



OMBUDSMAN DU  
MANITOBA

# 2024-25

## RAPPORT ANNUEL



OMBUDSMAN DU  
**MANITOBA**

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

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

Monsieur le président,

Conformément à l'article 42 de la Loi sur l'ombudsman, aux paragraphes 58(1) et 37(1) de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et de la Loi sur les renseignements médicaux personnels respectivement, et au paragraphe 29.2(1) de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'ombudsman du Manitoba pour l'année civile allant du 1 avril 2024 au 31 mars 2025.

Veillez accepter, Monsieur, mes salutations distinguées.

Jill Perron

Ombudsman du Manitoba

# TABLE DES MATIÈRES

Message de l'ombudsman	6
À Propos de L'Ombudsman du Manitoba	10
2024/25 Survol de L'Année	15
Collaboration, éducation et relations communautaires	16
L'accès à l'information et de la protection de la vie privée	22
Administrative et Équité	42
Protection des divulgateurs et protection contre les représailles	52
Recommandations du Rapports d'enquêtes médico-légales	60
Fonctionnement du bureau	62
Statistiques détaillées	66

## NOUS CONTACTER

### TÉLÉPHONE

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





### COURRIER/EN PERSONNE

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

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

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

### TROUVEZ-NOUS EN LIGNE

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

Si vous avez des commentaires ou des questions sur le rapport annuel 2024-25, veuillez les envoyer à [ombudsman@ombudsman.mb.ca](mailto:ombudsman@ombudsman.mb.ca).

Disponible en divers formats sur demande.

# MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

C'est pour moi un honneur d'agir à titre d'ombudsman du Manitoba et j'ai le plaisir de présenter le rapport annuel 2024-2025 de mon bureau.

Notre rapport annuel est important puisqu'il donne l'occasion d'informer le public sur nos services et de transmettre à la législature un aperçu des activités de notre bureau et des progrès réalisés dans le cadre du mandat qui nous est confié en vertu de la Loi sur l'ombudsman, de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP), de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) et de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDFIP).

Ce rapport souligne la portée et la valeur de notre travail en matière de résolutions, d'enquête, de relations communautaires et de collaborations.

En 2024-2025, notre bureau a traité environ 3 900 plaintes et demandes de renseignements et ouvert 207 enquêtes en vertu de la LAIPVP, de la LRMP, de la Loi sur l'ombudsman et de la LDFIP. Un nombre considérable de préoccupations ont été résolues rapidement en fournissant des renseignements, en facilitant la communication avec les organismes publics et en guidant les gens vers les processus et services dont ils ont besoin. D'autres plaintes ont été réglées au moyen d'un processus plus approfondi de résolution ou d'enquête permettant de déterminer l'équité des actions et des décisions d'un organisme public et sa conformité aux obligations requises par une loi ou une politique, ainsi que de confirmer le respect de droits individuels au cours du processus. Les résumés d'enquête présentés dans ce rapport sont des



OMBUDSMAN  
JILL PERRON


exemples de nos conclusions et recommandations pour faire respecter un droit, pour promouvoir l'équité et pour améliorer l'administration de programmes et de services publics. Dans l'ensemble de nos travaux, nous faisons la promotion des principes d'équité et des pratiques justes de traitement de l'information dans les services publics, au bénéfice des Manitobains.

Quoique notre volume de cas ait été relativement constant par rapport à l'exercice précédent; nous recevons un nombre de plaintes plus élevé dans certains secteurs et nous devons consacrer plus de temps et d'attention à des secteurs spécifiques.

## NOMBRE CROISSANT DE CAS D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Un total de 106 situations d'atteinte à la vie privée ont été signalées à notre bureau durant la période visée par le rapport, ce qui représente une hausse constante des cas d'atteinte signalés depuis l'entrée en vigueur du signalement obligatoire en 2022. L'erreur humaine entraînant une communication mal acheminée et l'absence de mesures de sécurité physiques continuent d'être les causes principales de situations d'atteinte à la vie privée. Ceci démontre l'importance d'insister sur le renforcement constant de pratiques et d'une culture axées sur la protection de la vie privée au sein des organismes publics.

