

# Manitoba Ombudsman

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](mailto:ombudsma@ombudsman.mb.ca)  
500 av. Portage, bur. 750  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1  
Téléphone : (204) 982 -9130  
Sans frais au Manitoba :  
1- 800-665-0531  
Télécopieur : (204) 942 -7803  
Courriel :  
[ombudsma@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsma@ombudsman.mb.ca)

Le 31 mars 2011

Monsieur George Hickers  
Président de l'Assemblée législative  
Province du Manitoba  
Bureau 244, Palais législatif  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3X1

Monsieur le président,

Conformément à l'article 42 de *la Loi sur l'Ombudsman*, aux paragraphes 58(1) et 37(1) de *la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et *la Loi sur les renseignements médicaux personnels* respectivement ainsi que le paragraphe 26(1) de *la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, je suis heureuse de déposer le Rapport annuel de l'Ombudsman pour l'année civile du 1<sup>er</sup> janvier 2010 au 31 décembre 2010.

Veillez accepter, Monsieur, nos salutations distinguées.

Document original signé par  
L'Ombudsman du Manitoba

Irene A. Hamilton



## Table des matières

Un message de l'Ombudsman	4
Le Bureau de l'Ombudsman	7
Services d'accueil	7
Division de l'accès à l'information et de protection de la vie privée	8
Division de l'Ombudsman	10
Budget et personnel 2010/2011	14
Organigramme	15
Aperçu statistique 2010	16
Activités d'éducation et de vulgarisation	17
Rapport de la Division d'accès et de vie privée	21
Survol de 2010	21
Modifications à la LAIPVP	24
Cas d'intérêt public	25
Enquêtes et vérifications systémiques	33
Commentaires	38
Survol statistique de la Division d'accès et de vie privée	41
Rapport de la Division de l'Ombudsman	49
Survol de 2010	49
Cas d'intérêt public	51
Autres activités en enjeux	58
Survol statistique de la Division de l'Ombudsman	62



## UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

---

En avril 2010, le bureau de l'Ombudsman du Manitoba célébrait son 40<sup>e</sup> anniversaire, un évènement qui suivait la célébration, en 2009, du 200<sup>e</sup> anniversaire du rôle de l'Ombudsman parlementaire. Ces anniversaires nous ont portés à célébrer et à réfléchir sur nos racines et nos réalisations, et notre 40<sup>e</sup> anniversaire ne fait pas exception. Nos célébrations ont compris une journée portes ouvertes, une réception, une présentation publique à la bibliothèque publique de Winnipeg, et un regard rétrospectif de nos 40 premières années dans le numéro 2010-1 d'*OmbudsNouvelles*, notre bulletin trimestriel. Dans la section Division de l'Ombudsman du présent rapport annuel, nous partageons aussi des conseils et des avis de meilleures pratiques pour la prise de décisions équitables, recueillis au cours de 40 ans d'enquêtes sur les questions d'équité.

Depuis nombre d'années, la Division de l'Ombudsman de mon bureau mène des enquêtes sur des questions à l'échelle des réseaux. En 2009, nous avons fait rapport de la conclusion de notre enquête sur le programme d'Aide à l'emploi et au revenu, et en 2010, nous avons déposé deux rapports sur cette enquête : un contenant nos résultats et nos recommandations, et un autre contenant les réponses du ministère aux 68 recommandations qui ont été faites. Je suis heureuse que le ministère ait accepté de mettre en œuvre la plupart de mes recommandations, parce que je crois que les changements amélioreront et l'équité et l'efficacité administrative du programme, et aideront à harmoniser le programme à l'objectif général de réduction de la pauvreté, du gouvernement provincial.

En 2010, nous avons aussi mené une enquête systémique du Bureau de la protection des personnes recevant des soins, de Santé Manitoba, qui a suscité cinq recommandations. Santé Manitoba a accepté toutes les recommandations.

Je suis heureuse de faire rapport qu'en 2010, notre Division d'Accès et de vie privée a aussi commencé à mener des enquêtes et des vérifications systémiques, avec le lancement de notre projet Évaluation des pratiques d'accès en vertu de la LAIPVP (*Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*). Le projet comprend une vérification des dossiers LAIPVP d'un organisme public, lorsque l'accès a été refusé, accordé en partie, ou là où la réponse a été que les documents n'existaient pas. Les vérifications seront menées à différents organismes publics annuellement pour les quelques prochaines années. Cette année, cinq organismes publics ont été vérifiés : Hydro Manitoba ; Innovation, Énergie et Mines Manitoba ; Justice Manitoba ; la Commission des accidents du travail (CAT) du Manitoba ; et l'Université du Manitoba. La CAT mérite une mention spéciale pour sa performance exemplaire : elle a obtenu 100 % dans chacune des catégories évaluées. Pour les autres organismes publics, la vérification de 2010 a identifié des changements modestes qui pourraient être apportés afin d'affermir le processus des pratiques d'accès dans les organismes vérifiés, et aussi au sein d'autres organismes qui cherchent à améliorer leurs processus de LAIPVP.



En 2010, la Division d'Accès à l'information et de vie privée a aussi vérifié la performance de la Société d'Assurance publique du Manitoba (SAPM), en ce qui a trait aux délais de réponse aux demandes d'accès en vertu de la LAIPVP. Deux recommandations ont été faites à la SAPM, et les deux ont été acceptées. Nous continuerons à effectuer des vérifications sur les réponses en temps opportun, sur une base occasionnelle et publierons les résultats publiquement.

En plus du travail d'enquête systémique mené dans les deux divisions de mon bureau, la plus grande partie de notre temps et de nos efforts a ciblé les enquêtes sur les plaintes individuelles. Dans son ensemble, le personnel a répondu à 4 127 demandes et plaintes, en 2010. Dans le présent rapport, nous mettons au premier plan un échantillon représentatif de certaines des enquêtes intéressantes, dans les deux divisions.

L'image de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée a changé de façon appréciable, en 2010, et ces changements se prolongent en 2011. Les modifications à la LRMP et la LAIPVP, approuvées le 9 octobre 2008, ont été proclamées le 1<sup>er</sup> mai 2010, et le 1<sup>er</sup> janvier 2011. Aussi, à la fin de 2010, Dossier Manitoba a été lancé à titre de composant principal du système de dossier de santé électronique du Manitoba, permettant aux fournisseurs de soins de santé autorisés de visionner les renseignements médicaux personnels de sélection, des Manitobains. De nouveaux sites, de nouveaux fournisseurs de soins de santé, et de nouveaux renseignements médicaux continueront d'être ajoutés au Dossier Manitoba. Mon bureau a publié des communiqués de presse et des feuillets de documentation afin d'informer les Manitobains des droits dont ils peuvent se prévaloir dans le cadre de ces développements.

En 2010, nous avons accueilli une interne du Programme d'administration publique pour Autochtones de la Commission de la fonction publique, à notre bureau. Notre interne, une ancienne enseignante, a contribué à la révision et la mise à jour de notre guide de programmes pour la 6<sup>e</sup>, la 9<sup>e</sup>, et la 12<sup>e</sup> année. Le guide présente le travail de l'Ombudsman aux étudiants, dans le contexte de la citoyenneté active. *Joining the Herd II; une collection d'activités d'apprentissage conçues pour compléter le programme d'études sociales, pour les étudiants de 6e, 9e et 12e années, a été publiée au début de 2011. Une version française, À vos marques, prêts... participez ! a aussi été publiée.*

Atteindre soit la conformité à la législation d'accès à l'information ou la protection de la vie privée, ou soit les améliorations administratives exigent qu'un organisme public fasse preuve de coopération et d'une volonté de régler les problèmes. Le maintien de liens de travail positifs nous aide aussi à mener nos enquêtes, nos vérifications et nos révisions de façon aussi rigoureuse et rapide que possible. Je souhaite remercier le personnel des gouvernements municipaux et provincial, ainsi que le personnel d'autres organismes et dépositaires du secteur public, pour leur assistance et leur coopération continues.



J'adresse aussi mes remerciements au personnel des ressources humaines, des finances de la technologie de l'information de l'Assemblée législative, qui ont offert un soutien de longue durée à mon bureau. Tout au long de l'année 2010, le personnel de l'Ombudsman à nos bureaux de Winnipeg et de Brandon a fait preuve d'engagement envers le travail que nous accomplissons, et je les en remercie.



## LE 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 légalement 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*, 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)*. Les services d'accueil analysent chaque plainte afin de déterminer la compétence et de fournir des informations sur les options d'aiguillage et d'appel. Des renseignements sont fournis sur le règlement des différends de façon non formelle, et sur la déposition d'une plainte 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 complémentaires sont requis.

Le nombre de questions réglées à l'étape de l'accueil a continué de croître en 2010. 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 ces 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 statuts, 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'accès à l'information et de la 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 de la part d'organismes publics ou de dépositaires, ou une question de protection de la vie privée sur 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 droit d'ouvrir sa propre enquête lorsqu'il y a des motifs valables de la 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, qui comprennent :

- 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 de 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 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, ces derniers 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 ; ils comprennent :

- les organismes publics (dans la liste plus haut) ;
- 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 ou de la LRMP, une personne peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman sur diverses questions, y compris si elle croit qu'un organisme ou un dépositaire public :

- 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 ou au dépositaire public pour corriger les questions visées par la plainte. Pour les plaintes reçues par l'Ombudsman en date du 1<sup>er</sup> janvier 2011, si, après avoir étudié la plainte en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, l'Ombudsman fait une recommandation et que l'organisme ou le dépositaire public n'y donne pas suite, l'Ombudsman peut renvoyer l'affaire devant l'arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée. L'arbitre a le droit de prendre divers décrets. Un décret pris par l'arbitre peut être révisé par la Cour du Banc de la Reine.

Un particulier peut toujours en appeler devant la Cour de la décision d'un organisme public en ce qui a trait à un refus, mais seulement si la personne a déposé une plainte auprès de l'Ombudsman, que cette dernière a déposé un rapport au sujet de la plainte, et qu'elle n'a pas demandé à l'arbitre de réviser la plainte. Le processus d'arbitrage ne s'applique pas aux plaintes en vertu de la LAIPVP ou la LRMP à l'étude par l'Ombudsman au moment où ces changements sont entrés en vigueur (depuis avant le 1<sup>er</sup> janvier 2011).



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 portées par le biais de poursuite devant le tribunal.

Les affaires d'accès à l'information et de protection de la vie privée peuvent être 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 à l'information, 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](http://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/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html).

De plus amples informations sur le bureau de l'Ombudsman se retrouvent sur notre site Web, à [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca). Un exemplaire des Lois mentionnées plus haut se retrouve sur le site Web des publications législatives à [www.gov.mb.ca/queensprinter/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/queensprinter/index.fr.html).

## 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 municipale.

L'Ombudsman peut faire enquête sur toute question administrative. Même si la *Loi sur l'Ombudsman* ne stipule pas la définition de question administrative, la Cour suprême du Canada l'a définie 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 est par le biais de ses agences et de ses ministères administratifs, plutôt qu'avec la législature ou la magistrature. L'expérience nous démontre 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 surpasse tout avantage possible.

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.

Les attributions d'enquête de l'Ombudsman comprennent 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 gouvernent la protection de la vie privée et la divulgation de renseignements 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'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. Elle peut juger qu'une chose a été faite dans un but illégitime ou basée sur des considérations sans pertinence. Si elle arrive à de telles conclusions, elle 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, ses enquêtes sont neutres. Ses vastes et imposants pouvoirs d'enquête garantissent que ses enquêtes seront approfondies.



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

***La 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)* (LDFIP) a été proclamée, au Manitoba, le 2 avril 2007. Le but de la LDFIP est de donner aux fonctionnaires et autres, un processus clair pour la divulgation d'actes répréhensibles importants et sérieux dans la fonction publique du Manitoba, et de fournir une protection de représailles.

La LDFIP 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, aux universités, aux foyers de soins personnels 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 LDFIP 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 LDFIP définit un acte répréhensible comme :

- une action ou omission constituant une infraction à une Loi ou un règlement (enfreindre la loi) ;
- le fait de causer, par action ou omission, 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 ;
- 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 et d'enquêter sur les divulgations d'actes répréhensibles, et de faire rapport annuellement 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, nous protégerons l'identité du particulier qui, de bonne foi, fait une divulgation d'actes répréhensibles. Une personne qui fait une divulgation agit de bonne foi si cette personne croit honnêtement que l'allégation faite constitue un acte répréhensible, et qu'une personne raisonnable placée dans les mêmes circonstances arriverait 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, de prime abord, que la divulgation répond aux critères pour enquête en vertu de la LDFIP. Étant donné la nature sérieuse d'une allégation d'acte répréhensible, et parce que les réputations personnelles et professionnelles pourraient 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.



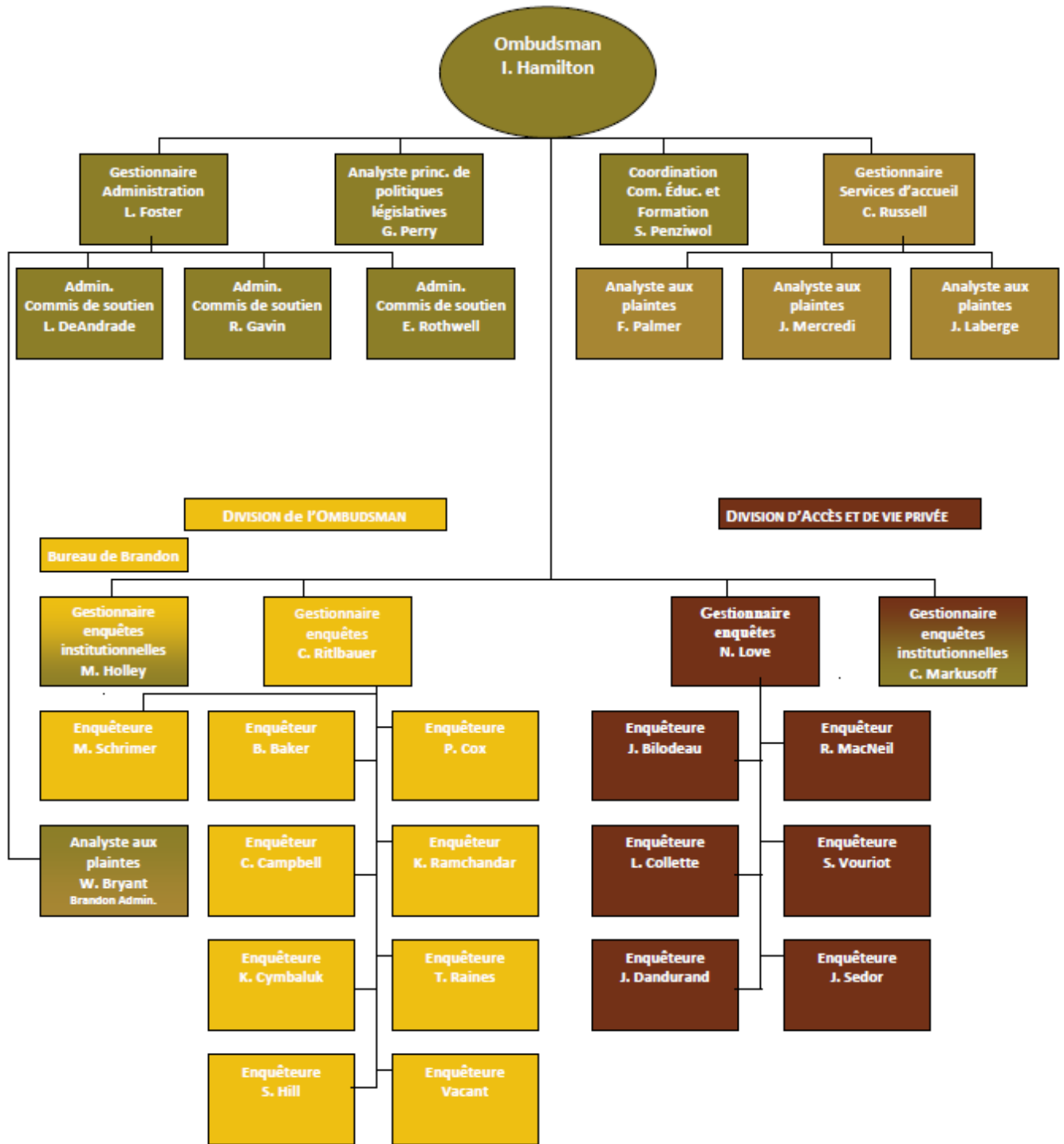
**Budget et personnel 2010/2011****Budget**

Total des salaires et avantages sociaux pour 31 postes		2 523 000 \$
Les postes alloués par division sont :		
Division de l'Ombudsman	12	
Division d'Accès et de vie privée	8	
Général	11	
Autres dépenses		498 000 \$
<b>Budget total</b>		<b>3 021 000 \$</b>

**Personnel**

Le tableau suivant illustre les détails de l'organisation des postes et du personnel du bureau.

