvoir accru des fonctionnaires désignés et notre capacité à enquêter sur les plaintes de représailles, elles renforceront la LDIP mais aussi augmenteront la confiance des divulgateurs à l'égard du processus de plainte.

ÉTAT DES CAS À LA FIN DE 2015



DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET ENQUÊTES DANS LE CADRE DE LA LDIP

	Nombre de cas			État des cas							Recommandations	
	Assistance fournie	Cas reportés à 2015	Nouvelles divulgations reçues en 2015	Nbre total de divulgations et d'enquêtes en attente au 31/12/2015	Enquête refusée	Enquête abandonnée	Enquête renvoyée	Divuligation résolue	Enquête terminée – constat d'acte répréhensible	Enquête terminée – pas de constat d'acte répréhensible	Recommandations faites	Suivi des recommandations effectué
Ministères		4	2	1	3			1		1		
Établissements de santé		2	-	2								
Foyers de soins personnels		2	2	2	1					1	1	
Offices régionaux de la santé		1	1	1			1					
Offices ou régies de services à l'enfant et à la famille		3	2	2	2		1					
Établissements correctionnels			2	1	1							
Universités et collèges		2	2	-		1		2		1		
Sociétés d'État			4	2	2							
Autres entités gouvernementales ou organisations financées à l'aide de fonds publics		2	2	2			2					
Organismes publics hors compétence			1	-	1							
TOTAL	22	16	18	13	10	1	3	4	0	3	1	0

Assistance fournie : Assistance ou information fournie à des organismes publics ou à des personnes ayant contacté le Bureau au sujet de questions relevant de la LDIP. Ces contacts n'ont pas mené à des divulgations.

Cas reportés à 2015 : Divulgations qui étaient encore à l'étude au début de 2015.

Nouvelles divulgations reçues en 2015 : Divulgations écrites reçues cette année.

Nbre total de divulgations et d'enquêtes en attente au 31/12/2015 : Divulgations et enquêtes toujours en cours au 31 décembre 2015.

Enquête refusée : Divuligation sur laquelle l'ombudsman refuse d'enquêter, généralement parce qu'elle ne relève pas de sa compétence ou parce que les allégations ne concernent pas des actes répréhensibles au sens de la LDIP. Dans beaucoup de cas, l'affaire est renvoyée à l'organisme public concerné pour examen interne et suite à donner.

Enquête abandonnée : Enquête à laquelle l'ombudsman a mis fin.

Enquête renvoyée : Divuligation renvoyée à un autre organisme public pour examen selon une procédure prévue par une loi autre que la LDIP.

Divuligation résolue : Divuligation réglée de façon informelle sans qu'une enquête soit menée.

Enquête terminée – Constat d'acte répréhensible : À l'issue de l'enquête, au moins un acte répréhensible, au sens de la LDIP, a été constaté.

Enquête terminée – Pas de constat d'acte répréhensible : À l'issue de l'enquête, aucun acte répréhensible, au sens de la LDIP, n'a été constaté.

Recommandations faites : À l'issue de l'enquête, des recommandations ont été adressées à au moins un organisme public, qu'il y ait eu constat d'acte répréhensible ou pas.

Suivi des recommandations effectué : Le suivi de l'engagement d'un organisme public à mettre en œuvre nos recommandations est terminé.

OMBUDSMAN

En 2015, l'ombudsman du Manitoba a mené un certain nombre d'enquêtes dans le cadre de la *Loi sur l'ombudsman*, dont plusieurs ont porté sur des administrations municipales. Il a également examiné des questions d'administration au sujet de ministères du gouvernement provincial et de districts et commissions d'aménagement du territoire. Le bureau a continué de surveiller et de communiquer l'état des recommandations d'enquête formulées par les juges de la Cour provinciale dans le cadre de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*. Il a également fait le suivi de la mise en œuvre des recommandations résultant d'enquêtes spéciales menées par le bureau du protecteur des enfants à la suite de décès d'enfants.

Enquête de l'ombudsman du Manitoba sur le matériel de lutte contre les inondations du centre des opérations d'urgence d'Entre-les-Lacs

En été 2015, l'ombudsman a décidé de l'examiner au sujet d'une proposition d'achat, par le gouvernement provincial, de matériel de lutte contre les inondations estimé à cinq millions de dollars et destiné aux communautés des Premières nations de la région d'Entre-les-Lacs.