Dans le rapport de notre enquête systémique sur un établissement de santé de Southern Health - Santé Sud publié lors du dernier exercice, notre



bureau a souligné la nécessité de renforcer la formation sur la politique en matière de protection de la vie privée et sur son application. Notre bureau a formulé six recommandations à l'établissement et à la région sanitaires. Cette enquête systémique a été déclenchée en réponse à plusieurs enquêtes sur des plaintes portant sur l'agent à la protection de la vie privée d'un établissement qui accédait aux renseignements d'une manière interdite. Cet agent a été inculpé en vertu de la LRMP. Vous pouvez lire un résumé de cette enquête plus loin dans ce rapport.

L'adoption de nouvelles technologies doit comprendre une évaluation complète de leurs effets sur la vie privée et des mesures de sécurité nécessaires. Une formation sur la protection de la vie privée et des mesures de sécurité proactives et renforcées sont essentielles, étant donné qu'un nombre croissant d'organismes publics utilisent des gestionnaires d'information et des plateformes numériques pour le stockage de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels. Un incident de cybersécurité impliquant un logiciel utilisé par de nombreuses divisions scolaires du Manitoba a entraîné la soumission de 24 cas d'atteinte à la vie privée par ces organismes publics.

## DÉFENSE DU DROIT DE SAVOIR DU PUBLIC

Nous avons remarqué une augmentation du nombre de plaintes d'accès à l'information en lien avec des retards dans le traitement des demandes de communication par des organismes publics. Nous avons conclu que certains organismes publics ne respectaient pas les délais prescrits par la LAIPVP pour répondre aux demandes ou ne remplissaient pas leur obligation d'assistance de façon constante. Nous avons insisté fréquemment sur l'importance de remplir l'obligation d'assistance.

Il est crucial pour les citoyens de maintenir leur droit d'accès à l'information auprès du gouvernement et d'autres organismes publics. Ces organismes assurent des services et prennent des décisions ayant un impact sur la vie des Manitobains. L'accès à l'information permet aux citoyens de comprendre et d'examiner les décisions, les processus et les priorités du gouvernement.

Nous mettons en lumière plusieurs demandes d'accès refusées et dossiers sans réponse plus loin dans ce rapport.

## NOMBRE ÉLEVÉ DE RECOMMANDATIONS ISSUES D'ENQUÊTES

Un autre secteur en forte demande pour notre bureau au cours du dernier exercice était le nombre de rapports d'enquête avec recommandations publiés. La Cour provinciale du Manitoba a publié douze nouveaux rapports d'enquête médico-légale concernant le décès de 17 personnes en 2024-2025 pour un total de 37 nouvelles recommandations, soit près du double des recommandations suivies par notre bureau. Au cours de l'exercice visé par le rapport, nous avons rendu compte sur le travail effectué par le Service de police de Winnipeg et Justice Manitoba pour améliorer et mettre en œuvre une formation et des politiques nouvelles visant à améliorer la sécurité des personnes consommant des méthamphétamines ou à risque de suicide. Nous veillons à la surveillance des recommandations tirées d'un rapport d'enquête et en établissons l'ordre de priorité dans le cadre des volumes de cas sous nos quatre mandats.

Renforcement de la capacité pour gérer les divulgations internes en vertu de la LDFIP

Au cours de l'exercice, nous avons constaté une hausse de 30 % dans les dossiers sous notre mandat en vertu de la LDFIP. Conformément à cette

loi, les organismes publics doivent se doter de processus clairs pour gérer les divulgations faites auprès des superviseurs ou des fonctionnaires désignés et pour communiquer annuellement aux employés l'information sur les processus de l'organisme relativement à la LDFIP. Notre bureau a répondu à un nombre plus élevé de demandes de consultation concernant les obligations des organismes publics en vertu de cette loi, y compris leur gestion des enquêtes. En outre, nous avons lancé un examen des procédures pour les institutions et les municipalités ayant adhéré à la LDFIP durant le dernier exercice.

Nous comptons sur une petite équipe d'enquêteurs dédiée assumant les tâches sous le mandat que nous confère la LDFIP. Dans la mesure du possible, nous appuyons le renforcement de la capacité des fonctionnaires désignés au sein des organisations et organismes publics pour leur permettre de répondre efficacement aux divulgations internes reçues par leurs employés. Nous avons aussi lancé plus d'enquêtes que lors de l'exercice précédent et reçu un nombre plus élevé de demandes de renseignements, ce qui dénote une hausse des activités sous notre mandat en vertu de la LDFIP.