Organigramme



## Survol statistique 2010

En 2010, notre bureau a répondu à des demandes et ouvert des dossiers pour enquêtes comme suit :

Renseignements généraux donnés par les agents d'administration (le demandeur a reçu assistance sans avoir recours aux services d'accueil)	1 517
Demandes reçues par les services d'accueil (apport d'informations ou d'aide)	1 602
Questions réglées par les Services d'accueil en vertu de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée</i> , la <i>Loi sur l'Ombudsman</i> , la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels</i> , et la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)</i> .	485
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la <i>Loi sur l'Ombudsman</i>	136
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la <i>Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)</i> .	8
Dossiers reçus en réponse à des recommandations faites par le Protecteur des enfants en vertu de la <i>Loi sur les services à l'enfant et à la famille</i>	23
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Partie 5 de la <i>Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)</i>	306
Dossiers ouverts pour enquête en vertu de la Partie 5 de la <i>Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)</i>	20
Dossiers ouverts en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP	30
<b>Total des contacts</b>	<b>4 127</b>





## ACTIVITÉS D'ÉDUCATION ET DE VULGARISATION

---

La sensibilisation du gouvernement et du public au Bureau de l'Ombudsman, à son rôle et ses attributions est essentielle et réalisée par le biais de présentations, de participation à des évènements, de dépôt de rapports et d'autres ressources sur le site Web du bureau.

### Présentations et évènements

En 2010, 62 présentations ont été faites par l'Ombudsman et le personnel du bureau à différents auditoires, y compris :

#### **Le gouvernement provincial :**

Le Bureau du contentieux civil ;  
 Le bureau de la Protection des personnes recevant des soins ;  
 Les agents de correction de Justice Manitoba (12 séances de formation) ;  
 Les réunions d'information casse-croûte pour les coordonnateurs et les agents d'accès à l'information et de la protection de la vie privée (9 séances).

#### **L'Assemblée législative :**

Le Bureau du vérificateur général ;  
 Le Forum des enseignantes et des enseignants sur la démocratie parlementaire.

#### **Les organismes publics locaux :**

Le congrès régional annuel des maires et des conseillers des Affaires autochtones et du Nord ;  
 L'association des administrateurs municipaux du Manitoba ; Notions élémentaires à la LAIPVP pour les organismes publics (3 séances présentées en partenariat avec le Secrétariat de la politique de l'information et de la protection des renseignements personnels).

#### **Les jeunes et les éducateurs,**

Université de Winnipeg, cours de maîtrise d'administration publique secteur déontologie ;  
 Université de Winnipeg, cours Pauvreté et la loi ;  
 Université du Manitoba, cours de gestion du secteur public ;  
 Maison de jeunes Agassiz (8 présentations) ;  
 Maison de jeunes du Manitoba (10 présentations) ;  
 École élémentaire de Carman (2 présentations).

#### **Grand public :**

L'équité, le gouvernement, et vous (bibliothèque publique de Winnipeg) ;  
*Droit à l'information* clavardage national en ligne.



**Organismes, comités et conférences :**

Association d'éducation juridique communautaire ;  
 Société Elizabeth Fry ;  
 Conseil manitobain pour la réduction de la pauvreté ;  
 Comité consultatif manitobain des citoyens sur les libérations conditionnelles, Services correctionnels du Canada ;  
 Consultation avec les intervenants de l'Association de la santé mentale au Canada ;  
 Groupe d'experts au congrès *Saskatchewan Access, Privacy, Security & Records Management*.

**Les dépositaires en vertu de la LRMP :**

Collège des physiothérapeutes du Manitoba ;

Notre bureau a participé à divers événements, y compris la Journée du droit, le Congrès des enseignants de sciences sociales, et le congrès annuel de l'Association des municipalités du Manitoba. Le bureau a aussi offert une réception de 40<sup>e</sup> anniversaire au congrès du Conseil des tribunaux administratifs du Manitoba, et une journée portes ouvertes de 40<sup>e</sup> anniversaire à notre bureau, 500 avenue Portage, bureau 750, Winnipeg.

Le personnel a aussi assisté à nombre d'événements communautaires et d'organismes, y compris le Pow Wow du centre pour jeunes du Manitoba, le Centre d'amitié de Brandon, la marche *Sisters in Spirit* de Brandon, et diverses journées portes ouvertes, y compris celles de l'Office des services à l'enfant et la famille des Premières Nations du Sud du Manitoba, l'Assemblée des Chefs du Manitoba, l'Office des services à l'enfant et la famille Métis, l'Office des services à l'enfant et la famille du Nord du Manitoba, et Onashowewin. Notre personnel a aussi assisté à la remise des prix Réalisations des jeunes Autochtones manitobains.

**Publications****Générales :**

- OmbudsNouvelles (bulletin trimestriel)
- « Surveillance de l'Ombudsman : *Promoting Accountability, Best Practices, and Statutory Compliance* », dans le *Municipal Leader*, Été 2010, p. 25
- À vos marques, prêts... participez ! ; *une collection d'activités d'apprentissage conçues pour compléter le programme d'études sociales, pour les étudiants de 6e, 9e et 12e années.*

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

- 2010, vérification de la rapidité de réponse de l'Assurance publique du Manitoba
- 2010, évaluation des pratiques d'accès de la Commission des accidents du travail ; de Justice Manitoba ; de l'Université du Manitoba ; d'Hydro Manitoba ; et de l'Innovation, de l'Énergie et des Mines
- 10 modifications à la LAIPVP (feuillet de documentation)



- 10 points à connaître au sujet du DossiÉ Manitoba, partie du système de Dossier de santé électronique (DSE) du Manitoba (feuillet de documentation)
- 10 points au sujet du contrôle et de l'examen de vos renseignements médicaux personnels (feuillet de documentation)
- Le permis de conduire Plus (PCP) et la carte d'identité Plus (CIP) : 10 points sur la sensibilisation à la confidentialité (feuillet de documentation révisé)
- Avis de pratique :
  - Nouveaux*
    - Survol des modifications à la LAIPVP
    - Communication en vertu de la LAIPVP
    - Communication en vertu de la LRMP
    - Révision des modifications de la LRMP(nouveau ; révisé par la suite)
    - L'interaction entre la LAIPVP et les autres lois (nouveau ; révisé par la suite)
  - Révisé*
    - Utilisation en vertu de la LAIPVP
    - Utilisation en vertu de la LRMP
    - Collecte et avis de collecte de renseignements médicaux personnels en vertu de la LRMP
    - Documentation des décisions d'accès en vertu de la LAIPVP et de la LRMP
    - Le devoir de prêter assistance en vertu de la LAIPVP et de la LRMP
    - La distinction entre les renseignements personnels et les renseignements d'affaires en vertu de la LAIPVP
    - Fournir un avis à un tiers en vertu de l'article 33 de la LAIPVP
    - Traiter les demandes d'accès qui portent sur des renseignements concernant un employé
    - Points à examiner pour l'application d'exceptions lors d'un refus d'accès en vertu de la LAIPVP
    - L'exercice du pouvoir discrétionnaire lors de l'application d'exceptions discrétionnaires pour refuser l'accès en vertu de la LAIPVP
    - Le retranchement de renseignements dans des documents en vertu de la LAIPVP et de la LRMP
    - Collecte et avis de collecte de renseignements personnels en vertu de la LAIPVP
    - Réponse aux recommandations faites par l'Ombudsman en vertu de la LAIPVP
    - Points à examiner pour l'application d'exceptions lors d'un refus d'accès en vertu de la LRMP
    - Réponse aux recommandations faites par l'Ombudsman en vertu de la LRMP

**Division de l'Ombudsman :**

- Rapport sur le bureau de la Protection des personnes recevant des soins ;
- Rapport sur le Programme d'aide à l'emploi et au revenu du Manitoba : Mis à jour avec les réponses du ministère aux recommandations ;



- Rapport sur le Programme d'aide à l'emploi et au revenu du Manitoba ;
- Rapport portant sur le progrès de la mise en œuvre des recommandations « Renforcer l'engagement », 1<sup>er</sup> avril 2008 — 31 mars 2009.

De plus, de la documentation a été produite de concert avec d'autres bureaux. Une brochure intitulée *Health Information Access and Privacy : Un guide sur la Loi sur les renseignements médicaux personnels* publié conjointement avec Santé Manitoba. Deux brochures de la série Les droits des jeunes ont été mises à jour : *La justice pénale et toi et l'école*, et une nouvelle brochure de la série *Incapacité*, a été produite. La série Les droits des jeunes est produite conjointement par notre bureau et le bureau du Protecteur des enfants, ainsi que la Commission des droits de la personne du Manitoba.

## RAPPORT SUR LES ACTIVITÉS DE LA DIVISION D'ACCÈS ET DE VIE PRIVÉE

---

### SURVOL DE 2010

En 2010, notre bureau a ouvert 356 nouveaux dossiers en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP). Ces cas ajoutés aux 109 dossiers reportés de 2009, la charge de travail totale était de 465, qui est environ le même volume que la charge de travail totale de 2009.

Des dossiers ouverts en 2010, 326 étaient des plaintes d'accès et de protection de la vie privée du public, en vertu de la Partie 5 des Lois, et 30 étaient des dossiers ouverts par notre bureau en vertu de la Partie 4, pour étudier, vérifier, surveiller ou commenter la conformité aux Lois. Les informations sur notre travail relié aux dossiers en vertu des Lois sont contenues dans les sections *Cas d'intérêt public* et *Survol statistique*.

Des 326 nouvelles plaintes, la majorité portait sur des affaires d'accès en vertu de la LAIPVP (272), et la plupart d'entre elles visaient un refus d'accès (119). Un nombre important de plaintes ont aussi été déposées au sujet du défaut de réponse dans les délais prévus par la Loi (109). La LAIPVP et la LRMP exigent que les organismes ou les dépositaires publics répondent à une demande d'accès dans les 30 jours suivants la réception de cette dernière. Toutefois, la LAIPVP permet à un organisme public de prolonger le délai de 30 jours, jusqu'à 30 jours supplémentaires dans une des quatre circonstances autorisées en vertu de la Loi, et le délai peut être prorogé davantage si l'Ombudsman le permet. Les prorogations ne sont pas permises en vertu de la LRMP. Des 109 nouvelles plaintes, faisant état d'un défaut de réponse, 73 plaintes ont été appuyées comme suite au non-respect du délai prescrit. Dans un bon nombre de ces cas, aucun effort n'avait été fait par l'organisme public pour communiquer le délai aux demandeurs. À notre avis, le défaut de communiquer avec les demandeurs au sujet des délais de réponse est contraire à l'obligation de prêter assistance en vertu de la Loi.

Nous avons reçu 5 demandes en vertu de la LAIPVP d'organismes publics portant sur une prorogation au-delà des 30 jours de délai pour répondre aux demandes d'accès. Les demandes de prolongation sont traitées en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP. Notre bureau suit un processus établi pour étudier si une prorogation est permise en vertu de la LAIPVP et si, dans les circonstances, la prorogation est justifiée. Notre *Avis de pratique, Soumission à l'Ombudsman pour une prorogation de plus de 30 jours*, énonce les informations dont nous avons besoin lors d'une demande.

Des 5 demandes soumises à notre bureau en 2010, 3 ont été retirées par les organismes publics et 2 cas ont été étudiés et nous avons acquiescé à une prorogation prolongée. Les deux cas portaient sur des situations où une prorogation de 30 jours avait été prise sur la base qu'il y eût besoin de temps pour consulter un tiers ou un autre organisme public avant de décider d'accorder ou non l'accès aux documents demandés.



Dans un des cas, l'organisme public consultait un ministère du gouvernement fédéral parce qu'il était la source des documents demandés. Les consultations entreprises par l'organisme public n'étaient pas complétées dans le délai de 30 jours. De façon similaire, l'autre dossier portait sur des documents liés à trois paliers de gouvernement, y compris l'organisme public qui avait reçu la demande d'accès. Les consultations auprès du gouvernement du Manitoba ont été complétées dans les 30 jours de prorogations, toutefois plus de temps a été nécessaire pour les consultations auprès du gouvernement du Canada.

Dans les deux cas, les organismes publics avaient déjà prolongé la période de 30 jours, parce qu'ils ne pouvaient répondre dans les 30 jours de la réception des demandes d'accès, mais ne pouvaient compléter les consultations dans les 60 jours au total. Nous avons tenu compte du fait que les demandeurs d'accès avaient déjà attendu 60 jours pour une réponse et que les organismes publics demandaient une autre prorogation de 30 jours pour une période d'attente totale de 90 jours suivants les demandes. Nous avons aussi tenu compte des efforts déployés par les organismes publics pour compléter les consultations en temps opportun et du résultat potentiel pour le demandeur si les décisions d'accès étaient prises avant l'aboutissement des consultations. La LAIPVP exige que l'accès soit refusé si les documents révèlent des renseignements fournis à titre confidentiel par un autre gouvernement, sauf s'il y a consentement. Basés sur notre prise en considération de ces facteurs, nous avons accordé les prorogations plus longues.

Au cours de 2010, nous avons reçu 56 plaintes de particuliers, portant sur la violation de leur vie privée. Ceci est le nombre le plus élevé reçu en une année, à ce jour. La plupart de ces plaintes portaient sur la communication de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels.

Des 30 dossiers ouverts en 2010, en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP, 12 portaient sur des violations de la vie privée qui ont été déclarées à notre bureau par les organismes ou les dépositaires publics intéressés. De ces 12 incidents de violation de la vie privée rapportés à notre bureau, 4 sont issus de renseignements personnels laissés sans surveillance dans des véhicules, et dont les renseignements ont été volés. Dans 3 de ces 4 incidents, les renseignements personnels avaient été stockés sur des ordinateurs portables, dont 2 étaient encodés, et dans 1 incident, des documents sur papier dans une serviette ont été laissés dans un véhicule.

Dans notre Rapport annuel 2009, nous avons fait le commentaire que les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels ne devraient pas être laissés sans surveillance dans des véhicules, sauf s'il n'y a pas d'autre choix. La LAIPVP et la LRMP exigent toutes deux que les organismes et les dépositaires publics mettent en œuvre des mesures de protection « raisonnables » afin de protéger les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels contre les risques tels que le vol, la perte, et la communication et la destruction inappropriées. À notre avis, l'exposition de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels à des risques prévisibles en les laissant



sans surveillance dans un véhicule n'est pas conforme aux exigences de protection des renseignements par des mesures de protection raisonnables. De plus, les renseignements personnels et les renseignements médicaux personnels stockés sur un ordinateur portable ou tout dispositif de stockage mobile devraient être encodés.

Nous avons publié des Avis de pratique sur notre site Web afin d'aider les organismes et les dépositaires publics à répondre efficacement aux violations de la vie privée. *Les étapes essentielles à la réponse à une violation de la vie privée en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et la Loi sur les renseignements médicaux personnels et Rapport de violations de la vie privée à l'Ombudsman du Manitoba.* Le dernier contient un formulaire qui est utilisé lorsque les organismes et les dépositaires publics déclarent eux-mêmes une violation à notre bureau.

Même si les Lois n'exigent pas que les violations de la vie privée soient rapportées à notre bureau, nous encourageons les organismes et les dépositaires à le faire. Dans la plupart des cas, nous pouvons fournir de l'aide pour traiter des questions de vie privée soulevées par la violation. Qu'une violation de la vie privée soit déclarée par l'auteur ou rendue publique dans les médias, nous pouvons ouvrir une enquête en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP ou de la LRMP. À la suite de notre révision des mesures prises pour contenir la violation et évaluer le risque et les dommages, des mesures pour prévenir une prochaine violation sont prises en considération. Ceci peut comprendre l'assurance que les organismes et dépositaires publics prennent des mesures afin : de sensibiliser tous les employés aux politiques existantes qui doivent être suivies pour prévenir une violation, ou développer de nouvelles politiques et procédures, ou offrir de la formation sur les questions de vie privée, au personnel.

Notre bureau a fait des recommandations au sujet de trois cas, en 2010. Deux cas portaient sur des affaires de protection de la vie privée en vertu de la LAIPVP et un était une question d'accès en vertu de la LAIPVP. Nous avons inclus des résumés de ces cas dans la section *Cas d'intérêt public*.

Dans les cas où une plainte au sujet d'un refus d'accès en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP n'a pas entraîné la communication de tous les renseignements retenus, le plaignant a le droit d'interjeter appel à la Cour du Banc de la Reine. En 2010, 3 appels ont été interjetés et tous étaient en vertu de la LAIPVP : Dossier du tribunal CI10-01-67093 concernant l'Office régional de la santé de Winnipeg ; dossier du tribunal CI10-01-64614 (portant sur de multiples demandes d'accès) concernant la Ville de Winnipeg (Services policiers de Winnipeg) ; et Dossier du tribunal CI10-01-69768 concernant les Services à la famille et Consommation (Location de locaux d'habitation).