L'ombudsman a estimé qu'Infrastructure et Transports Manitoba (ITM) n'avait pas effectué suffisamment de recherche et d'analyse au sujet du type de matériel à acheter. Il a également déterminé que le ministère n'avait pas suffisamment de justifications lorsqu'il a essayé au départ d'acheter le matériel sans appel d'offres.

ITM a fini par lancer un appel d'offres pour le contrat et a publié une demande de propositions. Globalement, l'enquête a conclu que la législation et la politique d'appels d'offres avaient été respectées.

L'ombudsman a fait sept recommandations d'amélioration administrative à la province sur les points suivants : respect la politique d'approvisionnement qui est en place; rappel au sujet de la consultation de la Direction des services d'approvisionnement en cas d'appel d'offres; et meilleure communication avec le personnel provincial au sujet des principes essentiels de responsabilité financière. La province a accepté les sept recommandations.

Le rapport de l'ombudsman sur ce sujet a été publié au début de 2016.

Enquêtes sur les municipalités

Dans certains cas, nos enquêtes ont mené à des suggestions et recommandations d'ordre administratif visant à améliorer la reddition de comptes et la transparence, en particulier pour les administrations municipales. Les difficultés auxquelles ces administrations sont confrontées sont variées. Les municipalités sont chargées de fournir toutes sortes de services comme la gestion des déchets, l'entretien des routes, le développement économique et les loisirs. Toutefois, il est important que les conseils mènent leurs activités avec équité et qu'ils respectent la législation, les politiques et les procédures applicables.

Au cours de notre travail d'enquête en 2015, nous avons relevé un certain nombre de thèmes récurrents.

Conflit d'intérêts

Il est important que le conseil municipal mène ses travaux en toute transparence et que ses membres agissent dans l'intérêt supérieur des citoyens et citoyennes qu'ils représentent. Si ce n'est pas le cas, ou s'il y a une perception de partialité, la crédibilité du conseil dans son ensemble en souffre.

Dans un cas, un conseiller a pris part aux décisions concernant la construction d'une nouvelle caserne de pompiers alors qu'il était employé par une société qui effectuait une partie des travaux.

Il arrive cependant que le conflit d'intérêts ne soit pas aussi évident. Par exemple, notre bureau a enquêté sur une allégation de conflit d'intérêts selon laquelle un conseiller aurait appuyé une pétition présentée par son frère, entrepreneur local, au sujet d'un système d'égout à basse pression. Même si le conseiller n'allait pas profiter financièrement du projet, son frère pouvait quant à lui en tirer un avantage financier si le projet allait de l'avant. Ce genre de situation pouvait faire croire que le soutien du conseiller pour ce projet tenait à la participation de son frère et non pas aux mérites du projet en question.

Dans les deux cas, les conseillers auraient dû se retirer de toutes les discussions et de tous les votes sur les projets.

Optimisation des ressources

L'équité procédurale est essentielle dans un processus d'appel d'offres ouvert, équitable et concurrentiel. Lorsqu'il est équitable et cohérent, ce processus génère le bassin de soumissionnaires qualifiés le plus grand qui soit et contribue à l'utilisation optimale de l'argent des contribuables. C'est pourquoi, chaque soumission devrait être évaluée à partir de critères préétablis qui sont énoncés dans les documents d'appel d'offres.

Au cours de l'une de nos enquêtes, nous avons découvert que les fournisseurs qui avaient soumissionné pour un projet d'immobilisations de plusieurs millions de dollars n'avaient pas respecté les dispositions énoncées dans le dossier d'appel d'offres.

Dans une autre affaire, l'appel d'offres d'une MR pour des services d'ingénierie ne respectait pas le minimum de quatre invitations, comme le prévoyait la politique de la MR.

Dans les deux cas, nous avons recommandé que les membres du conseil et le personnel administratif de la MR suivent une formation complémentaire sur les approvisionnements et les appels d'offres.

Processus

L'ombudsman du Manitoba prône la bonne gouvernance et la saine administration publique. Le fait de comprendre et d'appliquer les procédures permet la bonne conduite des affaires publiques. Cela garantit aussi qu'un conseil municipal exerce ses fonctions dans le respect des principes de responsabilité et de transparence.

Dans le cadre de l'une de nos enquêtes, il y a eu confusion parmi les conseillers quant à l'issue d'un vote d'un règlement d'emprunt concernant une amélioration locale de 1,14 million de dollars. Une motion écrite aurait éliminé toute confusion mais elle n'a jamais été présentée.