## PLAINTES RELATIVES À L'ÉQUITÉ DANS LES MESURES ADMINISTRATIVES

Notre bureau a mis un fort accent sur les occasions de régler ces plaintes le plus tôt possible et nos efforts ont porté leurs fruits : un nombre plus élevé de résolutions et un nombre plus faible d'enquêtes complètes. Même si nous avons reçu de nombreuses plaintes concernant des programmes et ministères gouvernementaux, nous avons souvent réussi à les régler. Vous trouverez des résumés de cas reflétant le type de résolutions sur lesquelles nous avons travaillé plus loin dans ce rapport. Dans la dernière année, notre bureau a donné des présentations à des administrateurs municipaux et participé à des salons professionnels au nom d'administrateurs municipaux. Nous avons également élaboré une nouvelle orientation pour aider les organismes publics à gérer les plaintes du public à propos de leur service et à appliquer

les limites de service de façon équitable lorsqu'ils composent avec une conduite déraisonnable.

## ENGAGEMENT ENVERS LA RÉCONCILIATION

Nous avons poursuivi nos efforts pour mettre en œuvre les appels à l'action de la Commission de vérité et réconciliation (CVR) et de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées. Cette année, nous avons suivi une formation de plusieurs séances à propos de la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones (DNUDPA) afin d'aider le personnel à mieux comprendre quand et comment tenir compte de celle-ci dans notre travail.

Nous avons aussi communiqué une occasion d'apprentissage sur la DNUDPA aux bureaux de l'ombudsman parlementaire de partout au Canada. De plus, notre bureau a pris part aux appels renouvelés auprès du gouvernement fédéral à mettre en application l'appel à la justice 1.7 de l'Enquête nationale sur les femmes et les filles autochtones disparues et assassinées : créer un poste d'ombudsman national des droits des Autochtones et des droits de la personne. Nous avons poursuivi nos efforts de relations communautaires auprès des communautés, des organisations et du leadership autochtones.

## PLAN DE SERVICE ET MAIN-D'ŒUVRE

Nous avons franchi des étapes importantes dans notre plan de service organisationnel visant à moderniser nos activités, à renforcer notre capacité et à améliorer la prestation de nos services sous tous nos mandats. Une évaluation de projet pilote dans le Nord a démontré la valeur d'un bureau physique pour offrir aux résidents du Nord des services de l'ombudsman réactifs et accessibles. Notre déménagement dans un bureau plus central et pleinement accessible de Winnipeg nous permet d'offrir de meilleurs services en personne dans un espace dédié qui favorise la collaboration et la formation externe et protège le caractère confidentiel de notre travail. Notre restructuration organisationnelle nous a permis de renforcer

notre capacité au niveau de la sécurité juridique et de la sécurité de l'information. Nous pouvons ainsi présenter nos observations sur les effets de nouvelles technologies sur la protection de la vie privée et appuyer des enquêtes complexes. Nous avons également publié la première charte des services de notre bureau pour codifier notre engagement envers le service, la reddition de comptes et la transparence dans la prestation des services de l'ombudsman. Notre charte des services énonce notre engagement auprès des personnes à qui nous offrons des services, indique la voie à suivre pour nous donner une rétroaction sur notre service et informe le public sur les éléments qu'il nous faut pour leur offrir un bon service. Notre charte est l'un des moyens que nous avons pris pour encourager l'amélioration continue, la transparence et la reddition de comptes dans la prestation des services de l'ombudsman.

Ce rapport présente un aperçu condensé de la portée des travaux que notre bureau entreprend chaque jour. Nous sommes dotés d'une équipe très bien renseignée qui travaille avec diligence pour offrir des services, pour promouvoir les principes d'équité, de transparence et de reddition de comptes et pour s'assurer que les droits sont respectés, les décisions sont conformes aux lois et les résultats sont justes et équitables. Je suis reconnaissante du soutien continu et de l'engagement quotidien des employés envers les valeurs de notre bureau. Sans eux, ce travail ne serait pas possible. Je me réjouis à l'idée de miser sur nos réussites pour poursuivre mes responsabilités de surveillance et pour promouvoir l'équité dans les mesures administratives, la transparence, la protection de la vie privée et la bonne gouvernance et ainsi assurer une fonction publique éthique et imputable au Manitoba.