Un appel qui a été déclenché en 2009, en vertu de la LAIPVP, et concernant un refus d'accès par la Ville de Winnipeg (Dossier du tribunal CI09-01-63160) était toujours en attente à la fin de 2010. Deux autres appels qui ont été déclenchés en 2008 concernant la Ville de Winnipeg (Dossier du tribunal CI08-01-58184) et un concernant Travail et Immigration Manitoba



(Dossier du tribunal CI08-01-59380) étaient aussi toujours en attente à la fin de 2010.

Au printemps de 2010, dans le cadre des fonctions d'enquêtes systémiques et de vérification de la Division, nous avons lancé l'initiative de vérification de l'Évaluation des pratiques d'accès en vertu de la LAIPVP. Plus tard dans l'année, nous avons lancé l'initiative de Vérification de la rapidité d'exécution. Les vérifications ont été menées en vertu de l'article 49 de la LAIPVP, qui donne à l'Ombudsman le pouvoir de surveiller et d'assurer la conformité à la Loi et aux règlements.

Ces types de vérification sont entrepris pour évaluer les pratiques d'accès des organismes publics, et là où des non-conformités ou des faiblesses sont identifiées, des recommandations sont faites. Les vérifications sont basées sur notre opinion que de bonnes pratiques d'accès sont :

- efficaces pour répondre aux exigences de délai de la LAIPVP ;
- complètes de façon à ce que toutes les dispositions de la LAIPVP soient pleinement prises en considération au cours des délibérations sur la décision d'accès ;
- bien documentées afin de rendre compte des décisions qui sont prises en vertu de la LAIPVP.

L'année 2010 a marqué l'arrivée de changements importants dans le paysage d'accès à l'information et la protection de la vie privée au Manitoba, et ces modifications ont continué en 2011. Des modifications à la LAIPVP et à la LRMP adoptées le 9 octobre 2008, ont été proclamées le 1<sup>er</sup> mai 2010 et le 1<sup>er</sup> janvier 2011, le DossÉ Manitoba a été lancé le 6 décembre 2010, à titre de composant essentiel du système de dossier de santé électronique (DSE), permettant aux fournisseurs de soins autorisés de visualiser des renseignements médicaux personnels sélectionnés, des Manitobains. De nouveaux sites, de nouveaux fournisseurs de soins de santé, et de nouveaux renseignements médicaux continueront d'être ajoutés au DossÉ Manitoba.

## LES MODIFICATIONS À LA LAIPVP ET À LA LRMP

Les récentes modifications à la LAIPVP et à la LRMP comprennent les communications permises par les organismes et les dépositaires publics, sans consentement, à des groupes d'intérêt particulier, dans des contextes précis. Notre bureau a rapporté ces situations dans les communiqués de presse et les feuillets de documentation parce que ce partage peut ne pas être anticipé par le public et comme suite aux « options de retrait » offertes aux particuliers. Les Manitobains devraient connaître leurs droits dans ces situations :

- *Un établissement d'enseignement qui est un organisme public peut partager des renseignements personnels des dossiers d'anciens élèves raisonnablement nécessaires pour une campagne de financement à une ou des personnes avec qui il a passé un accord de campagne de financement, comme prescrit par la LAIPVP.*





Les particuliers doivent être informés par l'agent de financement qu'ils peuvent demander que leurs renseignements personnels ne soient plus communiqués, avoir accès aux renseignements personnels qui ont été communiqués au cours de l'activité de financement, et demander que la personne à qui les renseignements ont été communiqués cesse de les utiliser (LAIPVP).

- *Un hôpital et un foyer de soins personnels où un particulier est hospitalisé ou résidant peuvent partager le nom du particulier, son emplacement dans l'établissement et son état général de santé à un représentant d'un organisme religieux.*  
Les particuliers doivent être avertis par le dépositaire que ces renseignements peuvent être partagés, et ils doivent avoir l'occasion de s'y opposer (LRMP).
- *Un hôpital et un foyer de soins personnels où un particulier est hospitalisé ou résidant peuvent partager le nom de ce dernier et son adresse postale avec une fondation caritative en campagne de financement, affiliée au dépositaire.*  
Les particuliers doivent être avertis par le dépositaire que ces renseignements peuvent être partagés, et ils doivent avoir l'occasion de s'y opposer (LRMP).

Les modifications à la LAIPVP, en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2011, créent aussi un Arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée ; un palier supplémentaire de révision et de résolution de plaintes disponible pour l'Ombudsman dans les affaires d'accès et de vie privée. L'Ombudsman peut renvoyer une affaire à l'Arbitre pour révision si un organisme ou un dépositaire n'agit pas sur une recommandation faite par l'Ombudsman. L'arbitre a le droit de prendre des décrets. La LRMP a aussi été modifiée, en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2011, pour inclure l'Arbitre.

Nos feuillets de documentations, *10 Points sur le contrôle et l'examen de vos renseignements médicaux personnels* et *10 modifications à la LAIPVP*, sont disponibles sur notre site Web [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).

Des renseignements sur les modifications à la LRMP sont aussi disponibles sur le site Web de Santé Manitoba [www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html).

Des renseignements sur les modifications à la LAIPVP sont aussi disponibles sur le site Web de Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba [www.gov.mb.ca/chc/fippa/amend.fr.html](http://www.gov.mb.ca/chc/fippa/amend.fr.html).

## CAS D'INTÉRÊT PUBLIC

Compris dans cette section, sont les résumés de trois cas où des recommandations ont été faites en vertu de la LAIPVP. Deux cas sont des plaintes déposées en vertu de la Partie 5 de la Loi, et un cas est une enquête ouverte par notre bureau en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP.



Dans les cas où les plaintes portant sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée en vertu de la Partie 5 ne sont pas résolues de façon non officielle à la conclusion d'une enquête en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, l'Ombudsman peut faire des recommandations à l'organisme ou au dépositaire public, qui sont considérées comme appropriées en ce qui a trait à la plainte. Ces recommandations sont contenues dans un rapport écrit fourni au plaignant et à l'organisme ou au dépositaire public.

Si un rapport portant sur une plainte contient des recommandations, la LAIPVP et la LRMP énoncent certaines exigences de réponse de l'organisme ou du dépositaire public, à l'Ombudsman. En vertu de la LAIPVP, ces exigences sont que la direction d'un organisme public doit, dans les 15 jours (14 jours pour la LRMP) suivant la réception du rapport, fournir une réponse écrite à l'Ombudsman indiquant que la direction accepte les recommandations, et fournir une description de toute mesure que la direction a prise ou a l'intention de prendre pour les mettre en œuvre ; ou les raisons pour lesquelles la direction refuse d'agir pour mettre en œuvre les recommandations. Notre bureau a préparé des Avis de pratique pour aider les organismes et les dépositaires publics à répondre aux recommandations.

La LAIPVP et la LRMP contiennent des délais précis pour se conformer aux recommandations de l'Ombudsman, lorsque la direction d'un organisme public accepte les recommandations. En vertu de la LAIPVP, les délais exigent que la direction se conforme aux recommandations dans les 15 jours suivant l'acceptation, si la plainte porte sur l'accès, et dans les 45 jours, dans toutes autres circonstances, ou dans un délai supplémentaire que l'Ombudsman considère comme raisonnable. Le délai pour se conformer aux recommandations faites en vertu de la LRMP est dans les 15 jours suivants l'acceptation des recommandations ou dans un délai supplémentaire que l'Ombudsman considère comme raisonnable.

Le troisième cas est lié à une enquête ouverte par l'Ombudsman en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP. En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, l'Ombudsman peut ouvrir une enquête et faire des recommandations afin d'assurer la conformité aux Lois.

### **Travail et Immigration Manitoba (La Commission du travail du Manitoba) — Communication par Internet**

Notre bureau a reçu une plainte concernant l'affichage par la Commission du travail du Manitoba (la Commission) de deux ordonnances contenant les renseignements personnels de la plaignante, y compris son nom et d'autres renseignements personnels, sur le site Web de la Commission. La plaignante s'est inquiété qu'une recherche de son nom sur Internet pourrait entraîner que ses renseignements personnels soient révélés à quiconque « dans le monde entier » : et que cela ait un effet négatif sur toute possibilité d'emploi à l'avenir. La plaignante a demandé que la Commission enlève les ordonnances contenant les renseignements personnels de son site Web, mais la Commission a refusé.



La Commission a jugé que la communication des renseignements personnels de la plaignante était autorisée en vertu de la division 44(1) a) de la LAIPVP, puisque c'était la fin à laquelle les renseignements avaient été recueillis ou compilés en vertu de l'article 45. La Commission a aussi pris la position que la communication était limitée au nombre minimal de renseignements nécessaires à la réalisation de la fin à laquelle ils étaient destinés conformément au paragraphe 42(2) de la LAIPVP. La Commission a communiqué qu'elle se conforme à un « principe de la publicité des débats » lorsqu'elle exécute sa fonction quasi judiciaire et que les parties qui la saisissent d'affaires sont, ou devraient être, au courant du fait qu'elles se lancent dans un processus qui présume une publicité de ce qui peut être un différend privé. La Commission a aussi communiqué que sa pratique de nommer les parties qui se présentent devant elle et de publier les noms en ligne est conforme à ce que font d'autres commissions partout au pays.

Nous avons avisé la Commission que même s'il peut être souhaitable d'ouvrir son processus de prise de décisions à plus d'examen du public, nous ne pouvons conclure que le *principe de la publicité des débats*, en soi, exige l'affichage sur Internet des décisions de la Commission *sous forme identifiable* en nommant les particuliers. De toute façon, le principe de la publicité des débats devrait entraîner un examen plus approfondi de la Commission par le public, et non un examen des particuliers qui s'y présentent.

Basé sur notre révision de cette affaire, nous ne pouvons conclure que la communication des renseignements personnels de la plaignante sur le site de la Commission était compatible avec la fin à laquelle ils ont été recueillis selon les alinéas 45 a) et b) de la LAIPVP. Nous avons été incapables de trouver un lien raisonnable et direct entre la publication des Ordonnances contenant les renseignements personnels de la plaignante *sous forme identifiable* sur le site Web de la Commission et la fin originale de la cueillette de renseignements. Nous avons été incapables de prouver que la publication des Ordonnances contenant les renseignements personnels de la plaignante *sous forme identifiable* sur le site Web de la Commission était nécessaire pour que la Commission exerce ses fonctions ou mène à bien son programme.

Basé sur notre enquête et après avoir étudié les arguments avancés par la Commission, l'Ombudsman a jugé que la communication des renseignements personnels de la plaignante contenus dans les Ordonnances par la Commission, sur son site Web, n'était pas autorisée en vertu des alinéas 44(1) a) et 45 a) et b) de la LAIPVP.

L'Ombudsman a fourni un rapport des résultats de son enquête à la Commission et à la plaignante et fait des recommandations à la Commission :

1. Enlever les Ordonnances qui constituent la base de la présente plainte du site Web de la Commission du travail sur une base prioritaire jusqu'à ce que l'identité de la plaignante et celles d'autres particuliers rapportées dans les Ordonnances puissent être masquées ou occultées par l'utilisation d'initiales assignées de façon aléatoire ou par d'autres moyens et affichées de nouveau en conformité à la LAIPVP.



2. Restreindre la capacité des moteurs de recherche globaux au répertoire ou à la recherche par nom de décisions antérieures de la Commission du travail par la mise en œuvre et l'utilisation d'un protocole d'exclusion des robots, OU enlever toutes les décisions antérieures de la Commission du travail du site Web de cette commission jusqu'à ce que les identités des particuliers qui comparaissent devant la Commission (p. ex., les demandeurs, les répondants ou les témoins) puissent être masquées ou occultées par l'utilisation d'initiales assignées de façon aléatoire ou quelque autre moyen, et affichés de nouveau en conformité avec la LAIPVP.
3. Réviser sa pratique de communiquer dans les documents sur papier, l'identité des particuliers qui se présentent devant elle et étudier si le masquage ou l'occultation routinière de l'identité des dits particuliers peut être mise en place de façon systématique pour les documents sur papier ainsi que ceux électroniques.
4. Développer des politiques et des procédures globales écrites en ce qui a trait à la protection de la vie privée et la cueillette, la correction, la rétention, l'utilisation et la communication de renseignements personnels par la Commission du travail, et rendre ces dites politiques disponibles sur le site Web de la Commission du travail.
5. S'assurer que tous les particuliers qui se présentent devant la Commission du travail reçoivent des avis clairs et compréhensibles portant sur la façon dont leurs renseignements personnels et leurs renseignements médicaux personnels seront gardés, utilisés et communiqués par la Commission du travail.
6. Prescrire des sessions de sensibilisation et d'éducation continues sur la LAIPVP et la LRMP pour les membres de la Commission du travail et le personnel afin de s'assurer qu'ils soient pleinement conscients de leurs responsabilités en vertu de la LAIPVP et de la LRMP.
7. Envoyer une lettre d'excuses à la plaignante portant sur la communication non autorisée de ses renseignements personnels dans les ordonnances de la Commission du travail.

La Commission a répondu aux recommandations dans les 15 jours après leur réception, toutefois, l'Ombudsman a jugé que plus de précision était nécessaire en ce qui a trait à un nombre de recommandations et une demande de plus amples précisions a été présentée à la Commission. La Commission a précisé sa réponse en temps opportun.

La Commission a, au départ, informé notre bureau qu'elle était prête à accepter les recommandations 1, 2, 4, 5, et 6, mais qu'elle n'acceptait pas les recommandations 3 et 7. La Commission a de plus informé qu'elle avait besoin de plus de temps pour mettre en œuvre pleinement les recommandations 1, 2, 4, et 5.



La Commission n'a pas accepté la recommandation 7, parce que la Commission est d'avis que sa communication des renseignements personnels de la plaignante était dans un but légitime dans le contexte de l'exécution raisonnable de son mandat législatif, et elle n'est pas prête à s'excuser. La Commission a informé qu'une fois que la nouvelle politique sur la protection de la vie privée et l'avis seront complétés, elle est prête à en livrer des exemplaires à la plaignante accompagnés d'une lettre reconnaissant ses efforts pour porter la question à l'attention de la Commission.

La Commission n'a pas accepté la recommandation 3, puisque la Commission n'a pas accepté le jugement de l'Ombudsman que sa communication des renseignements personnels de la plaignante n'était pas autorisée en vertu de la LAIPVP. La Commission a fait savoir qu'elle se conforme à un « principe de la publicité des débats », et qu'elle n'était pas prête à masquer ou à occulter de façon habituelle l'identité des particuliers qui se présentent devant elle, lors de l'ébauche de ses ordonnances ou de ses décisions.

La Commission a par la suite informé le bureau qu'elle avait établi de nouvelles lignes directrices de protection de la vie privée en ce qui a trait à la publication des ordonnances de la Commission et des raisons de la décision. À cet égard, la Commission a indiqué qu'en date du 31 mars 2011, sur une base des cas à venir, elle s'assurerait que l'identité de tout demandeur ou autre particulier, mentionné dans ses ordonnances ou raisons de décision, serait masquée ou occultée avant la publication ou la distribution par quelques moyens de ses dernières, par la Commission.

La Commission nous a aussi informés que cette nouvelle pratique s'appliquerait de façon rétroactive à toutes les décisions de la Commission immédiatement disponible sur le site Web de la Commission. À cet égard, la Commission a indiqué qu'une période importante pourrait être nécessaire pour réviser toutes les ordonnances et raisons de décision actuellement affichées sur son site Web. Entretemps, la Commission informe qu'elle a cessé de publier sur son site Web les décisions qui comprennent des renseignements personnels et qu'elle a entrepris de restreindre les décisions par le biais de la mise en œuvre de la technologie appropriée.

Enfin, la Commission nous a informés que sa politique écrite, qui reflète les changements mentionnés plus haut, sera affichée sur son site Web.

L'Ombudsman continuera de surveiller la mise en œuvre des recommandations et des modifications que la Commission a indiqué qu'elle apporterait.

### **Le Conseil communautaire de Pikwitonei — Absence de réponse**

Un demandeur a fait une demande d'accès aux Affaires autochtones et du Nord (AAN) en novembre 2009, recherchant des documents financiers reliés au Conseil communautaire de



Pikwitonei (le Conseil). Le ministère des AAN a envoyé un avis au demandeur l'informant qu'il ne possédait pas les renseignements demandés et que sa demande était transférée à un autre organisme public, le Conseil, en décembre 2009. Lorsqu'une demande d'accès est transférée à un autre organisme public, l'organisme public qui la reçoit doit répondre à la demande dans les 30 jours suivants la réception de la demande.