Un procès-verbal bien rédigé est également important, car il explique par écrit ce qui s'est passé aux réunions du conseil ou des comités. En prenant connaissance du procès-verbal, le public peut avoir une idée de la nature des débats et de la façon dont les conseillers ont voté sur certaines questions. Pour aller un peu plus loin, notre bureau suggère régulièrement que l'enregistrement audio et/ou vidéo des réunions du conseil fournirait un compte rendu détaillé des facteurs et des éléments d'information que le conseil prend en considération pour parvenir à ses décisions.

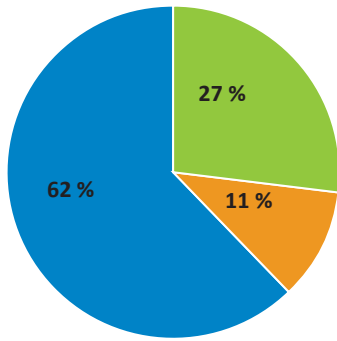
Motifs des décisions

Les motifs à la base des décisions qui sont prises peuvent montrer que les décideurs ont pris en considération et compris les éléments d'information qui leur ont été présentés, et qu'ils ont tenu compte de critères pertinents.

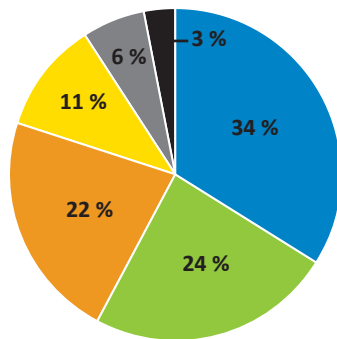
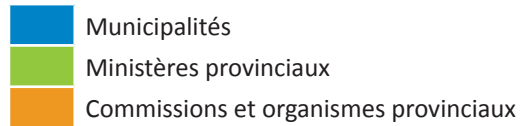
Dans l'une de nos enquêtes, un propriétaire foncier estimait que le rejet de sa demande de dérogation était basé sur des suppositions personnelles et des renseignements inexacts. En enquêtant, nous avons déterminé que la décision de la MR était en fait raisonnable et équitable. À notre avis, la meilleure façon, pour le conseil, de montrer qu'il a pris une décision juste et conforme aux critères et aux exigences réglementaires applicables consiste à publier clairement par écrit les motifs de ses décisions.

ENQUÊTES EN VERTU DE LA LOI SUR L'OMBUDSMAN

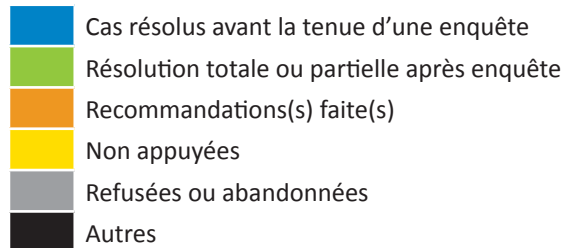
	Nombre de cas			Conclusion							
	Reportés à 2015	Cas nouveaux en 2015	Nbre total de cas en 2015	En attente au 31/12/2015	Résolution rapide	Refusée ou abandonnée	Non appuyée	Résolue en partie	Résolue	Recommandation(s)	Autre
Ministères											
Agriculture, Alimentation et Développement rural	2		2	2							
Conservation et Gestion des ressources hydriques	4	1	5	4	1						
Services à la famille	1		1							1	
Finances	6	1	7	5	1					1	
Santé, Vie saine et Aînés	4		4	2				1	1		
Logement et Développement communautaire	1	1	2	2							
Infrastructure et Transports	4	1	5	5							
Emploi et Économie	1	1	2								2
Justice	12	5	17	8	4	1		4			
Administrations municipales	13		13	13							
Tourisme, Culture, Sport et Protection du consommateur		2	2		1			1			
Sociétés d'État et organismes extra-ministériels											
Hydro Manitoba	1		1	1							
Société d'assurance publique du Manitoba	3	3	6	2	1	1	1	1			
Commission d'appel de la CAT	2	2	4	1	2		1				
Municipalités											
Ville de Winnipeg	7	7	14	8	2	1	1	1	1		
Autres villes, MR, villages	36	19	55	24	10	1	3	4	2	11	
Districts d'aménagement local	4	2	6	5			1				
TOTAL											
	101	45	146	82	22	4	7	5	10	14	2
<p>En attente : Il s'agit de plaintes sur lesquelles une enquête était toujours en cours au 31 décembre 2015.</p> <p>Résolution rapide : Cas résolus avant de recourir au processus officiel d'enquête.</p> <p>Refusée ou abandonnée : L'enquête a pris fin en raison du retrait de la plainte ou plainte ne satisfait pas les dispositions de la <i>Loi sur l'ombudsman</i>.</p> <p>Non appuyée : La plainte n'a pas du tout été appuyée.</p> <p>Résolue ou résolue en partie : La plainte a été résolue en totalité ou en partie de façon informelle.</p> <p>Recommandation(s) : La plainte a été appuyée en totalité ou en partie et des recommandations ont été formulées après l'échec de démarches informelles.</p> <p>Autres : Le travail de contrôle et de suivi a été effectué pour des cas précédents ayant fait l'objet de recommandations.</p>											