# À PROPOS DE L'OMBUDSMAN DU MANITOBA

L'ombudsman est un haut fonctionnaire indépendant et non partisan de l'Assemblée législative du Manitoba ayant pour rôle de promouvoir la transparence, l'équité, la reddition de comptes et le respect des droits dans l'administration et la prestation de programmes et services publics.

L'ombudsman n'appartient à aucun ministère ou organisme gouvernemental.

Le bureau de l'ombudsman a été établi en 1970 pour recevoir les plaintes concernant les actions et les décisions administratives de ministères et d'organismes gouvernementaux et pour enquêter sur celles-ci. Depuis, le mandat de l'ombudsman a été élargi pour inclure les enjeux d'accès à l'information, de protection de la vie privée, de protection contre les représailles pour les dénonciateurs et de divulgation d'actes répréhensibles au sein des services publics. Aujourd'hui, l'ombudsman assure la surveillance de milliers d'organismes publics à l'échelle provinciale, municipale et locale et d'environ 20 000 dépositaires de renseignements médicaux des secteurs public et privé.

Le rôle et le pouvoir de l'ombudsman sont définis dans la Loi sur l'ombudsman et comprennent les caractéristiques d'un ombudsman parlementaire :

- l'indépendance du bureau
- de larges pouvoirs d'enquête
- procédures informelles de conduite d'enquêtes

- approches non conflictuelles pour la résolution des problèmes
- le pouvoir de faire des recommandations
- le pouvoir de rendre compte publiquement

## NOTRE TRAVAIL

Le bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes et les divulgations concernant des actions et des décisions émanant d'organismes publics en vertu de ses quatre mandats, puis enquête sur celles-ci. Notre bureau s'applique à résoudre des problèmes, à enquêter sur les plaintes et à formuler des recommandations fondées sur les données probantes, s'il y a lieu, afin de promouvoir une saine administration publique.

Les enquêtes de l'ombudsman sont normalement déclenchées de deux façons : à la suite de plaintes individuelles portant sur des questions spécifiques ou à l'initiative de l'ombudsman. Les enquêtes lancées à l'initiative de l'ombudsman permettent d'attirer l'attention sur des questions systémiques importantes qui pourraient autrement ne pas être soulevées.

Nous entreprenons aussi des activités pour mener à bien les responsabilités plus larges qui incombent à l'ombudsman, notamment :

- effectuer des vérifications et des examens de conformité;
- recevoir et examiner les signalements d'atteinte à la vie privée comportant un risque ou un préjudice important;
- commenter les implications de projets de loi ayant une incidence sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée et les droits des



- dénonciateurs;
- formuler des observations sur les implications en matière d'équité et de protection de la vie privée d'initiatives, de programmes et de technologies adoptés par des organismes publics;
- émettre des commentaires sur l'administration des lois en matière d'accès à l'information, de protection de la vie privée et de divulgations faites dans l'intérêt public;
- fournir des conseils relatifs à la dénonciation et passer en revue les procédures à cet effet;
- offrir des services de consultation et de formation aux organismes publics;
- éduquer le public.

Notre bureau surveille également la mise en œuvre des recommandations formulées lors des enquêtes de l'ombudsman et des recommandations faites dans un rapport d'enquête médico-légale en vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales et en fait le compte-rendu.

## MANDATS

Les quatre mandats de l'ombudsman du Manitoba précisent l'éventail des responsabilités et des pouvoirs de l'ombudsman et permettent au bureau de recevoir des plaintes et d'enquêter sur celles-ci :

### **Questions relatives à l'administration et à l'équité d'actions et de décisions émanant d'organismes publics en vertu de la Loi sur l'ombudsman**

Les membres du public peuvent déposer une plainte s'ils estiment avoir fait l'objet d'un traitement injuste dans le cadre de décisions ou d'actions émanant d'un organisme public, si l'organisme public a agi différemment de ce que la loi ou une politique prévoit ou si leurs droits n'ont pas été respectés. La plainte peut porter sur les effets des activités ou des processus administratifs

de ces organismes publics sur le membre du public :

- les ministères et organismes du gouvernement provincial
- les sociétés d'État
- les offices régionaux de la santé
- les municipalités/administrations locales
- les districts d'administration locale, les districts d'aménagement du territoire et les districts de conservation
- les conseils et commissions directement ou indirectement responsables devant le gouvernement
- les collèges dont les conseils d'administration sont nommés (Red River College et Assiniboine Community College)