Nous avons reçu une plainte portant sur l'absence de réponse du Conseil, à la demande, le 31 mai 2010. Lorsque nous avons informé le Conseil de cette plainte, notre bureau a été verbalement avisé que le Conseil avait l'intention de répondre. Nous avons demandé que le Conseil fournisse une copie de sa réponse à notre bureau. Lorsqu'aucune réponse ne nous est parvenue, notre bureau a fait le suivi avec le Conseil pour s'assurer qu'il connaissait les exigences de réponse. Nous nous sommes aussi assurés que le Conseil était au courant des ressources disponibles pour aider à la réponse, y compris nos *Avis de pratique*, affichés sur notre site Web.

Nous avons conclu que le Conseil n'avait pas fait la preuve qu'il avait consenti des efforts raisonnables pour répondre ou pour expliquer le retard au demandeur. L'Ombudsman a jugé que le Conseil n'avait pas rempli son obligation de prêter assistance au demandeur en vertu de l'article 9 de la LAIPVP et ne s'était pas conformé au délai de réponse à un demandeur en vertu de l'article 11.

Les efforts pour résoudre la plainte de façon non formelle ont échoué et l'Ombudsman a déposé son rapport avec des recommandations au Conseil, le 10 août 2010. L'Ombudsman a recommandé que le Conseil fournisse une réponse écrite au demandeur l'informant de sa décision d'accès et qu'il fasse parvenir une copie de cette réponse à notre bureau. L'Ombudsman a de plus recommandé que si l'accès était accordé, que le Conseil fournisse des copies des documents au demandeur avec la lettre de réponse. Toutefois, si l'accès était refusé, l'Ombudsman a recommandé que le Conseil fournisse une copie des documents retranchés, à notre bureau, indiquant clairement les renseignements retenus et les dispositions précises de la LAIPVP en vertu desquelles les renseignements sont refusés.

Le rapport indiquait en détail les exigences en vertu de la LAIPVP pour répondre aux recommandations de l'Ombudsman. Toutefois, le Conseil n'a pas répondu par écrit, à l'Ombudsman, dans le délai prescrit par la LAIPVP, et ne s'est pas non plus conformé à la recommandation de répondre au demandeur.

Notre bureau a entrepris des mesures supplémentaires pour tenter d'assurer que le demandeur reçoive une réponse à sa demande d'accès. Le Conseil a fourni certains renseignements au demandeur le 28 août 2010, et lui en a fourni d'autres le 13 octobre 2010.

## La municipalité rurale de La Broquerie – les caméras de surveillance

Au printemps de 2010, des articles ont commencé à paraître dans les médias, prétendant que la municipalité rurale de La Broquerie (la MR) avait installé des caméras de surveillance secrètes dans son bureau municipal. En réponse à ce fait, notre bureau a ouvert une enquête en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP, au sujet de l'utilisation de caméras de surveillance par la MR, et de toutes autres questions associées à la collecte, l'utilisation, la communication et la protection des renseignements personnels.

Notre enquête a découvert que des renseignements personnels étaient collectés par des caméras de surveillance, qui avaient été installées en 2008 et 2009. La MR a cité l'alinéa 36(1) c) de la Loi à titre d'autorisation de la collecte de renseignements personnels aux fins de l'application de la loi ou de la prévention du crime.

Dans les circonstances où il peut être prouvé que des renseignements personnels ont été recueillis aux fins de l'application de la loi ou de la prévention du crime, l'autorisation de la collecte existerait en vertu de l'alinéa 36(1) c) de la LAIPVP. Dans la mesure où l'autorité existe pour la collecte de renseignements personnels pour l'application de la loi ou la prévention du crime, l'autorité pour l'utilisation ou la communication se retrouverait, respectivement, aux alinéas 43 a) c) et 44(1) a) r) de la Loi, puisque la fin de l'utilisation ou de la communication serait correspondante au but de la collecte.

Quoique la MR ait fourni des renseignements à notre bureau au sujet de ses raisons pour l'installation de caméras de surveillance (il y avait des inquiétudes au sujet d'accès non autorisé au système informatique et à l'édifice municipal, des présomptions de vols, des postes de travail modifiés, et des questions de sécurité à la réception), nous étions d'avis que le besoin de surveillance était basé sur ce qui semblait être des inquiétudes non corroborées par l'ancienne APA, dont certaines ne portaient pas sur l'application de la loi ou la prévention du crime.

En ce qui a trait à la limite de la quantité de renseignements personnels recueillis, nous avons mentionné à la MR que le paragraphe 36(2) de la Loi stipule qu'un organisme public ne recueillera que le nombre de renseignements personnels concernant un particulier nécessaire à la réalisation des fins auxquels ils sont destinés. Notre opinion était que si la collecte était strictement aux fins de l'application de la loi et la prévention du crime, alors la collecte de renseignements personnels ne devrait se produire qu'à ces moments où l'accès illégal à l'édifice où les vols pouvaient se produire, et non chaque fois que du mouvement était détecté par les capteurs du système de surveillance, comme c'était le cas dans la présente situation.

La MR nous a informés qu'elle s'appuyait sur l'alinéa 37(1) g) comme autorité pour la collecte indirecte de renseignements personnels par le biais de la surveillance parce que la collecte était aux fins de l'application de la loi ou de la prévention du crime. Nous avons indiqué à la MR que les renseignements personnels recueillis à ces fins pouvaient être recueillis par surveillance

dans les secteurs jugés raisonnablement et légitimement susceptibles de faire l'objet de crime ou d'introductions par effraction.

En ce qui a trait à la protection des renseignements personnels, la Loi impose un devoir aux organismes publics de protéger les renseignements personnels contre des risques tels que l'accès non autorisé, l'utilisation et la communication (article 41 de la Loi). Ceci veut dire que les organismes publics doivent employer des mesures de sauvegarde physiques, administratives et techniques en vue de faire face à leurs engagements de sécuriser les renseignements personnels en tout temps.

Au lieu de vaste surveillance, nous avons suggéré que la MR cible des mesures de rechange qui atteignent moins la vie privée, mais qui sont tout de même utiles à l'application de la loi, la prévention du crime, et l'offre d'un environnement sécuritaire pour les employés. À la suite de notre enquête, l'Ombudsman a fourni une liste de mesures de sauvegarde à la MR, comme suit :

- S'assurer que le système de sécurité est activé pour sonner l'alarme en cas d'accès non autorisé à l'édifice.
- Dans le cas où un système de sécurité pour détecter l'accès non autorisé à l'édifice n'est pas suffisant, prévoir une surveillance manifeste tel que prescrit aux fins de l'application légitime de la loi et de la prévention du crime. S'assurer que seuls les lieux qui exigent de la surveillance sont captés. Si possible, activer le système de surveillance pour n'enregistrer qu'à ces moments où il y a des probabilités d'accès non autorisé à l'édifice (p. ex., après les heures de bureau).
- S'assurer que la réception est dotée de personnel, lorsqu'il y a accès public à l'édifice.
- Verrouiller les classeurs ou les tiroirs de bureau contenant des renseignements personnels, et établir une politique en matière de rangement du bureau.
- Verrouiller les portes, le secteur de la chambre forte, et les fenêtres, comme il se doit.
- S'assurer que seuls ceux qui ont besoin d'avoir accès à la chambre forte et au bureau, ont cet accès, p. ex., ne fournir les clés ou les codes appropriés qu'à ces personnes qui doivent avoir accès, et s'assurer que les clés sont sous verrous et que les codes sont protégés et sécurisés.
- Utiliser des câbles ou des dispositifs de verrouillage pour sécuriser tous les ordinateurs portatifs aux postes de travail.
- S'assurer que les ordinateurs sont munis des logiciels pare-feu et antivirus appropriés.
- S'assurer que le personnel crée des mots de passe qui sont difficiles à deviner ; faire changer les mots de passe fréquemment.
- S'assurer que les employés ferment la session ou verrouillent leurs ordinateurs lorsqu'ils quittent leurs postes de travail.
- Ne pas laisser de renseignements personnels sur les pupitres ou autrement non protégés lorsque les postes de travail sont sans surveillance.
- Situer les ordinateurs, les imprimantes et les télécopieurs dans des secteurs éloignés du public en général.



- Créer des politiques de protection de la vie privée et de sécurité pour assurer la conformité à la Loi et s'assurer que les employés connaissent ces politiques.
- Créer une aire d'accueil « sécurisée », p. ex., installer un bouton d'appel au secours, installer une barrière physique, au besoin.

L'Ombudsman a fourni huit recommandations à la MR afin d'assurer la conformité à la Loi. Les recommandations comprenaient que la MR révise le besoin de surveillance aux fins de l'application de la loi et de la prévention du crime sur le plan de ce qui est raisonnable et légitime, et que la MR étudie d'autres méthodes moins intrusives de la vie privée afin d'assurer la sécurité et la protection du personnel, des renseignements personnels et d'autres biens. L'Ombudsman a fait d'autres recommandations dans le cas où la surveillance ouverte se révèle raisonnable et légitime aux fins de l'application de la loi et la prévention du crime dans certains secteurs du bureau de l'organisme public et qu'aucune autre mesure de sécurité fonctionnelle, moins intrusive de la vie privée puisse être mise en œuvre. Ces recommandations comprennent la collecte, l'utilisation et la communication de seuls les renseignements personnels nécessaires à ces fins ; la fourniture d'avis de collecte pour s'assurer que les exigences en vertu du paragraphe 37(2) de la Loi soit remplies ; et de limiter la rétention des documents à un délai déterminé, pour lequel ils peuvent être nécessaires à titre de partie d'une enquête criminelle ou de sécurité, ou aux fins de preuve.

En réponse aux recommandations, la MR a informé l'Ombudsman qu'elle cesserait ses activités de surveillance et avertirait l'Ombudsman si son système de caméras de surveillance était réactivé.

## ENQUÊTES ET VÉRIFICATIONS SYSTÉMIQUES

L'initiative d'évaluation des pratiques d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP se compose de l'étude des dossiers de LAIPVP complétés par un organisme public, afin d'examiner les composants clés dans le traitement d'une demande d'accès en vertu de la LAIPVP. Chaque année, au cours d'un prochain nombre d'années, cinq différents organismes publics seront vérifiés et si des recommandations sont faites, l'organisme public fera l'objet d'une vérification de suivi au cours de l'année suivante. En 2010, nous avons fait l'évaluation des pratiques d'accès de la Commission des accidents du travail ; de Justice Manitoba ; de l'Université du Manitoba ; d'Hydro Manitoba ; et de l'Innovation, de l'Énergie et des Mines.

La vérification de la rapidité de réponse évalue la performance d'un organisme public dans sa conformité aux exigences de délai prescrit en vertu de la LAIPVP, pour répondre aux demandes d'accès. En vertu de cette initiative en 2010, nous avons vérifié l'Assurance publique du Manitoba.

## Évaluation des pratiques d'accès à l'information en vertu de la LAIPVP

L'objectif des vérifications des pratiques d'accès en vertu de la LAIPVP est d'évaluer les composants clés du traitement d'une demande d'accès afin d'assurer la conformité et les meilleures pratiques à partir du point de réception de la demande jusqu'à la délivrance de la lettre de réponse.

Les composants clés examinés dans les vérifications sont : (1) la conformité aux délais prescrits par la Loi ; (2) la conformité aux exigences de réponse à un demandeur en vertu de l'article 12 de la Loi ; (3) la suffisance du contenu du dossier de LAIPVP ; (4) la suffisance de la préparation des documents. Ces composants sont examinés et évalués parce qu'ils sont déterminants dans une décision d'accès efficiente, approfondie et responsable.

Dans l'entreprise de chaque vérification, nous examinons la diligence requise de l'organisme public dans le traitement des demandes d'accès, par une révision du contenu des dossiers LAIPVP complétés (les dossiers qui sont montés pour traiter les demandes d'accès) de l'année précédente, lorsque des décisions ont été prises de refuser l'accès en tout ou en partie à des documents, ou lorsque les documents n'existent pas ou ne peuvent être retrouvés.

Lorsque des faiblesses sont discernées au cours de la vérification, des recommandations sont faites pour améliorer la faiblesse particulière qui a été identifiée. La conformité à l'article 12 et la conformité aux délais sont des dispositions obligatoires en vertu de la Loi, donc des recommandations sont faites si la conformité n'est pas de 100 %. Les recommandations pour la justesse de la préparation des documents et la documentation du dossier peuvent être faites si la conformité est moins de 90 %.

Les vérifications ont été menées en juin et juillet 2010. Des rapports de vérification individuels ont été fournis à chacun des 5 organismes publics. Des recommandations ont été faites à tous les organismes publics sauf la CAT, où il n'y a eu aucun besoin de recommandations. En janvier 2011, nous avons déposé un rapport public sur les résultats des 5 vérifications qui ont été menées en 2010. Le rapport de vérification complet est disponible à :

[www.ombudsman.mb.ca/pdf/2011\\_01\\_FAPA\\_Public\\_Audit\\_Report.pdf](http://www.ombudsman.mb.ca/pdf/2011_01_FAPA_Public_Audit_Report.pdf) (en anglais)

La CAT mérite une mention spéciale pour sa performance exemplaire de 100 % dans chaque catégorie de composants qui ont été évalués.

### MOYENNES DE PERFORMANCE GLOBALE POUR CHAQUE ORGANISME PUBLIC

- La Commission des accidents du travail — 100 %
- Justice — 72 %
- Université du Manitoba — 59 %
- Hydro — 41 %



- Innovation, Énergie et Mines — 36 %

**Moyenne 62 %**

#### MOYENNES DES CATÉGORIES DE COMPOSANTS

- Conformité à l'article 12 — une moyenne de 77 % de tous les dossiers révisés était conforme
- Conformité aux exigences de délai — une moyenne de 65 % de tous les dossiers révisés était conforme
- Justesse de la préparation des dossiers — une moyenne de 62 % de tous les dossiers révisés était adéquate
- Justesse du contenu du dossier de la LAIPVP — une moyenne de 43 % de tous les dossiers révisés étaient adéquats

**Moyenne 62 %**

#### RECOMMANDATIONS

Toutes les recommandations faites aux organismes publics ont été acceptées.

À Justice Manitoba, il a été recommandé que :

- Justice Manitoba garde une copie des documents expurgés et non expurgés dans le dossier de LAIPVP central ;
- Justice s'est conformé au contenu exigé d'une lettre de réponse en vertu de l'article 12 de la LAIPVP pour chaque demande ;
- en vigueur sur avis à l'Ombudsman de l'acceptation de cette recommandation, Justice adopte la ligne directrice « Le contenu normalisé d'un dossier LAIPVP » comme sa norme de documentation d'un dossier LAIPVP ;
- Justice assure que le personnel qui est impliqué dans le traitement d'une demande en vertu de la LAIPVP inclut le coordonnateur dans la distribution des courriels, pour que tous les messages électroniques et les pièces jointes soient imprimés et placés dans le dossier LAIPVP central.

À l'Université du Manitoba (U du M), il a été recommandé que :

- l'U du M assure que toutes les réponses soient conformes à l'article 12 ;
- l'U du M se conforme aux exigences de délais de la Loi ;
- en vigueur sur l'avis à l'Ombudsman de l'acceptation de cette recommandation, que l'U du M adopte « Les lignes directrices sur les délais pour le traitement d'une demande en vertu de la LAIPVP » afin de faciliter la conformité aux exigences de délais de la Loi ;
- l'U du M mène une révision détaillée de chaque document qui est révisé en réponse à une demande d'accès ;
- lorsque des renseignements sont retranchés, que les exceptions applicables soient notées sur l'exemplaire du dossier LAIPVP du document, en regard des renseignements qui sont retenus ;



- en vigueur sur avis à l'Ombudsman de l'acceptation de cette recommandation, l'U du M adopte la ligne directrice « Le contenu normalisé d'un dossier LAIPVP » comme sa norme de documentation d'un dossier LAIPVP.

À Hydro Manitoba, il a été recommandé que :

- Hydro s'assure que les documents expurgés et non expurgés, non volumineux soient gardés dans le dossier LAIPVP ;
- pour chaque demande, Hydro s'est conformée au contenu exigé d'une lettre de réponse en vertu de l'article 12 de la LAIPVP ;
- Hydro inclut dans toutes ses lettres de réponses, le numéro de dossier LAIPVP d'Hydro et la formulation de la demande du demandeur ;
- en vigueur sur avis à l'Ombudsman de l'acceptation de cette recommandation, Hydro adopte la ligne directrice « Le contenu normalisé d'un dossier LAIPVP » comme sa norme de documentation d'un dossier LAIPVP ;
- Hydro se conforme aux exigences de délais de la Loi ;
- en vigueur sur l'avis à l'Ombudsman de l'acceptation de cette recommandation, qu'Hydro adopte « Les lignes directrices sur les délais pour le traitement d'une demande en vertu de la LAIPVP » afin de faciliter la conformité aux exigences de délais de la Loi ;
- Hydro avise l'Ombudsman des mesures qui seront prises pour assurer la conformité aux délais exigés par la Loi.