ENQUÊTES OUVERTES EN 2015



ENQUÊTES CLOSES EN 2015



Rapports d'enquêtes

En vertu de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*, le médecin légiste en chef peut ordonner la tenue d'une enquête sur le décès d'une personne. L'enquête est présidée par un juge de la Cour provinciale. À l'issue de l'enquête, le juge soumet un rapport et peut recommander que des changements soient apportés aux programmes, aux politiques et aux pratiques du gouvernement, changements qui, à son avis, diminueraient les risques de décès dans des circonstances semblables à celles qui ont entraîné la mort faisant l'objet de l'enquête en question.

Depuis 1985, l'ombudsman du Manitoba est, en vertu d'une entente avec le médecin légiste en chef, chargé de faire le suivi auprès du ministère provincial, de l'organisme, du conseil, de la commission ou de la municipalité à qui des recommandations d'enquête ont été adressées, pour déterminer quelles mesures ont été prises. L'état du suivi des recommandations adressées aux ministères ou aux organismes sont publiés sur notre site Web.

En 2015, 10 dossiers ont été ouverts sur sept enquêtes (certaines enquêtes ont occasionné l'ouverture de plusieurs dossiers du fait qu'elles concernaient plusieurs ministères). Depuis 2008, nous avons fait publiquement rapport de 43 enquêtes.

Mise en oeuvre des recommandations formulées par le Bureau du protecteur des enfants à l'issue de ses enquêtes spéciales sur les décès d'enfants

L'ombudsman du Manitoba contrôle la mise en oeuvre des recommandations formulées par le Bureau du protecteur des enfants (BPE) à l'issue de ses enquêtes spéciales sur les décès d'enfants, et en fait rapport chaque année. Les recommandations sont adressées aux entités et organisations qui traitent avec le système de protection de l'enfance ou tout service social financé à l'aide de fonds publics dans la province du Manitoba.

Le BPE est chargé d'effectuer un examen d'enquête spéciale (EES) sur les services dont un enfant ou un jeune a bénéficié dans sa vie si cette jeune personne ou sa famille a reçu des services de protection dans l'année précédant le décès de l'enfant.

Dans le cadre de ses examens d'enquêtes spéciales, le BPE peut faire des recommandations pour améliorer les services, pour renforcer la sécurité et le bien-être des enfants et pour prévenir d'autres décès dans des circonstances semblables.

Notre bureau fait le suivi auprès de l'entité ou des entités à qui les recommandations sont adressées pour savoir quelles mesures ont été prises à la suite de ces recommandations et pour faire publiquement rapport de ces mesures par souci de responsabilisation.

Étant donné que le BPE a reçu le mandat d'effectuer des examens d'enquêtes spéciales le 15 septembre 2008, à la fin de la période de notre rapport, soit au 31 décembre 2015, le BPE avait formulé 496 recommandations. À ce jour, 387 de ces recommandations ont été mises en oeuvre (78 pour cent). Nous avons remarqué que, parmi celles qui restent, un grand nombre concerne des difficultés de longue date et de nature systémique ou qui nécessitent la collaboration de plusieurs ministères au service des jeunes et de leurs familles.

Dans le cadre de son mandat consistant notamment à contrôler la mise en oeuvre des recommandations du BPE et à en faire rapport chaque année, notre bureau étudie d'abord soigneusement l'EES, les circonstances

du décès de l'enfant et le contexte de la collectivité dans laquelle résidaient l'enfant et sa famille tout au long de la vie de l'enfant. Ensuite, nous passons en revue la documentation fournie par la régie, l'office de services à l'enfant et à la famille ou le ministère provincial et analysons à partir de faits probants la mise en oeuvre de la recommandation. Il nous arrive de demander des renseignements complémentaires pour déterminer si une recommandation a été appliquée de façon intégrale. Une consultation constante avec les régies, les divers ministères et les services sociaux financés à l'aide de fonds publics est nécessaire pour faciliter le processus et encourager la planification plus poussée de la mise en oeuvre.