### **Accès à l'information et correction/ protection des renseignements personnels en vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)**

Les membres du public peuvent déposer une plainte à propos de la gestion et la décision d'un organisme public relativement à une demande d'accès à l'information, ainsi que sur la correction des renseignements personnels recueillis, utilisés, communiqués et stockés par des organismes publics et le droit à la protection de la vie privée dans ce contexte. La plainte peut concerner :

- les ministères et les agences des gouvernements provinciaux (y compris les sociétés d'État, les conseils et les commissions)
- le bureau du Conseil exécutif
- les organismes d'administration locale (comme les municipalités, les districts d'administration locale, les districts d'aménagement du territoire et les districts de conservation)
- les organismes publics locaux, y compris les organismes d'éducation (comme les divisions

scolaires, les universités et les collèges)

- les organismes de soins de santé (comme les hôpitaux et les autorités sanitaires)
- et tout autre organisme désigné dans le règlement de la loi

### **Accès à l'information et correction/ protection des renseignements médicaux personnels en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)**

Les membres du public peuvent déposer une plainte à propos de la collecte, l'utilisation ou la communication de leurs renseignements médicaux personnels; de leur demande d'accès à leurs renseignements médicaux personnels ou de leur demande de correction de leurs renseignements médicaux personnels. La plainte peut porter sur des dépositaires qui détiennent les renseignements médicaux personnels et sont tenus de les protéger, notamment :

- tous les organismes publics qui relèvent de la LAIPVP
- les professionnels de la santé autorisés ou enregistrés pour fournir des soins de santé (tels que médecins, infirmières, physiothérapeutes, psychologues, etc.)
- les établissements de soins de santé (tels que les hôpitaux, les foyers de soins personnels, les établissements psychiatriques, les cliniques, les laboratoires, les centres de santé communautaires ou d'autres établissements de soins de santé désignés dans le règlement)
- les fournisseurs de services de santé privés et publics, y compris les organismes fournissant des soins de santé dans le cadre d'un accord avec un autre dépositaire

### **Divulgations d'actes répréhensibles graves et significatifs en lien avec les services publics et plaintes portant sur des représailles en vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDFIP).**

Il est possible de soumettre des divulgations à l'ombudsman à propos des entités suivantes :

- les ministères du gouvernement provincial
- les sociétés d'État
- les commissions et conseils nommés par la province
- les offices et les agences offrant des services à l'enfance et à la famille
- les autorités sanitaires
- les hôpitaux
- les maisons de soins personnels
- les collèges et les universités
- les divisions et les districts scolaires
- certaines municipalités
- les bureaux indépendants de l'Assemblée législative du Manitoba
- certaines organisations dont au moins 50 % des fonds d'exploitation proviennent du gouvernement

### **Surveillance des recommandations émanant des enquêtes de la Cour provinciale du Manitoba**

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

## PROCESSUS DE DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Le dépôt d'une plainte à l'ombudsman : donne aux citoyens un moyen de faire part de leurs préoccupations;

- permet d'obtenir un point de vue impartial sur une question;
- aide les organismes publics à améliorer leurs politiques, procédures ou pratiques;
- permet d'obtenir de l'information sur les décisions et les mesures prises par l'organisme public;
- fait accroître la conformité de l'organisme public avec les lois en matière d'accès et de vie privée;
- fait accroître la transparence, l'ouverture et la responsabilité;

Nous déterminerons si votre plainte relève de notre autorité ou de notre compétence. Si ce n'est pas le cas, nous pourrions vous orienter vers l'organisme ou la ressource appropriée.

Nous pourrions poser des questions, recueillir des informations, vous suggérer des démarches et commencer à travailler pour résoudre votre préoccupation. Certaines plaintes peuvent être résolues rapidement, tandis que d'autres peuvent prendre plus de temps.

Si une enquête officielle est nécessaire, nous travaillerons à la fois avec l'organisme public et la personne plaignante. L'enquête permettra de recueillir des informations et des preuves et d'évaluer si des mesures sont nécessaires pour résoudre le problème ou pour améliorer le fonctionnement de l'organisme public. Lorsqu'un rapport d'enquête est terminé, les détails du rapport sont communiqués à l'organisme public faisant l'objet de l'enquête et au plaignant. Si un rapport comprend des recommandations à l'intention d'un organisme public ou d'un dépositaire, nous surveillons la mise en œuvre et assurons un suivi pour garantir que les améliorations sont mises en œuvre.