À Innovation, Énergie et Mines Manitoba (IEM), il a été recommandé que :

- IEM assure que toutes les réponses soient conformes à l'article 12 ;
- IEM se conforme aux exigences de délais de la Loi ;
- en vigueur sur l'avis à l'Ombudsman de l'acceptation de cette recommandation, que IEM adopte « Les lignes directrices sur les délais pour le traitement d'une demande en vertu de la LAIPVP » afin de faciliter la conformité aux exigences de délais de la Loi ;
- IEM avise l'Ombudsman des mesures qui seront prises pour assurer la conformité aux délais exigés par la Loi.
- IEM mène une révision détaillée de chaque document qui est révisé en réponse à une demande d'accès ;
- IEM s'assure que lorsque des renseignements sont retranchés d'un document, que les exceptions applicables soient notées au complet sur l'exemplaire du dossier LAIPVP du document, en regard des renseignements qui sont retenus ;
- en vigueur sur avis à l'Ombudsman de l'acceptation de cette recommandation, IEM adopte la ligne directrice « Le contenu normalisé d'un dossier LAIPVP » comme sa norme de documentation d'un dossier LAIPVP ;

### Vérification de la conformité aux délais

Au cours de cette vérification, nous avons évalué la conformité aux délais des réponses de la SAPM aux demandeurs en relation aux exigences obligatoires de la Loi, par une révision des 65



dossiers LAIPVP que la SAPM a complétés en 2009. Le rapport, 2010, vérification de la rapidité de réponse de la Société d'assurance publique du Manitoba : *Rapport de vérification en vertu de l'article 49 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, a été déposé publiquement en mars 2011, et est disponible sur notre site Web :

[www.ombudsman.mb.ca/pdf/MPI\\_Timeliness\\_Audit\\_2010.pdf](http://www.ombudsman.mb.ca/pdf/MPI_Timeliness_Audit_2010.pdf).

La performance a été évaluée de différents points de vue : le pourcentage global de réponses qui étaient « à temps » ; les délais appropriés de réponses par type de demandeur et par type de documents demandés et par l'année au cours de laquelle le dossier a été ouvert. Nous avons aussi comparé nos résultats de vérification aux statistiques de la SAPM, publiées au Tableau 6 : dans les trois colonnes « Délais de réponse », du *Rapport annuel 2009 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* de Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba (CPT). (Le rapport annuel de CPT sur la LAIPVP fournit des statistiques et des analyses de l'expérience LAIPVP des organismes publics qui ont publié des renseignements statistiques sur le sujet. Les statistiques sont soumises par l'organisme public à CPT, habituellement chaque trimestre, dans un formulaire particulier.)

Nous avons découvert que la SAPM a été confrontée à des défis importants portant sur 15 demandes reçues en 2008, et ceci a provoqué des réponses très en retard à la majorité de ces demandes en 2009. Onze des réponses à ces demandes avaient des centaines de jours de retard. Toutefois, nous avons aussi noté des aspects positifs en ce qui a trait au traitement des demandes par la SAPM, comme : des accusés de réception sont promptement expédiés et il semble y avoir un contact constructif avec les demandeurs. Il semble aussi y avoir un engagement, à l'échelle de l'organisation, à promouvoir une culture d'accès et il y a une bonne coopération entre les services de la SAPM pour rendre la LAIPVP en tête de la liste des priorités.

Les points saillants des résultats de la vérification comprenaient :

- 68 % (44 réponses) des réponses étaient conformes aux délais exigés ;
- des 32 % (21 réponses) des réponses qui étaient en retard, la moyenne de jours de retard était 150 ;
- la moyenne de jours de retard pour les réponses dans les dossiers ouverts en 2008 et complétés en 2009 était 237 ;
- la moyenne de jours de retard pour les réponses dans les dossiers ouverts et complétés en 2009 était 9 ;
- les réponses en retard étaient plutôt concentrées dans 13 dossiers reportés de 2008, mais il y avait 8 dossiers ouverts en 2009, qui étaient aussi en retard ;
- 18 % (12 réponses) des réponses ont pris « plus de 60 jours » et le temps pris était sans l'accord de l'Ombudsman ;
- des prorogations de 10 fois qui ont été prises, 1 a été jugée être invalide parce qu'elle a été prise après les 30 premiers jours suivant la réception de la demande.



- Des 9 prorogations valides prises, 2 ou 22 % des réponses respectaient le délai de la prorogation, ou étaient à temps ;
- même si seulement 2 ou 22 % des prorogations prises ont été respectées, les raisons pour invoquer les prorogations pour tous les prolongements de délais instaurés semblent être permises en vertu du paragraphe 15(1) de la LAIPVP et le contenu des lettres de prorogation était conforme au paragraphe 15(2).
- Il n'a pu être dégagé qu'il y avait une forme sérieuse de délais quelconques en relation au type de demandeur.

## RECOMMANDATIONS

Les deux recommandations faites à la SAPM ont été acceptées. Il a été recommandé que :

- la SAPM se conforme aux exigences de délais de la Loi ;
- en vigueur sur l'avis à l'Ombudsman de l'acceptation de cette recommandation, que la SAPM adopte « Les lignes directrices sur les délais pour le traitement d'une demande en vertu de la LAIPVP » afin de faciliter la conformité aux exigences de délais de la Loi.

## COMMENTAIRES

En vertu de la LAIPVP et de la LRMP, l'Ombudsman possède des attributions et des obligations supplémentaires à la tenue d'enquête sur des plaintes et aux vérifications. Celles-ci comprennent

- faire des commentaires sur les conséquences sur l'accès à l'information, ou pour la protection de la vie privée, des régimes ou des programmes législatifs proposés, ou des pratiques des organismes et des dépositaires publics.
- faire des commentaires sur les conséquences sur la protection de la vie privée de l'utilisation ou de la communication de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels à la fin de couplage des dossiers ou de l'utilisation de la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou le transfert de ces renseignements.
- informer le public au sujet de la LAIPVP et de la LRMP.

Encore une fois, cette année, sur demande d'organismes et de dépositaires publics, notre bureau a fourni des commentaires de l'Ombudsman contenant des analyses, des conseils et des suggestions afin d'aider à influencer les considérations de LAIPVP et de LRMP, et d'apporter assistance dans l'atténuation des plaintes.

### Le DossiÉ Manitoba touche tous les Manitobains

Cybersanté Manitoba, un programme de l'Office régional de la santé de Winnipeg, est à développer le système de dossier médical électronique (DMÉ) du Manitoba, au nom du gouvernement du Manitoba, depuis 2007. Ceci comprend le développement d'un système



capable de réunir des éléments sélectionnés parmi les renseignements médicaux personnels d'un particulier, à partir de sources électroniques variées, afin de fournir un dossier à jour des antécédents médicaux importants dudit particulier, au fournisseur de soins de santé autorisé (l'utilisateur).

Le projet a pris le nom de « DossiÉ Manitoba » à l'automne 2010. La première phase du DossiÉ a été lancée au cours de la semaine du 6 décembre 2010, dans trois établissements du Manitoba. En dépit du nombre limité de sites concernés, le DossiÉ est immédiatement devenu pertinent pour tous les Manitobains, parce que des éléments des renseignements médicaux personnels de chacun sont maintenant disponibles pour le système.

Les Manitobaines et les Manitobains devraient savoir que :

- Les renseignements médicaux personnels suivants de tous les Manitobains sont sur le DossiÉ :
  - 1) les données démographiques - nom ; date de naissance ; sexe ; âge ; adresse domiciliaire ; numéro de téléphone à domicile et au travail, numéro d'identification médical personnel (NIMP) ; le numéro d'enregistrement de la famille ; et les numéros de dossiers médicaux
  - 2) toutes les ordonnances délivrées par les pharmacies de détail au Manitoba, y compris les données historiques depuis avril 2010 ;
  - 3) tous les renseignements vaccinaux, y compris les données historiques sur la vaccination des enfants depuis 1980, et sur la vaccination des adultes depuis 2000.
  - 4) les renseignements sur les analyses de laboratoire provenant d'un laboratoire, en date de la semaine du 6 décembre 2010.
- Le système n'a pas la capacité technique de limiter un utilisateur du DossiÉ au visionnement des renseignements médicaux personnels de ses seuls patients ou clients. Les contrôles techniques fournissent certaines limites à la quantité de renseignements disponibles à différents rôles professionnels (par exemple, les médecins peuvent voir tous les renseignements dans le système, alors que les commis aux enregistrements peuvent voir toutes les données démographiques dans le système). Des exigences législatives, contractuelles et de politiques énoncent ce qu'un utilisateur autorisé devrait pouvoir visualiser.

Les Manitobains devraient savoir qu'ils ont un certain contrôle sur leurs renseignements médicaux personnels dans le DossiÉ Manitoba, et peuvent vérifier eux-mêmes les activités liées à leurs renseignements :

- Même si un particulier ne peut choisir de ne pas avoir ses renseignements médicaux personnels dans le DossiÉ, il peut faire cacher ses renseignements médicaux personnels, à l'exception des renseignements démographiques. Un particulier peut ajouter une « directive de non-divulgence » qui cachera ses renseignements médicaux personnels de la vue de tous les utilisateurs du système DossiÉ. Dans des circonstances particulières, un fournisseur de soins de santé peut avoir un `accès prioritaire` à la directive et visualiser les renseignements pour un temps limité afin de fournir des soins précis (par exemple, avec le consentement du particulier ou si ce dernier est incapable de communiquer, en cas d'urgence).
- Puisque chaque utilisation du DossiÉ Manitoba est enregistrée, un relevé concernant les utilisateurs qui l'ont consulté peut être produit sur demande. Un particulier peut envoyer un formulaire, demandant un relevé concernant les utilisateurs qui ont consulté ses renseignements dans le DossiÉ et à quel moment ils l'ont fait.
- Un particulier peut déposer un formulaire demandant accès à ses renseignements médicaux personnels dans le DossiÉ.

Ces mesures sont disponibles pour tous les particuliers, même s'ils ne sont pas un client à un des endroits qui utilisent actuellement le DossiÉ Manitoba.

Le Programme de cybersanté Manitoba a publié des renseignements au sujet du DossiÉ, y compris les formulaires pour que les particuliers demandent une directive de non-divulgence, un relevé des activités des utilisateurs et l'accès à ses propres renseignements dans le DossiÉ. Ces formulaires sont disponibles en composant 1-855-203-4528 ou à [http://www.connectedcare.ca/echartmanitoba/mbAccessToForms\\_fr.html](http://www.connectedcare.ca/echartmanitoba/mbAccessToForms_fr.html).

Un feuillet de documentation, *10 points à connaître au sujet du DossiÉ Manitoba*, est disponible sur notre site Web [www.ombudsman.mb.ca](http://www.ombudsman.mb.ca).



## SURVOL STATISTIQUE DE LA DIVISION D'ACCÈS ET DE VIE PRIVÉE

### Survol des dossiers de plaintes portant sur l'Accès ouvert en 2010

En 2010, 270 nouveaux dossiers de plaintes portant sur des affaires d'accès ont été ouverts en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Le tableau suivant fournit une ventilation des plaintes d'accès.

Type de plainte d'accès	Total	LAIPVP	LRMP
Absence de réponse	109	104	5
Prorogation	2	2	S.O.*
Droits	32	31	1
Refus d'accès	119	116	3
Autre	8	8	-
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>261</b>	<b>9</b>

\*S.O. : Sans objet puisque les prorogations ne peuvent être permises en vertu de la LRMP

### Survol des dossiers de plaintes portant sur l'Accès fermés en 2010

En 2010, 250 dossiers de plaintes en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* portant sur des affaires d'accès ont été fermés. Le tableau suivant fournit une ventilation de la disposition de ces plaintes d'accès.

Type de plainte d'accès	LAIPVP	LRMP	Total	Refusé ou abandonné	Appuyé en tout ou en partie	Non appuyé	Résolu
Refus d'accès	88	2	90	13	16	53	8
Absence de réponse	105	1	106	18	76	11	1
Droits	34	1	35	1	-	30	4
Prorogation	2	S.O.*	2	2	-	-	-
Autre	17	-	17	3	1	11	2
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>4</b>	<b>250</b>	<b>37</b>	<b>93</b>	<b>105</b>	<b>15</b>

\*S.O. : Sans objet puisque les prorogations ne peuvent être permises en vertu de la LRMP



### Survol des dossiers de plaintes portant sur la protection de la vie privée ouverts en 2010

En 2010, 56 nouveaux dossiers de plaintes ont été ouverts en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Le tableau suivant fournit une ventilation des plaintes de protection de la vie privée.

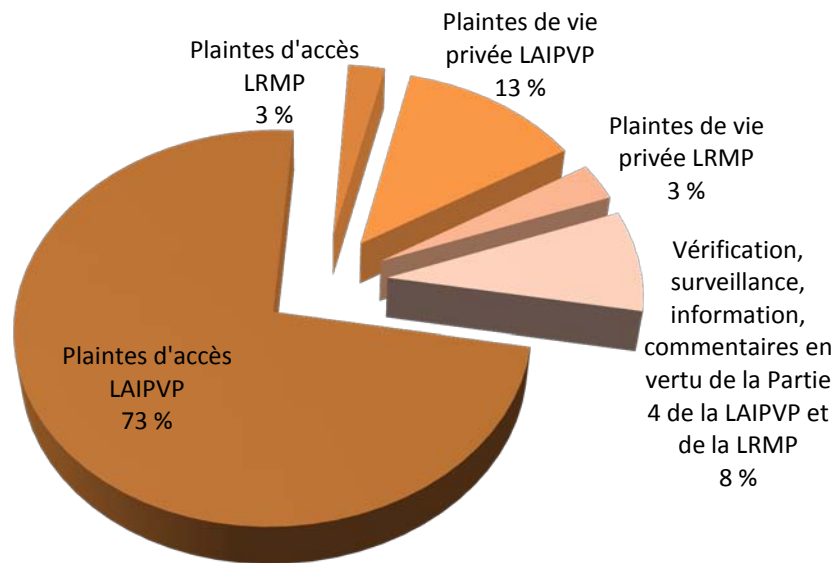
Type de plaintes sur la vie privée	Total	LAIPVP	LRMP
Collecte	12	8	4
Utilisation	16	13	3
Communication	26	24	2
Sécurité	1	-	1
Autre	1	-	1
<b>Total</b>	<b>56</b>	<b>45</b>	<b>11</b>

### Survol des dossiers de plaintes portant sur la protection de la vie privée fermés en 2010

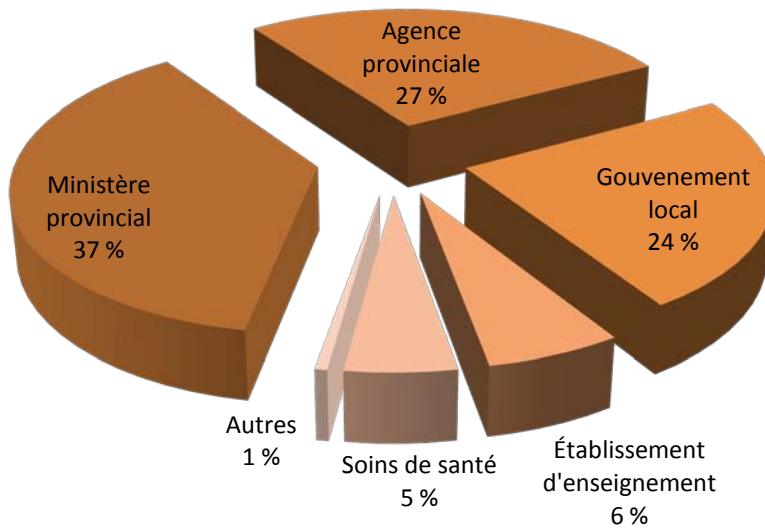
En 2010, 52 dossiers de plaintes de protection de la vie privée en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* ont été fermés. Le tableau suivant fournit une ventilation de la disposition de ces plaintes de protection de la vie privée.

Type de plaintes sur la vie privée	LAIPVP	LRMP	Total	Refusé ou abandonné	Appuyé en tout ou en partie	Non appuyé
Collecte	8	3	11	2	4	5
Utilisation	9	1	10	-	5	5
Communication	24	7	31	-	15	16
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>26</b>

Types de dossiers ouverts en 2010



Distribution des dossiers ouverts en 2010



**Cas en 2010 par Loi, organisme/dépositaire public et disposition**

Ce tableau affiche la disposition des 465 cas d'accès et de vie privée étudiés en 2010, en vertu des Parties 4 et 5 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*.