Il nous arrive aussi de consulter le BPE au sujet du processus de mise en oeuvre ou du caractère exhaustif des mesures prises à la suite des recommandations. Il est bon pour le système et pour les enfants et les jeunes de la province du Manitoba que nous partageons avec le BPE la correspondance que nous avons avec le système de protection de l'enfance et les ministères au sujet de l'application des recommandations. Au cours de la dernière année, nous avons relevé un thème récurrent lié à un problème particulier et constant, celui de l'accès des jeunes aux services de santé mentale et de counseling. Le BPE a formulé un certain nombre de recommandations pour que des améliorations soient apportées à ces services qui relèvent de divers ministères.

Notre bureau va continuer de contrôler la mise en oeuvre de ces recommandations qui sont importants pour les enfants et les jeunes du Manitoba.

Le Tableau 1 qui suit indique le nombre de rapports d'enquêtes spéciales que nous avons reçus du BPE par année financière, depuis le 15 septembre 2008 jusqu'au 31 décembre 2015. Le Tableau 2 indique l'état des recommandations énoncées dans les rapports d'enquêtes spéciales, selon l'entité visée. Pour connaître les définitions associées aux différents états, veuillez vous rendre à la page 29 du présent rapport.

Enquêtes combinées

En 2011–2012, le Bureau du protecteur des enfants a commencé à regrouper en un rapport d'enquête spéciale (RES) certains examens d'enquêtes spéciales de façon thématique. Appelé rapport combiné, ce type de RES regroupe un certain nombre d'enquêtes sur des décès d'enfants selon les services qui provenaient d'offices particuliers ou l'étude de certaines questions liant plusieurs offices. Certains des thèmes systémiques étudiés concernent la formation du personnel, la tenue des dossiers, la communication entre les organisations, la capacité des offices à répondre aux besoins des jeunes plus âgés et l'interférence des gangs dans la vie des enfants.

Tableau 1 : Rapports d'enquêtes spéciales que l'ombudsman a reçus du BPE, par année financière – du 15 septembre 2008 au 31 décembre 2015

Année financière	Décès d'enfants ayant fait l'objet d'une enquête	Rapports d'enquêtes spéciales (RES) reçus	RES reçus avec recommandations	Recommandations reçues
2008 - 2009	7	7	7	40
2009 - 2010	21	21	19	141
2010 - 2011	27	26	16	63
2011 - 2012	154*	147	15	44
2012 - 2013	89	76	22	72
2013 - 2014	82	69	24	60
2014 - 2015	55	53	12	49
2015 – 31 déc. 2015	29	29	9	27
Total	464*	428*	124	496

Tableau 2 : Rapports d'enquêtes spéciales que l'ombudsman a reçus du BPE par année civile – du 15 septembre 2008 au 31 décembre 2015

Année civile	Décès d'enfants ayant fait l'objet d'une enquête	Rapports d'enquêtes spéciales (RES) reçus	RES reçus avec recommandations	Recommandations reçues
2008	3	3	3	17
2009	19	19	17	83
2010	23	22	18	135
2011	148*	141	17	43
2012	78	65	20	69
2013	68	68	15	43
2014	72	59	21	63
2015	53	51	13	43
Total	464**	428**	124	496**

* Nota : Le nombre de décès d'enfants ayant fait l'objet d'une enquête en 2011-2012 est beaucoup plus élevé que celui des autres années en raison de cas reportés d'années précédentes et il ne reflète pas le nombre de décès d'enfants qui a été communiqué cette année-là par le Bureau du médecin légiste en chef (BMLC) au BPE. Le nombre de décès d'enfants ayant fait l'objet d'une enquête et le nombre de rapports d'enquêtes spéciales reçus sont différents parce que certains de ces rapports, appelés rapports combinés, regroupent plusieurs enquêtes en un seul rapport pour faire état de problèmes systémiques.

** Nota : Le BPE peut établir un rapport à la demande de Services à la famille Manitoba au sujet d'un jeune qui, au moment de son décès, recevait des services de protection de l'enfance après l'âge de 18 ans. Même si des recommandations peuvent être formulées, les cas des jeunes de plus de 18 ans ne relèvent toujours pas de notre mandat et, par conséquent, nous n'assurons pas le suivi de ces recommandations.