Ministère ou catégorie	Nombre de cas			Dispositions des cas								
	Reportés en 2010	Nouveaux cas en 2010	Total des cas en 2010	En attente le 31/12/2010	Refusé	Abandonné	Non appuyé	Appuyé en partie	Appuyé	Résolu	Recommandation	Complété
<b>LA PARTIE 5 DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE (LAIPVP)</b>												
<b>ORGANISME PUBLIC</b>												
<b>Ministère provincial</b>												
Affaires autochtones et du Nord	-	2	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-
Enseignement postsecondaire et Alphabétisation	-	2	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-
Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales	1	4	5	-	-	-	1	3	-	1	-	-
Commission de la fonction publique	-	3	3	1	-	1	1	-	-	-	-	-
*Compétitivité, Formation professionnelle et Commerce	6	-	6	3	-	-	3	-	-	-	-	-
Conservation	4	26	30	-	-	1	28	-	-	1	-	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Conseil exécutif	2	1	3	-	-	2	1	-	-	-	-	-
Entrepreneuriat, Formation professionnelle et Commerce	-	3	3	2	-	-	1	-	-	-	-	-
*Services à la famille et Consommation	6	27	33	6	-	4	4	-	18	1	-	-
Finances	2	16	18	10	-	4	2	1	-	1	-	-
*Santé et Vie saine	3	-	3	2	-	-	1	-	-	-	-	-
Vie saine, Jeunesse et Aînés	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
**Logement et Développement communautaire	-	10	10	-	-	-	-	1	9	-	-	-
Infrastructure et Transports	1	2	3	1	-	-	2	-	-	-	-	-
*Affaires intergouvernementales et du Commerce	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Justice	4	17	21	14	-	1	2	1	2	1	-	-
Travail et Immigration	4	3	7	2	-	-	4	-	-	-	1	-
*Sciences, Technologie, Énergie et Mines	2	-	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Gestion des ressources hydriques	7	-	7	-	-	-	2	5	-	-	-	-
Ministre responsable d'Hydro Manitoba	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
<b>Société de la Couronne et Agence gouvernementale</b>												
Manitoba Lotteries Corporation	-	4	4	1	-	-	2	-	1	-	-	-
Bureau de logement du Manitoba	-	5	5	-	-	-	3	-	1	1	-	-
La Commission des droits de la personne du Manitoba	-	7	7	2	-	1	4	-	-	-	-	-

Ministère ou catégorie	Nombre de cas			Dispositions des cas								
	Reportés en 2010	Nouveaux cas en 2010	Total des cas en 2010	En attente le 31/12/2010	Refusé	Abandonné	Non appuyé	Appuyé en partie	Appuyé	Résolu	Recommandation	Complété
Hydro Manitoba	12	52	64	11	3	1	10	-	39	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	1	9	10	3	3	-	2	1	1	-	-	-
Services à l'enfant et la famille de Winnipeg	-	4	4	-	-	-	4	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	1	3	4	1	1	-	1	-	-	1	-	-
<b>LES ORGANISMES PUBLICS LOCAUX</b>												
<b>Les organismes publics locaux</b>												
Conseil communautaire Pikwitonei	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Ville de Winnipeg	10	45	55	24	-	3	22	3	2	1	-	-
Ville de Churchill	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Ville de Powerview/Pine Falls	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Ville de Leaf Rapids	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Ville de Sainte- Anne	-	16	16	4	2	3	4	-	3	-	-	-
M. R. de Armstrong	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
M. R. de Brokenhead	3	1	4	-	-	-	4	-	-	-	-	-
M. R. de Gimli	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
M. R. de Grahamdale	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
M. R. de Lac du Bonnet	1	2	3	-	-	1	1	1	-	-	-	-
M. R. de La Broquerie	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
M. R. de Piney	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
M. R. de Rockwood	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
M. R. de Whitemouth	-	2	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-
<b>Établissement d'enseignement</b>												
Division scolaire franco-manitobaine	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Division scolaire de Flin Flon	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Division scolaire Lakeshore	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Division scolaire Prairie Spirit	-	5	5	-	-	-	-	-	5	-	-	-
Division scolaire River East Transcona	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Division scolaire St James-Assiniboia	2	2	4	-	-	-	2	2	-	-	-	-
Division scolaire de Winnipeg	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Université du Manitoba	6	7	13	9	-	-	2	2	-	-	-	-
Université de Winnipeg	3	1	4	1	-	-	-	2	1	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>												
Office régional de la santé de Burntwood	1	2	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	1	4	5	1	-	-	3	1	-	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>87</b>	<b>306</b>	<b>393</b>	<b>106</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>123</b>	<b>24</b>	<b>85</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

<b>Partie 5 de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)</b>												
<b>Ministère provincial</b>												
*Services à la famille et Logement	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Conservation	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Santé	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>LES ORGANISMES PUBLICS LOCAUX</b>												
<b>Les organismes publics locaux</b>												
Ville de Winnipeg	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Établissement d'enseignement</b>												
Université du Manitoba	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>												
Action Cancer Manitoba	2	1	3	1	-	-	2	-	-	-	-	-
Clinique	-	3	3	-	-	1	1	-	-	1	-	-
Laboratoire	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
Hôpital général de Saint-Boniface	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
North Eastman Health Association Inc.	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Office régional de la santé de Parkland	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Société de la Couronne et Agence gouvernementale</b>												
La Commission des droits de la personne du Manitoba	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Hydro Manitoba	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Services à l'enfant et la famille de Winnipeg	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Professionnel de la santé</b>												
Médecin	2	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>En vertu de la Partie 4 de la LAIPVP et de la LRMP</b>												
<b>ORGANISME PUBLIC</b>												
<b>Ministère provincial</b>												
Enseignement postsecondaire et Alphabétisation	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conservation	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
*Services à la famille et Consommation	-	5	5	1	-	-	-	-	-	-	-	4
Santé	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Justice	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
Travail	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
<b>Société de la Couronne et Agence gouvernementale</b>												
Hydro Manitoba	1	2	3	-	-	2	-	-	-	-	-	1
Société d'assurance publique du Manitoba	4	5	9	5	-	-	-	-	-	-	-	4

<b>ORGANISMES PUBLICS LOCAUX</b>												
<b>Les organismes de gouvernements locaux</b>												
Ville de Winnipeg	3	5	8	2	-	-	-	-	-	-	-	6
M. R. de La Broquerie	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-
<b>Établissement d'enseignement</b>												
Division scolaire de Flin Flon	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Université du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Organisme de soins de santé</b>												
Office régional de la santé Entre-les-Lacs	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé Sud-Est	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Office régional de la santé de Winnipeg	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2
<b>Professionnel de la santé</b>												
Physiothérapeute	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Médecin	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Autre</b>												
Autre	2	2	4	2	-	-	-	-	-	-	-	2
<b>Total partiel</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>46</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>26</b>
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>356</b>	<b>465</b>	133	13	31	130	24	90	15	3	26

\* Les noms des ministères ont changé.

\*\*Nouveaux noms des ministères

## Résumé

Des 332 dossiers fermés en 2010 :

34 % ont été appuyés en tout ou en partie (l'Ombudsman a fait des recommandations dans 1 % de ces cas) ;

39 % n'ont pas été appuyés ;

5 % ont été résolus avant qu'une conclusion ne soit atteinte ;

8 % ont été complétés en vertu de la Partie 4 de la LAIPVP ou de la LRMP ;

13 % ont été abandonnés par l'Ombudsman ou par le plaignant, ou refusés.

## Définitions

**Appuyé** : La plainte est appuyée pleinement parce que la décision n'était pas conforme à la législation.

**Appuyé en partie** : La plainte est appuyée partiellement parce que, en partie, la décision n'était pas conforme à la législation.

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

**Recommandation faite** : La plainte est appuyée en tout ou en partie et une recommandation a été faite après que des procédures non formelles ont échoué.

**Résolu** : La plainte est résolue de façon non formelle avant d'arriver à une conclusion.

**Abandonné** : L'étude de la plainte est arrêtée par l'Ombudsman ou le client.

**Refusé** : Après la cueillette de renseignements, la plainte n'est pas acceptée pour enquête par l'Ombudsman, habituellement pour une raison de plainte hors compétence ou prématurée.

**Complété** : Les cas étudiés en vertu de la Partie 4 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* **et la Loi sur les renseignements médicaux personnels où la tâche de vérification, de surveillance, d'information, ou de commentaire est terminée.**

**En attente** : Les plaintes toujours à l'étude en date du 1<sup>er</sup> janvier 2011.



## RAPPORT SUR LES ACTIVITÉS DE LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN

---

### SURVOL DE 2010

L'Ombudsman vise à assurer que le public reçoive un traitement juste et équitable de la part des gouvernements provincial et municipaux et, lorsqu'approprié, contribue aux améliorations administratives.

Au cours des quarante années de travail pour l'équité administrative, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, le personnel du bureau a accumulé des connaissances approfondies dans les meilleures pratiques lorsqu'il s'agit de prise de décision équitable.

Les anniversaires offrent un moment opportun pour célébrer les réalisations et réfléchir sur l'apprentissage. Qu'avons-nous donc appris en 40 ans ?

Étant un organisme indépendant, impartial et non partisan qui s'implique souvent dans un enjeu lorsqu'il est soumis à notre bureau, nous permet de poser des questions qui peuvent faire la lumière pour tous les parties concernées directement (le plaignant et l'agence ou le ministère du gouvernement). Nous avons trouvé qu'une approche de bon sens dans le traitement des personnes et des questions est très utile pour rendre une décision équitable. Toutefois, à l'occasion, nous avons observé que des décisions et des actions ne sont pas équitables, en dépit de la bonne volonté de tous.

L'équité peut vouloir dire différentes choses pour diverses personnes. Afin d'aider à atteindre une compréhension commune de ce que signifie l'équité dans le contexte d'un gouvernement provincial et municipal, nous utilisons un outil appelé le « triangle de l'équité ». Du point de vue de l'Ombudsman, il y a trois côtés séparés, mais interreliés à l'équité : le relationnel, de procédure et de fond. Nous précisons, plus bas, les grandes lignes pour atteindre ces trois aspects de l'équité :

**L'équité relationnelle** (la façon dont les personnes sont traitées et comment elles se sentent quant au processus et au résultat)

- ✓ Le service est important. Traiter tout un chacun avec respect. L'équité relationnelle fera parfois pardonner d'autres aspects de décisions qui sont défavorables.
- ✓ La présentation d'excuses peut être puissante.
- ✓ Écouter ce que les gens disent et tenter de comprendre leur problème. Ne pas passer de jugements basés strictement sur leur comportement.
- ✓ S'il semble qu'une chose soit inéquitable, il faut le dire. Il est probable que d'autres aient vécu la même expérience. Si la question n'est pas soulevée, il est probable que rien ne changera.
- ✓ Expliquer aux gens ce qui peut et ne peut pas être fait, et ne pas promettre une chose qui ne peut être livrée.
- ✓ Être sincère.



**L'équité de la procédure** (le processus par lequel une décision est prise)

- ✓ Tout un chacun a le droit d'être entendu et de présenter son exposé des faits.
- ✓ S'assurer que les gens comprennent le processus et ce qui devrait se produire.
- ✓ Si une erreur est portée à votre attention, la corriger. Nous sommes tous humains et nous commettons tous des erreurs.
- ✓ Suivre les autorités hiérarchiques et les voies de recours. Il y a des gens partout qui comprennent le système et qui veulent y voir apporter des améliorations.
- ✓ Suivre les règles (loi, politique, etc.). Si c'est mauvais ou désuet, le changer.
- ✓ S'assurer que chacun comprend les raisons de la décision qui a été prise.
- ✓ Les bons administrateurs sont ouverts à l'amélioration administrative et la recherchent.

**L'équité en matière de fond** (la décision doit être juste et être perçue comme étant juste)

- ✓ Être raisonnable.
- ✓ Ne prendre que les décisions que vous êtes autorisés à prendre.
- ✓ En venir à la conviction basée sur les faits.
- ✓ Ne prendre une décision qu'une fois tous les faits connus.
- ✓ Toujours garder l'esprit ouvert et être disposé à accueillir de nouveaux renseignements.
- ✓ Ne pas faire de la discrimination entre les personnes.
- ✓ Parfois lorsque les gens comprennent une situation en profondeur, il leur est plus facile d'accepter une réponse qu'ils n'aiment pas, et cela leur permet d'aller de l'avant.

En 2010, nous avons fait enquête sur plusieurs cas en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* où nous avons pu aider à apporter des améliorations administratives qui favorisaient l'équité dans la prise de décision du gouvernement, y compris ceux qui suivent :

- l'accord d'un tribunal administratif de réentendre une affaire comme suite, de l'aveu général, à un vice de procédure du processus de l'instruction de première instance.
- des modifications aux renseignements fournis aux clients afin d'éclairer les processus et les droits.
- des modifications aux règlements municipaux afin de mieux aligner les responsabilités d'exécution à la *Loi sur les municipalités*.
- des amendements aux politiques afin d'offrir de meilleures lignes directrices et améliorer l'équité pour les clients.
- l'accord de fournir un préavis lorsque des décisions ou des actions concernent les particuliers, par exemple, lorsque les droits sont augmentés et lorsque des comptes impayés sont ajoutés aux rôles d'impôts fonciers.

En plus des enquêtes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la Division de l'Ombudsman a mené des enquêtes sur des divulgations faites en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* (LDIP). Dans notre Rapport annuel 2009, nous avons souligné notre expérience grandissante des enquêtes en vertu de la LDIP, qui est entrée en vigueur, en 2007. Nous avons discuté du processus que notre bureau adopte après qu'une divulgation est reçue. En 2010, une révision continue des facteurs



permettant de déterminer si une affaire constitue un acte répréhensible aux termes de la LDIP est intervenue.

## CAS D'INTÉRÊT PUBLIC

### Plaintes de la part des particuliers

Répondre aux plaintes de particuliers lésés par une action ou une décision du gouvernement est une fonction clé de la Division de l'Ombudsman. Souvent, les plaintes portent sur une action ou une décision que le particulier trouve injuste. Les études de ces plaintes sont faites de façon impartiale, sans encouragement ni pour le particulier, ou ni pour le gouvernement. Une fois une plainte reçue, les enquêteurs de l'Ombudsman travaillent avec les plaignants et le gouvernement afin d'arriver à une compréhension approfondie de la question, avant de tirer toutes conclusions. Dans le présent rapport, nous faisons ressortir sept enquêtes de plaintes de particulier qui se sont produites ou se sont terminées en 2010.

#### **Les Services à l'enfant et la famille Anishinaabe et l'Office des services à l'enfant et la famille des Premières Nations du Sud du Manitoba**

*La Loi sur les services à l'enfant et la famille (LSEF) offre un processus aux parents nourriciers, par lequel ils peuvent interjeter appel des décisions des agences de retirer des enfants sous leurs soins. Les paragraphes 51(3), (4) et (5) de la Loi et le Règlement sur les appels interjetés par les parents nourriciers énoncent le processus d'appel.*

En 2009, nous avons reçu une plainte de parents nourriciers qui s'étaient pliés aux consignes du processus d'appel imposées par la Loi. À la conclusion du processus d'appel, un arbitre indépendant a rendu une décision que les enfants qui avaient été retirés du foyer des parents nourriciers devaient retourner dans ce foyer. Les Services à l'enfant et la famille Anishinaabe (ACFS) et les Services à l'enfant et la famille des Premières Nations du Sud du Manitoba (l'Office du Sud) ont refusé de se conformer à la décision de l'arbitre.

Il n'y a pas de disposition dans la Loi ou le règlement qui permettraient à une partie du processus d'appel d'invalider la décision d'un arbitre indépendant à la suite d'un désaccord. Ni la Loi, ni le règlement ne prescrivent un appel de la décision de l'arbitre. Nous avons soulevé des inquiétudes au sujet de cette lacune importante de la législation qui ne prescrit pas un recours dans ces situations où il y a désaccord avec une décision d'un arbitre.

L'Ombudsman a recommandé que le ministre des Services à la famille et Consommation ordonne une révision de la décision de l'ACFS, et de l'Office du Sud à la lumière du rapport de l'arbitre, afin de s'assurer que les Services à l'enfant et la famille ont assumé leurs responsabilités conformément à la Loi. À l'issue de cet examen, l'Ombudsman a de plus recommandé que le ministre tranche la question de ce qui serait dans l'intérêt supérieur des



enfants en relation à leur placement chez des parents nourriciers et de prendre toute action qui est jugée appropriée pour aborder la situation.

Dans le cas présent, les parents nourriciers ont engagé les coûts de l'institution du processus d'appel qui semblent avoir été dépensés inutilement vu l'aboutissement du refus de l'ACFS de se conformer à la décision de l'arbitre. L'Ombudsman a recommandé qu'une compensation financière soit prévue pour les frais juridiques encourus. Au moment d'écrire ce rapport, l'affaire demeure non résolue.

D'un point de vue plus large, l'Ombudsman a recommandé qu'à la suite d'une révision interne du processus d'arbitre et de la mise en œuvre de tous changements, le ministre des Services à la famille et Consommation communique une directive portant la façon dont les décisions des arbitres devraient être traitées, et que la directive du ministre soit diffusée à toutes les agences, les offices et à la direction afin d'en assurer la conformité.

### **Service de protection des enfants, Services à la famille et Consommation**

Nous avons étudié deux plaintes, cette année, portant sur l'Unité provinciale d'enquête relative aux mauvais traitements infligés aux enfants (EMTE) de la Direction de la protection des enfants, dans le cadre des Services à la famille et Consommation. L'Unité des EMTE a la charge de mener les enquêtes, tel que prescrit à l'article 18.6 de la *Loi sur les services à l'enfant et la famille*, lorsqu'une agence reçoit des renseignements qu'un enfant a été ou peut avoir été soumis à de mauvais traitements par une personne fournissant du travail ou des services à une agence ou à un établissement d'aide à l'enfant ou à un autre endroit où un enfant a été placé par l'office.

Au cours de nos enquêtes, nous avons noté des points de vue divergents des critères de renvoi à l'unité des EMTE, et de l'éventail de types de cas étant enquêtés au palier de la direction. Nous avons suggéré que ces composants du programme soient révisés par la Direction de la protection des enfants, en consultation avec les quatre bureaux de protection de l'enfance et leurs agences. Nous avons noté le besoin et l'importance d'une compréhension cohérente partout dans le système des types de cas renvoyés à l'unité des EMTE et enquêtés par ce dernier, conformément aux exigences de l'article 18.6 de la *Loi sur les services à l'enfant et la famille* et les normes de services à l'enfant et la famille en ce qui a trait aux enquêtes relatives aux mauvais traitements infligés aux enfants.

### **Aide juridique**

Une personne a demandé de l'aide juridique. Comme son revenu était plus haut que le revenu admissible pour des services juridiques gratuits, un contrat d'admissibilité élargie a été préparé, dans lequel la personne s'est engagée à payer pour les services juridiques fournis, à coût réduit. Au cours de la période où la représentation a été fournie, la personne a demandé des renseignements sur le solde qu'elle devait, mais l'Aide juridique n'a pas répondu à la



demande. De surcroît, vers la fin de la représentation, une augmentation discrétionnaire a été appliquée au dossier parce que l'affaire a été jugée complexe. La personne n'était pas au courant de l'augmentation des honoraires qui s'appliquait à son dossier. Sa facture pour frais juridiques finale était beaucoup plus élevée que prévu.

Au cours de notre enquête sur l'affaire, l'Aide juridique a informé notre bureau qu'un nouveau système de suivi interne aidera à fournir des renseignements de facturation plus à jour, aux clients ; un système qui n'était pas encore en place lorsque la personne était cliente. L'Aide juridique a apporté des modifications à la feuille de renseignements fournie aux clients d'admissibilité élargie et avisé les avocats-conseils à l'interne de fournir le nombre actuel d'heures facturées au client, sur demande. L'Aide juridique a aussi accepté de renoncer à l'augmentation discrétionnaire des droits qui avait été appliquée au compte de la personne, sans avis.

### **La Commission d'appel de l'aide aux sinistrés**

Un particulier a soulevé une question au sujet d'une audience tenue par la Commission d'appel de l'aide aux sinistrés. Le particulier n'a pas reçu suffisamment de renseignements au sujet du processus de l'audience ou des règles de procédure de la Commission avant l'audience. La Commission a confirmé que le particulier n'avait pas reçu tous les renseignements comme suite à une méprise. Le défaut de fournir un avis approprié est une infraction à l'équité de la procédure, et en conséquence, le particulier n'a pas eu une juste possibilité de se préparer à l'audience. À la fin de notre enquête, la Commission a accepté d'accorder une nouvelle audience au particulier.

### **Société d'assurance publique du Manitoba**

Nous avons reçu une plainte portant sur la façon dont la Société d'assurance publique du Manitoba (SAPM) avait traité une décision de déficience permanente à la suite d'un accident d'automobile. Entre autres choses, le plaignant a fait état du délai dans l'administration du cas et du processus de la SAPM pour le réexamen d'une décision.

*La Loi sur la Société d'assurance publique du Manitoba* prescrit que la SAPM puisse réexaminer une décision si de nouvelles informations surviennent ou si ses dirigeants réalisent qu'ils ont commis une erreur. La Société doit le faire avant que la demande de révision soit déposée. Dans le cas de notre plaignant, la SAPM a institué deux réexamens de son propre chef alors que le plaignant voulait que la SAPM aille de l'avant avec son processus de révision interne. Dans les deux cas, les réexamens ont retardé le processus de révision interne. La SAPM a modifié sa politique de réexamen pour exiger l'accord du client en vue de procéder à un réexamen, et si le client n'est pas d'accord avec le réexamen, le processus de révision interne se poursuivra sans délai.

La SAPM reconnaît que le particulier a connu des délais dans la gestion de sa réclamation, et a émis une lettre d'excuses au demandeur.

### **La Municipalité rurale de La Broquerie**

Un nombre de plaintes administratives portant sur l'aménagement immobilier dans la Municipalité rurale de La Broquerie ont été déposées à notre bureau.

Un règlement de zonage municipal identifie, au sein d'une catégorie précise de zonage, si l'utilisation d'un bien-fonds ou d'un édifice est permis ou conditionnel. Un usage conditionnel en est un qui est généralement conforme à d'autres usages dans la zone et qui peut être permis dans certaines circonstances à la discrétion d'une municipalité. Dans un cas, un permis d'usage conditionnel a été accordé, par lequel l'exploitation d'une certaine propriété a été autorisée à se poursuivre à condition qu'un édifice existant soit enlevé. Le projet, toutefois, s'est poursuivi sans l'enlèvement de l'édifice et les conditions du permis n'ont pas été exécutées. Comme suite à notre enquête, la MR s'est assurée d'être conforme et l'édifice a été enlevé.

Dans un autre cas, une propriété a été développée d'une façon qui n'était pas conforme au règlement de zonage de la MR, tout de même, un permis a été délivré par la MR permettant à l'exploitation d'aller de l'avant. La MR indique que son nouveau Plan d'aménagement attendait la ratification par le ministre, et si ratifié, la propriété en question serait zonée de façon appropriée, afin de permettre le développement qui est déjà entrepris. Si le Plan d'aménagement n'est pas ratifié, le propriétaire fera une demande pour que le terrain soit rezoné.

Sur une autre propriété, un ordre de suspendre les travaux a été donné par un agent chargé de faire appliquer le règlement. L'ordre de suspendre les travaux a été retiré par un conseiller municipal. Même si le Conseil peut confirmer, modifier, substituer ou annuler un ordre, dans le présent cas, un conseiller particulier a agi indépendamment, sans autorité. Afin d'éclaircir les rôles et les responsabilités en ce qui a trait à l'application des règlements, la MR a abrogé un de ses règlements, le remplaçant par une nouvelle politique sur l'application des règlements qui reflète les exigences de l'application des règlements de la *Loi sur les municipalités*.

### **La Municipalité rurale de Strathcona**

Un particulier a soulevé une question au sujet des frais imposés par la Municipalité rurale de Strathcona pour le coût du déneigement et l'ajout de frais en souffrance à sa facture d'impôts fonciers. Le particulier a reçu une facture de la MR pour un déneigement personnalisé qui notait le total des frais, mais ne fournissait pas une ventilation adéquate des frais. Le particulier a contesté le total des frais, et ne pouvait établir comment il était calculé. Il a fait un paiement partiel en prévision de la réception d'une ventilation des frais. La MR n'a pas fourni les éclaircissements et a ajouté le solde impayé à sa facture d'impôts fonciers sans avis au particulier.



Notre enquête a révélé que le total des frais pour le déneigement comprenait des frais de temps de trajet. La *Politique de déneigement* de la MR ne renvoie pas à des frais de temps de trajet. Comme suite à notre enquête, la MR a modifié sa politique pour y inclure les coûts de temps de trajet lorsque des demandes personnalisées sont faites pour le déneigement. La MR nous a aussi informés que tout client qui ferait une demande de déneigement serait avisé, à l'avance, du taux horaire et de tous autres frais qui s'appliquent. La MR nous a de plus informés que les clients qui ont des comptes en souffrance recevront un avis avec la facture finale, indiquant que le montant en souffrance sera ajouté au rôle de perception de la propriété. En dernier lieu, la MR a renoncé à 1,5 heure de temps de trajet pour le particulier, et a accepté d'enlever les arrérages liés à ses frais du rôle de perception de sa propriété.

### Enquêtes à l'initiative personnelle de l'Ombudsman

Dans certains cas, au cours de la tenue d'enquête sur des plaintes individuelles, des sujets de préoccupation qui peuvent profiter d'une révision plus approfondie sont déterminés. L'Ombudsman peut déclencher sa propre enquête dans de telles affaires. Dans le présent rapport, nous faisons ressortir une enquête « IPO » qui s'est terminée en 2010.

#### Bureau du médecin légiste en chef

En 2008, une plainte a été reçue d'une mère au sujet de la longueur du temps écoulé avant qu'elle reçoive le rapport d'autopsie à la suite du décès de son fils. En vertu de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*, le pathologiste est tenu de déposer un rapport d'autopsie au médecin légiste en chef dans les 60 jours suivant le début de l'autopsie. Le médecin légiste en chef peut proroger la période au cours de laquelle un rapport d'autopsie doit être déposé, de 30 jours supplémentaires. Dans le cas de notre plaignante, un rapport d'autopsie a été reçu environ cinq mois après l'autopsie. Comme l'affaire individuelle a été résolue, notre dossier a été fermé.

Nous avons, toutefois, ouvert une enquête à « l'initiative personnelle de l'Ombudsman » sur la durée des délais nécessaires à achever les rapports d'autopsie. Nous avons fait des enquêtes au Bureau du médecin légiste en chef (BMLC) de Justice Manitoba et avons appris qu'il impartissait au *Diagnostic Services of Manitoba* (DSM) pour faire des autopsies. Comme suite à des questions de personnel, au nombre croissant d'autopsies, et à la complexité grandissante de certaines autopsies, il y avait des retards à achever les rapports dans les délais prévus par la Loi.

Les DSM, Justice Manitoba, et Santé Manitoba travaillaient à trouver des solutions aux problèmes, mais en dépit d'efforts continus, les délais prescrits n'étaient pas respectés. Comme nous étions d'avis qu'il est important de se conformer aux exigences prévues par la loi, nous avons écrit aux ministères de la Justice et de la Santé, et leur avons demandé de nous informer des mesures prises pour remédier à la situation. Tard en 2010, nous avons été informés que le



financement pour un nouvel adjoint au médecin légiste en chef au BMLC était confirmé, et que les DSM avaient engagé un nouveau pathologiste judiciaire. Comme des mesures raisonnables ont été prises pour régler cette affaire, notre dossier a été fermé.

### Les enquêtes systémiques

Les enquêtes dans les problèmes à l'échelle du réseau sont des examens complets de programmes et de services du gouvernement. Souvent, ces enquêtes surviennent parce qu'il semble y avoir un écart entre les politiques et les procédures administratives mises en place par le gouvernement pour atteindre certains objectifs, et les résultats actuels qui se produisent. Les enquêtes systémiques peuvent réaliser une amélioration administrative qui engendre de meilleurs programmes et services du gouvernement pour tous les citoyens. Dans le présent rapport, nous faisons ressortir deux enquêtes systémiques qui se sont produites ou se sont terminées en 2010.

#### Le Programme d'aide à l'emploi et au revenu

En 2009, nous avons fait rapport que notre enquête sur le Programme d'aide à l'emploi et au revenu, des Services à la famille et Consommation était terminée. L'enquête a été déclenchée en réponse à une plainte de douze organismes communautaires, dont un bon nombre ont des clients qui participent au programme AER.

En mai 2010, l'Ombudsman a déposé un rapport qui contenait 68 recommandations pour des améliorations administratives. Les recommandations ont été faites afin d'améliorer l'équité et l'efficacité administrative du programme, et pour aider à harmoniser le programme à l'objectif général de réduction de la pauvreté, de la province. Nous avons demandé au ministère de répondre de façon formelle au rapport, comme l'exige le paragraphe 37(1) de la *Loi sur l'Ombudsman*.

Le ministère a accepté la majorité des recommandations. Il était en désaccord avec, et continue d'étudier, certaines des recommandations. En décembre 2010, un rapport complet, qui comprend les réponses du ministère aux recommandations, a été publié. Le rapport AER est disponible sur notre site Web :

[www.ombudsman.mb.ca/pdf/EIA\\_report\\_with\\_departmental\\_responses\\_Dec2010.pdf](http://www.ombudsman.mb.ca/pdf/EIA_report_with_departmental_responses_Dec2010.pdf)

#### Le bureau de la Protection des personnes recevant des soins

En juin 2010, l'Ombudsman a reçu un nombre de divulgations en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* (LDIP), prétendant qu'il y avait des actes répréhensibles au Bureau de la protection des personnes recevant des soins (BPPS), de Santé Manitoba. Même s'il a été décidé que les questions divulguées ne constitueraient pas des actes répréhensibles tels que définis par la





LDIP, une décision a été prise d'aller de l'avant avec l'enquête en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, puisque les questions soulevées portaient sur des affaires d'administration.

Le BPPS reçoit les allégations de mauvais traitement dans les établissements de soins et enquête sur ces dernières, partout dans la province. Au cours des dernières années, le Bureau s'est engagé dans un exercice de changement organisationnel qui comprenait une réinterprétation de la définition statutaire de mauvais traitement. La plainte à notre bureau prétendait que la réinterprétation pouvait entraîner la fermeture prématurée de dossiers qui ne répondaient pas au seuil maintenant plus haut, ou provoquer des résultats d'investigation qui établiraient que les mauvais traitements n'ont pas eu lieu, lorsqu'en fait ils peuvent avoir été subis. Des inquiétudes supplémentaires ciblaient le manque de clarté entourant les politiques de renvoi du BPPS aux organismes professionnels, comme le Collège des médecins et chirurgiens, et aux organismes d'application de la loi, lorsque les allégations de mauvais traitements semblaient de nature criminelle.

À la suite de l'enquête, l'Ombudsman a fait 5 recommandations à Santé Manitoba. L'Ombudsman a recommandé que :

- la définition ad hoc de mauvais traitement du BPPS soit révisée afin d'inclure et les actes de mauvais traitement et les résultats de ces actes, que le seuil de dommage grave soit défini conformément à la jurisprudence, et que la définition ad hoc de « raisonnablement probable » de causer des dommages graves, soit réexaminée,
- la politique du BPPS sur les renvois aux organismes professionnels comme le Collège des médecins et chirurgiens soit révisée pour éclairer quand il y a des motifs raisonnables de faire de tels renvois,
- la politique du BPPS sur les renvois aux organismes d'application de la loi révisée pour éclairer quand il y a des motifs raisonnables de faire de tels renvois,
- le BPPS réexamine sa phase d'enquête au cours de laquelle il doit décider si une affaire devrait être étudiée plus en profondeur. La phase d'enquête devrait se concentrer sur s'il y a ou non des motifs raisonnables de croire qu'un malade a été ou sera probablement victime de mauvais traitements, et sur la cueillette des renseignements nécessaires pour prendre cette décision,
- le BPPS émette les directives nécessaires aux établissements afin d'assurer la sécurité des malades, même s'il n'y a pas eu de détermination de mauvais traitement, si les directives aidaient les établissements à prévenir davantage les mauvais traitements et à assurer la sécurité des malades.

Le ministère a accepté toutes les cinq recommandations. L'Ombudsman a publié un rapport sur l'enquête du BPPS, en mars 2011. Le rapport du BPPS est disponible sur notre site Web :

[www.ombudsman.mb.ca/pdf/2011-03-11\\_PPCO\\_Report.pdf](http://www.ombudsman.mb.ca/pdf/2011-03-11_PPCO_Report.pdf)



## Enquêtes en vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public

Cette année, est la troisième année complète d'expérience avec la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)* (LDIP), et chaque année le bloc de connaissances du bureau, au sujet de la LDIP continue de grandir. En 2010, l'occasion d'examiner de nouveau la signification d'acte répréhensible s'est présentée plusieurs fois.

Dans un cas, comme noté dans la section des enquêtes systémiques, le bureau a reçu des divulgations d'actes répréhensibles liées au Bureau des personnes recevant des soins. Après une analyse approfondie, il a été trouvé que les questions et les inquiétudes communiquées n'étaient pas des actes répréhensibles tels que définis à l'article 3 de la LDIP. Il y avait, toutefois, plusieurs affaires administratives qui pouvaient être étudiées en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*. Comme les divulgations ont été soulevées en vertu de la LDIP, la protection contre les représailles décrite à l'article 27, de la LDIP, s'applique, même si l'enquête s'est produite en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*.