Définitions - État des recommandations

Mises en oeuvre – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées a montré qu'elle avait pris toutes les mesures nécessaires pour y donner suite.

Mises en oeuvre : Solution de rechange – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées a proposé une solution de rechange pour remédier à la situation. Elle a élaboré un plan de mise en oeuvre pour régler entièrement le problème et a montré qu'elle avait pris toutes les mesures nécessaires pour donner suite aux recommandations.

En cours – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées a élaboré un plan de mise en oeuvre pour y donner suite de façon intégrale.

En attente – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées n'a pas encore élaboré de plan de mise en oeuvre pour y donner suite de façon intégrale.

Non acceptées (irréalisables) – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées est d'accord avec elles mais ne peut pas les mettre en oeuvre en raison des ressources, de la législation ou de la structure de gouvernance actuellement en place.

Refusées – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées n'est d'accord ni avec le fondement ni avec le contenu des recommandations.

Réponse en cours d'examen – L'ombudsman du Manitoba a reçu des renseignements de l'entité à qui les recommandations ont été adressées et il est en train de les examiner.

Rien de signalé – L'organisation à qui les recommandations ont été adressées n'a pas encore communiqué avec l'ombudsman du Manitoba. Sachez qu'il n'est pas surprenant que les entités ne communiquent pas avec nous au sujet de recommandations récentes.

Tableau 3 : État des recommandations que l'ombudsman a reçues du BPE dans le cadre de rapports d'enquêtes spéciales, par entité



Liste d'acronymes	Du 1er janvier 2009 au 31 décembre 2009								
	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS OU SOLUTIONS DE RECHANGE MISES EN ŒUVRE	RECOMMANDATIONS EN COURS OU EN ATTENTE	RÉPONSE AUX RECOMMANDATIONS EN COURS D'EXAMEN	NON ACCEPTÉES	REJETÉES	RIEN N'A ÉTÉ SIGNALÉ À L'OMBUDSMAN SUR L'ÉTAT	ÉTAT DES RECOMMANDATIONS	
SEF – Services à l'enfant et à la famille LSEF – Loi sur les services à l'enfant et à la famille SPE – Direction ou Division des services de protection des enfants SF – Ministère des Services à la famille RG – Régie générale des services à l'enfant et à la famille RM – Régie des services à l'enfant et à la famille des Métis RN – Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du nord du Manitoba BPE – Bureau du protecteur des enfants BMLC – Bureau du médecin légiste en chef RS – Régie des services à l'enfant et à la famille des Premières nations du sud du Manitoba RES – Rapport d'enquête spéciale	Services de protection des enfants (SPE)	14	13	1	0	0	0	 <p>En cours ou en attente 8 % Mises en oeuvre 92 %</p>	
	Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0		
	SPE et Comité permanent des SEF	1	1	0	0	0	0		
	Services à la famille*	1	1	0	0	0	0		
	Multiples -- SF, SPE, RN, RM, RS, RG (plus d'une régie, d'un office ou d'une entité)	3	3	0	0	0	0		
	Régie du Sud	39	34	5	0	0	0		
	Régie du Nord	19	18	1	0	0	0		
	Régie générale	6	6	0	0	0	0		
	Régie des Métis	0	0	0	0	0	0		
	Organisations externes (autres ministères, fournisseurs de services privés)	0	0	0	0	0	0		
	TOTAL – EN CHIFFRES	83	76	7	0	0	0		
	TOTAL – EN POURCENTAGES		92%	8%	0%	0%	0%		
	Du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2010								
	Services de protection des enfants (SPE)	14	11	0	0	3	0		0
Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0		
SPE et Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0		
Services à la famille*	11	11	0	0	0	0	0		
Multiples -- SF, SPE, RN, RM, RS, RG (plus d'une régie, d'un office ou d'une entité)	5	4	0	0	1	0	0		
Régie du Sud	36	33	3	0	0	0	0		
Régie du Nord	41	36	5	0	0	0	0		
Régie générale	9	9	0	0	0	0	0		
Régie des Métis	0	0	0	0	0	0	0		
Organisations externes (autres ministères, fournisseurs de services privés)	19	18	1	0	0	0	0		
TOTAL – EN CHIFFRES	135	122	9	0	4	0			
TOTAL – EN POURCENTAGES		90%	7%	0%	3%	0%			
Du 1er janvier 2011 au 31 décembre 2011									
Services de protection des enfants (SPE)	11	11	0	0	0	0	0	 <p>En cours ou en attente 9 % Mises en oeuvre 91 %</p>	
Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0		
SPE et Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0		
Services à la famille*	4	4	0	0	0	0	0		
Multiples -- SF, SPE, RN, RM, RS, RG (plus d'une régie, d'un office ou d'une entité)	2	2	0	0	0	0	0		
Régie du Sud	8	7	1	0	0	0	0		
Régie du Nord	14	12	2	0	0	0	0		
Régie générale	2	2	0	0	0	0	0		
Régie des Métis	1	1	0	0	0	0	0		
Organisations externes (autres ministères, fournisseurs de services privés)	1	0	1	0	0	0	0		
TOTAL – EN CHIFFRES	43	39	4	0	0	0			
TOTAL – EN POURCENTAGES		91%	9%	0%	0%	0%			

Tableau 3 : État des recommandations que l'ombudsman a reçues du BPE dans le cadre de rapports d'enquêtes spéciales, par entité, suite

Du 1er janvier 2012 au 31 décembre 2012								
	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS OU SOLUTIONS DE RECHANGE MISES EN ŒUVRE	RECOMMANDATIONS EN COURS OU EN ATTENTE	RÉPONSE AUX RECOMMANDATIONS EN COURS D'EXAMEN	NON ACCEPTÉES	REJETÉES	RIEN N'A ÉTÉ SIGNALÉ À L'OMBUDSMAN SUR L'ÉTAT	ÉTAT DES RECOMMANDATIONS
Services de protection des enfants (SPE)	4	3	1	0	0	0	0	<p>En cours ou en attente 16 %</p> <p>Mises en oeuvre 84 %</p>
Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0	
SPE et Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0	
Services à la famille*	2**	2	0	0	0	0	0	
Multiples -- SF, SPE, RN, RM, RS, RG (plus d'une régie, d'un office ou d'une entité)	3**	2	1	0	0	0	0	
Régie du Sud	30**	24	6	0	0	0	0	
Régie du Nord	22	19	3	0	0	0	0	
Régie générale	4	4	0	0	0	0	0	
Régie des Métis	3	3	0	0	0	0	0	
Organisations externes (autres ministères, fournisseurs de services privés)	1	1	0	0	0	0	0	
TOTAL – EN CHIFFRES	69	58	11	0	0	0	0	
TOTAL – EN POURCENTAGES		84%	16%	0%	0%	0%	0%	
Du 1er janvier 2013 au 31 décembre 2013								
Services de protection des enfants (SPE)	3	3	0	0	0	0	0	<p>En cours ou en attente 28 %</p> <p>Mises en oeuvre 72 %</p>
Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0	
SPE et Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0	
Services à la famille*	1	1	0	0	0	0	0	
Multiples -- SF, SPE, RN, RM, RS, RG (plus d'une régie, d'un office ou d'une entité)	4	2	2	0	0	0	0	
Régie du Sud	13	10	3	0	0	0	0	
Régie du Nord	14	9	5	0	0	0	0	
Régie générale	0	0	0	0	0	0	0	
Régie des Métis	4	3	1	0	0	0	0	
Organisations externes (autres ministères, fournisseurs de services privés)	4	3	1	0	0	0	0	
TOTAL – EN CHIFFRES	43	31	12	0	0	0	0	
TOTAL – EN POURCENTAGES		72%	28%	0%	0%	0%	0%	
Du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2014								
Services de protection des enfants (SPE)	3	2	1	0	0	0	0	<p>En cours ou en attente 48 %</p> <p>Rien de signalé 9 %</p> <p>Mises en oeuvre 43 %</p>
Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0	
SPE et Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0	
Services à la famille*	3	3	0	0	0	0	0	
Multiples -- SF, SPE, RN, RM, RS, RG (plus d'une régie, d'un office ou d'une entité)	1	1	0	0	0	0	0	
Régie du Sud	15	3	6	0	0	0	6	
Régie du Nord	31	13	18	0	0	0	0	
Régie générale	2	2	0	0	0	0	0	
Régie des Métis	7	2	5	0	0	0	0	
Organisations externes (autres ministères, fournisseurs de services privés)	1	1	0	0	0	0	0	
TOTAL – EN CHIFFRES	63	27	30	0	0	0	6	
TOTAL – EN POURCENTAGES		43%	48%	0%	0%	0%	9%	

Aux pages 30 à 32, le Tableau 3 récapitule les recommandations formulées dans le cadre de rapports d'enquêtes spéciales que l'ombudsman du Bureau du protecteur des enfants depuis le 1er janvier 2009, par année civile. Il indique l'état de ces recommandations, tel qu'il a été communiqué au bureau de l'ombudsman par les entités auxquelles elles étaient destinées, selon les définitions du Comité permanent des SEF (pour en savoir plus, voir Définitions – État des recommandations).