Comme souligné dans la section de survol statistique du présent rapport, 8 nouveaux dossiers en vertu de la LDIP ont été ouverts en 2010, et un a été reporté de l'année précédente. Des 9 dossiers au total, 7 était en attente à la fin de 2010, et 2 ont été refusés.

## AUTRES ACTIVITÉS ET ENJEUX

### Rapport d'enquête

En vertu de la *Loi sur les enquêtes médico-légales*, le médecin légiste en chef peut ordonner qu'une enquête, présidée par un juge provincial, soit tenue sur le décès d'une personne. À la suite de l'enquête, le juge dépose un rapport et peut recommander des modifications dans les programmes, les politiques, et les pratiques du gouvernement qui, selon elle ou lui, réduiraient la probabilité d'un décès dans des circonstances similaires.

Une fois le rapport d'enquête reçu, le personnel de l'Ombudsman prend contact avec chaque ministère ou agence du gouvernement ou une municipalité à qui une recommandation a été faite afin d'établir quelle mesure est prise. Après qu'une réponse satisfaisante à toutes les recommandations a été reçue, une lettre est envoyée au juge en chef de la Cour provincial l'informant de ces réponses.

Les rapports d'enquête sont publiés sur le site Web des Tribunaux du Manitoba. Un tableau de rapports d'enquête sur le site Web de l'Ombudsman du Manitoba fournit les renseignements sur les défunts (nom, date, endroit et cause du décès, et si le défunt était un adulte ou un enfant) ; la date du rapport d'enquête ; une liste de recommandations ; l'agence ou le ministère provincial ou la municipalité à qui les recommandations ont été faites ; et l'état de la réponse



aux recommandations. Le tableau contient des liens au texte intégral du rapport d'enquête et à la lettre de clôture au juge en chef, détaillant la réponse à chaque recommandation.

En 2010, aucun nouveau rapport d'enquête n'a été reçu par notre bureau pour suivi. Dix-neuf dossiers reliés à des enquêtes précédentes sont demeurés actifs, et huit de ces dossiers ont été fermés. Sur l'ensemble, ceci nous a permis de compléter le suivi de cinq enquêtes. Les cinq lettres de clôture au juge en chef sont publiées sur notre site Web.

### **Révisions des décès d'enfants**

En 2006, notre révision des organismes de protection de la jeunesse au Manitoba recommandait des changements au processus d'enquête et de rapport des décès d'enfants qui étaient sous les soins des organismes, avaient récemment été sous ces soins, ou dont les familles avaient reçu des services des ces organismes.

Nos recommandations ont été acceptées par le gouvernement et entérinées par le biais de modifications législatives qui transféraient la responsabilité des enquêtes sur les décès des enfants du Bureau du médecin légiste en chef (BMLC) au Bureau du Protecteur des enfants (BPE). Ce transfert s'est produit le 15 septembre 2008.

Au même moment, la responsabilité pour la surveillance et le rapport sur la mise en œuvre des recommandations faites par le BDE a été assignée à l'Ombudsman afin qu'un organisme indépendant décide quelles mesures ont été prises en réponse à ces recommandations, et fasse rapport publiquement sur ces mesures. Rapporter publiquement peut servir à alerter le corps législatif et le public si le progrès semble être inadéquat.

Le BPE nomme leurs enquêtes sur les décès d'enfants sous soins les Révisions d'enquêtes spéciales (RES). Le but des RES est d'identifier les façons dont les programmes et les services à l'étude peuvent être améliorés, afin d'augmenter la sécurité et le bien-être des enfants, et de prévenir des décès dans des circonstances similaires. Les RES peuvent contenir des conclusions et des recommandations en ce qui a trait à un organisme de protection de la jeunesse ou plus, un ou plus des quatre bureaux de la protection de l'enfant, la Direction des services de protection des enfants, Services à la famille et Consommation Manitoba, tout autre ministère du gouvernement, ou tous services de traitement de santé mentale ou de toxicomanie, ou services sociaux financés publiquement, identifiés au cours de l'enquête spéciale par le BPE.

Les RES complétées sont envoyées à l'Ombudsman, au médecin légiste en chef et au ministre des Services à la famille et Consommation. Le ministre fait suivre les rapports à la direction administrative de la Direction des services de protection des enfants, et la Direction avise le ou les Bureaux responsables du rapport et leur en fournit un exemplaire ou, lorsque plus d'un bureau est identifié, leur fournit les sections pertinentes et les recommandations applicables à chaque bureau.



À la Direction, les RES sont assignés à un spécialiste en relations du bureau, qui ont chacun la responsabilité de travailler avec un des quatre bureaux de la protection de l'enfance. Le rôle des spécialistes des relations de bureau est de réviser les réponses aux recommandations reçues du bureau, et de confirmer que les recommandations ont été mises en œuvre. Nous avons été informés que ce processus comprend non seulement un examen des renseignements fournis, mais aussi de la preuve qu'une recommandation a été mise en œuvre.

Pour informer l'Ombudsman de l'état des recommandations de RES, les Services à la famille et Consommation proposent de préparer un rapport, deux fois l'an, contenant les résumés des réponses des bureaux, et de classer les recommandations par catégories afin de définir les questions systémiques inhérentes aux recommandations. Nous n'avons pas reçu ces rapports semestriels tels que proposés. Le premier rapport a été déposé à notre bureau en juin 2009, et un second rapport a été reçu en juin 2010.

Lorsque la responsabilité pour remplir les RES a été transférée au BPE, le 15 septembre 2008, il y avait 106 cas qui n'avaient pas été examinés. Au 31 décembre 2010, le nombre de cas exigeants un examen était 182.

Au 31 décembre 2010, le BPE avait achevé 44 rapports et les avait envoyés au ministre, au BMLC, et à l'Ombudsman. Ces rapports contenaient 234 recommandations, y compris 19 recommandations à d'autres ministères du gouvernement et organismes externes, dont les services sociaux, les services de santé mentale et de traitements de toxicomanie. Nous avons été informés que les rapports d'enquêtes spéciales et les recommandations ne peuvent être communiqués directement aux organismes externes sans enfreindre l'article 76(3) de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*, exigeant que tous documents créés en vertu de la Loi demeurent confidentiels. Nous avons aussi été informés que seulement un des 44 dossiers a été fermé par la Direction à la suite de son examen de la mise en œuvre des recommandations.

Pour que notre bureau complète notre révision de la mise en œuvre, nous devons savoir quand les organismes voient la recommandation comme ayant été mis en œuvre ou y ont autrement réagi. Les délais dans l'achèvement des rapports semestriels des Services à la famille et Consommation sur le progrès de la mise en œuvre des recommandations des enquêtes spéciales et les délais dans l'achèvement de rapport de progrès de la Direction de la protection des enfants ont soulevé des questions sur le nombre de dossiers qui ont été remplis au complet.

Nous nous attendions à recevoir plus de 44 rapports et à avoir plus de rapports clos par la Direction au cours de la période de septembre 2008 à décembre 2010. Les résultats limités reflètent les défis transitionnels, mais soulèvent certaines inquiétudes au sujet du degré auquel les processus administratifs adéquats ont été développés et mis en œuvre pour donner suite aux modifications législatives issues de notre rapport 2006.



En 2010, nous déposerons un rapport spécial traitant des sujets d'inquiétude et identifiant des solutions possibles basées sur notre propre analyse des questions et des positions des parties impliquées dans le processus des RES.

### **Détenus à haut risque, dans le besoin**

Depuis nombre d'années, notre bureau a soulevé des inquiétudes au sujet des particuliers atteints de maladies mentales ou de déficiences mentales qui entrent en conflit avec le système de justice pénale. Nous avons préconisé l'établissement d'un tribunal spécialisé, comme un tribunal de la santé mentale, pour détourner ces particuliers d'un système de justice pénale encombré dans la collectivité, avec les soutiens nécessaires pour traiter leur maladie ou leur incapacité. En 2010, la province a annoncé dans son discours du trône qu'elle procéderait à l'établissement d'un tribunal de la santé mentale. Nous avons été informés que la planification de cette initiative est en cours.

Nous continuons aussi à soulever des inquiétudes au sujet des particuliers souffrants de problèmes de santé mentale détenus et de la détérioration de leur état de santé mentale pendant leur détention. Lorsque l'hospitalisation est nécessaire pour ces détenus sous garde, le seul hôpital approprié est l'unité de Services de psychiatrie légale de courte durée, de 14 lits, au Centre de service psychiatrique, du Centre des sciences de la santé de Winnipeg. Dix-huit lits de longue durée sont disponibles au Centre de santé mentale de Selkirk.

En 2008, le délai d'attente moyen pour les Services de psychiatrie légale était de 15,8 jours, et la moyenne s'est élevée à 24,2 jours, en 2009. Nous avons été informés, en 2010, que la période d'attente moyenne avait encore augmentée à 26,8 jours. Dans 9 cas, les particuliers ont attendu plus de 20 jours avant d'être admis. De ces particuliers, trois ont attendu 69, 70 et 103 jours pour une admission et ont été subséquentement déclaré ne pas être criminellement responsable. Nous continuons à demander des renseignements de Santé Manitoba en ce qui a trait aux mesures qui seront prises pour éliminer l'arriéré grandissant de ces cas et l'augmentation des temps d'attente pour admission aux Services de psychiatrie légale.

En 2008 et 2009, nous avons discuté de nos inquiétudes avec les « Protocoles interministériels pour les adultes à haut risque, dans le besoin » qui existe entre Santé Manitoba, les Services à la famille, et Justice Manitoba pour faciliter la coordination de services. En 2010, le sous-ministre de la santé a fait rapport que « *alors que les intervenants pertinents reconnaissent l'importance continue d'assurer la coordination du service interministériel comme élément normatif de soins cliniques efficaces, et un qui est actuellement utilisé, ils soulignent aussi plusieurs difficultés rencontrées dans la version actuelle des Protocoles, comme suite à leur longueur et leur complexité, au point que ces conditions minent l'utilité des Protocoles.* » Le ministère a aussi fait rapport qu'il mettait à jour les Protocoles afin de tenir compte d'un processus de coordination de services en texte clair, qui réponde aux exigences de service, d'atténuation du risque, et de responsabilité, et que les protocoles mis à jour seraient contrôlés en 2011, et complétés.

## SURVOL STATISTIQUE DE LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN

### Cas en 2010 par Loi, ministère et disposition

Ce tableau ventile la disposition de 292 dossiers de la Division de l'Ombudsman, en 2010 en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)*, et la *Loi sur les enquêtes médico-légales*.

Ministère ou catégorie	Nombre de cas			Dispositions des cas								
	Reportés en 2010	Nouveaux cas en 2010	Total des cas en 2010	En attente le 31/12/2010	Apport d'information	Refusé	Abandonné	Non appuyé	Résolu en partie	Résolu	Recommandation	Complété
<b>LA LOI SUR L'OMBUDSMAN</b>												
<b>LE GOUVERNEMENT PROVINCIAL</b>												
<b>Affaires autochtones et du Nord</b>												
Général	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales</b>												
Général	1	1	2	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>Commission de la fonction publique</b>												
Général	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>*Compétitivité, Formation professionnelle et Commerce</b>												
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
<b>Conservation</b>												
Général	6	5	11	3	1	-	1	5	1	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	2	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
<b>Conseil exécutif</b>												
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>*Services à la famille et Consommation</b>												
Général	1	2	3	1	-	-	-	-	-	-	1	1
Commission d'appel des accidents de la route	-	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Services à l'enfant et la famille	9	11	20	5	-	1	-	9	2	3	-	-
Aide à l'emploi et au revenu	-	3	3	1	-	-	-	-	1	-	-	1
Direction de la location à usage d'habitation	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-

Commission de location à usage d'habitation	1	2	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	4	1	5	2	-	-	1	-	-	-	1	1
<b>Finances</b>												
Général	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Commission des valeurs mobilières	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Santé</b>												
Général	2	1	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-
Conseil manitobain d'appel en matière de santé	3	1	4	2	-	-	-	2	-	-	-	-
Le bureau de la Protection des personnes recevant des soins	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Santé mentale	-	3	3	1	-	-	-	1	-	1	-	-
Office régional de la santé	1	2	3	-	2	-	-	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	4	2	6	4	-	-	-	-	-	1	-	1
<b>**Logement et Développement communautaire</b>												
Bureau de logement du Manitoba	4	4	8	4	-	-	1	-	-	-	1	2
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	4	1	5	3	-	-	1	-	-	-	1	-
<b>Infrastructure et Transports</b>												
Général	3	1	4	1	-	-	-	1	-	1	-	1
Commission d'appel des suspensions de permis	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-
<b>Affaires intergouvernementales</b>												
Général	3	-	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-
<b>Justice</b>												
Général	2	2	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Centre correctionnel de Brandon	1	2	3	1	1	-	-	1	-	-	-	-
Centre correctionnel de Headingley	1	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Centre correctionnel de Le Pas	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Centre correctionnel de Portage	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Centre de détention provisoire de Winnipeg	-	3	3	1	-	-	-	-	-	1	-	1
Centre pour jeunes Manitoba	-	2	2	-	1	-	-	1	-	-	-	-
Tribunaux	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Exécution des ordonnances alimentaires	2	4	6	2	-	-	-	2	-	2	-	-
La Commission des droits de la personne	4	8	12	8	-	-	-	3	-	1	-	-
Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi	-	2	2	-	1	-	-	1	-	-	-	-
Aide juridique	2	2	4	2	-	-	-	1	-	1	-	-
Dépositaire public	3	4	7	1	1	-	-	5	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	10	3	13	9	-	-	-	-	-	1	-	3
<b>Travail et Immigration</b>												
Normes d'emploi	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-

<b>Gouvernement local</b>												
Général	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-
<b>Gestion des ressources hydriques</b>												
Général	5	1	6	3	-	-	-	2	-	1	-	-
<b>Corporation et extra ministériel</b>												
Hydro Manitoba	2	4	6	3	-	-	-	2	-	1	-	-
Commission des accidents du travail	2	1	3	1	-	-	-	2	-	-	-	-
Commission d'appel de la CAT	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Société d'assurance publique du Manitoba</b>												
Général	11	21	32	6	1	3	1	16	1	4	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	2	-	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-
<b>MUNICIPALITÉS</b>												
Ville de Winnipeg	5	10	15	6	1	-	1	4	-	3	-	-
Autres villes, MR, municipalités, villages	16	11	27	15	2	-	1	3	-	5	1	-
Districts d'aménagement local	3	1	4	3	-	-	-	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman - IPO	1	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1
<b>Total partiel</b>	<b>128</b>	<b>136</b>	<b>264</b>	<b>108</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>15</b>
<b>LA LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)</b>												
Société de la Couronne et Agence gouvernementale	1	3	4	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Établissement d'enseignement	-	4	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>CAS ISSUS DE RECOMMANDATIONS DE RAPPORT D'ENQUÊTE EN VERTU DE LA LOI SUR LES ENQUÊTES MÉDICO-LÉGALES</b>												
Services à la famille	4	-	4	2	-	-	-	-	-	-	-	2
Santé	6	-	6	4	-	-	-	-	-	-	-	2
Justice	6	-	6	3	-	-	-	-	-	-	-	3
Travail et Immigration	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
La Société des alcools	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total partiel</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>144</b>	<b>292</b>	<b>127</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>71</b>	<b>6</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>22</b>

\* Les noms des ministères ont changé.

\*\*Nouveaux noms des ministères

## Résumé

Des 165 dossiers fermés en 2010 :

- 21 % ont été résolus en tout ou en partie (l'Ombudsman a fait des recommandations dans 0,3 % de ces cas) ;
- 13 % ont été complétés ;
- 43 % n'ont pas été appuyés ;
- 8 % ont été terminés après apport d'informations ;
- 12 % ont été abandonnés par l'Ombudsman ou par le plaignant, ou refusés.





## Définitions

**En attente** : Les plaintes toujours à l'étude en date du 1<sup>er</sup> janvier 2011.

**Apport d'informations**: Apport d'aide ou de renseignements

**Refusé** : Plainte qui n'est pas acceptée pour enquête par l'Ombudsman, habituellement pour une raison de plainte hors compétence ou prématurée.

**Abandonné** : L'étude de la plainte est arrêtée par l'Ombudsman ou le client.

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

**Résolu en partie** : Plainte résolue en partie de façon non formelle.

**Résolu** : Plainte résolue de façon non formelle.

**Recommandation faite** : La plainte est appuyée en tout ou en partie et une recommandation a été faite après que des procédures non formelles ont échoué.

**Complété** : Dossier où la tâche de surveillance, d'information, ou de commentaire est terminée.