De même, 17 recommandations ont été formulées en 2008 et elles ont toutes été mises en oeuvre.

Notes au sujet des tableaux

* Services à la famille inclut les anciens ministères appelés Services à la famille et Travail, et Services à la famille et Consommation.

**Dans le rapport annuel de 2012, six recommandations au lieu de trois ont été incluses dans Multiples. Les trois mentionnées incorrectement auraient dû être attribuées de la façon suivante : deux à Services à la famille et une à la Régie du Sud.

Tableau 3, suite

Du 1er janvier 2015 au 31 décembre 2015								
	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS OU SOLUTIONS DE RECHANGE MISES EN ŒUVRE	RECOMMANDATIONS EN COURS OU EN ATTENTE	RÉPONSE AUX RECOMMANDATIONS EN COURS D'EXAMEN	NON ACCEPTÉES	REJETÉES	RIEN N'A ÉTÉ SIGNALÉ À L'OMBUDSMAN SUR L'ÉTAT	STATUS OF RECOMMENDATIONS
Services de protection des enfants (SPE)	7	4	3	0	0	0	0	<p>En cours ou en attente 25 % Rien de signalé 35 % Mises en oeuvre 40 %</p>
Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0	
SPE et Comité permanent des SEF	0	0	0	0	0	0	0	
Services à la famille*	3	1	2	0	0	0	0	
Multiplés – SF, SPE, RN, RM, RS, RG (plus d'une régie, d'un office ou d'une entité)	1	0	1	0	0	0	0	
Régie du Sud	5	0	1	0	0	0	4	
Régie du Nord	14	3	1	0	0	0	10	
Régie générale	5	5	0	0	0	0	0	
Régie des Métis	1	0	1	0	0	0	0	
Organisations externes (autres ministères, fournisseurs de services privés)	7	4	2	0	0	0	1	
TOTAL – EN CHIFFRES	43	17	11	0	0	0	15	
TOTAL – EN POURCENTAGES		40%	25%	0%	0%	0%	35%	

* Services à la famille inclut les anciens ministères appelés Services à la famille et Travail, et Services à la famille et Consommation.

Tableau 4 : État des recommandations que l'ombudsman a reçues du BPE dans le cadre de rapports d'enquêtes spéciales, par entité, du 15 septembre 2008 au 31 décembre 2015

Du 15 septembre 2008 au 31 décembre 2015								
	NOMBRE DE RECOMMANDATIONS	RECOMMANDATIONS OU SOLUTIONS DE RECHANGE MISES EN ŒUVRE	RECOMMANDATIONS EN COURS OU EN ATTENTE	RÉPONSE AUX RECOMMANDATIONS EN COURS D'EXAMEN	NON ACCEPTÉES	REJETÉES	RIEN N'A ÉTÉ SIGNALÉ À L'OMBUDSMAN SUR L'ÉTAT	STATUS OF RECOMMENDATIONS
Services de protection des enfants (SPE)	57	48	6	0	3	0	0	<p>En cours ou en attente 17 % Rien de signalé 4 % Non acceptées 1 % Mises en oeuvre 78 %</p>
Comité permanent des SEF	1	1	0	0	0	0	0	
SPE et Comité permanent des SEF	4	4	0	0	0	0	0	
Services à la famille*	25	23	2	0	0	0	0	
Multiplés – SF, SPE, RN, RM, RS, RG (plus d'une régie, d'un office ou d'une entité)	19	14	4	0	1	0	0	
Régie du Sud	152	117	25	0	0	0	10	
Régie du Nord	156	111	35	0	0	0	10	
Régie générale	28	28	0	0	0	0	0	
Régie des Métis	21	14	7	0	0	0	0	
Organisations externes (autres ministères, fournisseurs de services privés)	33	27	5	0	0	0	1	
TOTAL – EN CHIFFRES	496	387	84	0	4	0	21	
TOTAL – EN POURCENTAGES		78%	17%	0%	1%	0%	4%	

* Services à la famille inclut les anciens ministères appelés Services à la famille et Travail, et Services à la famille et Consommation.