## MISSION



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

## VALEURS



### INTÉGRITÉ

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

### RESPECT

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

### INDÉPENDANCE

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

### EXCELLENCE

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

# 2024/25 SURVOL DE L'ANNÉE



**3,723** nouveaux cas  
**176** demandes de renseignements généraux

## INTAKE PLAINTES PAR LOI\*



**52%** ● Loi sur l'ombudsman  
**14%** ● LAIPVP  
**11%** ● LRMP  
**3%** ● LDIP  
**21%** ● hors de notre compétence

\*Plus d'une loi peut s'appliquer à un même dossier



**11** Loi sur l'ombudsman  
**163** LAIPVP  
**28** LRMP  
**5** LDIP



**101**

situations d'atteinte à la vie privée signalées par des organismes publics ou des dépositaires



**79**

des consultations ont été fournies aux organismes publics sur demande.

**235**

enquêtes reportées de l'exercice 2023-2024

**172**

enquêtes fermées

**3,241**

dossiers fermés ou résolus rapidement

**38**

recommandations émises

**10**

recommandations de rapport d'enquête médico-légale rapportées

**57**

activités d'éducation et de relations communautaires

# COLLABORATION, SENSIBILISATION ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES

## COLLABORATION À L'ÉCHELLE NATIONALE ET INTERNATIONALE



*Des représentants et des commissaires des bureaux des commissaires à l'intérêt public du Canada lors de la réunion annuelle qui s'est tenue en Ontario en octobre 2024.*

L'ombudsman du Manitoba communique et collabore avec d'autres bureaux de l'ombudsman et des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée, ainsi qu'avec les bureaux des commissaires aux divulgations faites dans l'intérêt public à travers le Canada. Cette année, l'ombudsman et son personnel ont communiqué avec leurs collègues d'autres bureaux pour se prévaloir et offrir des séances de sensibilisation et de formation par le biais de webinaires et de conférences, et ils ont participé à des réunions annuelles, des groupes de travail et des échanges d'informations.

Des représentants de l'ombudsman du Manitoba ont participé aux réunions annuelles du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires du 10 au 12 juin à Québec, des commissaires à l'intérêt public du 17 au 19 septembre à Terre-Neuve et des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée du 8 au 10 octobre en Ontario.

Nous avons également fait des présentations à plus de 130 personnes des bureaux de l'ombudsman à travers le Canada au sujet des efforts et du parcours de notre bureau en matière de vérité et de réconciliation.

Cette collaboration nous a permis de partager des renseignements, de discuter de questions pertinentes et d'actualité et d'élaborer et exécuter des normes en mettant l'accent sur l'uniformité dans toutes les régions du Canada.

### Affiliations :

- Conseil canadien des ombudsmans parlementaires
- Forum canadien des ombudsmans
- Institut international de l'ombudsman
- commissaires fédéraux, provinciaux et territoriaux à la protection de la vie privée et ombudsmans chargés de la surveillance de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée
- Assemblée mondiale pour la protection de la vie privée
- Association internationale des ombudsmans

## RÉSOLUTIONS CONJOINTES

Le Manitoba s'est joint à d'autres organismes de réglementation fédéraux, provinciaux et territoriaux de l'information et de la protection de la vie privée pour adopter des résolutions en 2024. Ces résolutions visent à sensibiliser la population aux questions importantes d'actualité et d'avenir en matière d'accès et de protection de la vie privée qui touchent les citoyens.

## PARTAGE RESPONSABLE DE RENSEIGNEMENTS DANS LES SITUATIONS DE VIOLENCE ENTRE PARTENAIRES INTIMES

Cette résolution recommande aux gouvernements et aux organismes, ainsi qu'à leur personnel, de prendre les mesures nécessaires pour comprendre et évaluer les conditions dans lesquelles ils peuvent divulguer des renseignements personnels afin de réduire ou d'éliminer les préjudices liés à la violence entre partenaires intimes (VPI). Il importe de préciser que les lois manitobaines sur la protection de la vie privée permettent le partage de renseignements personnels dans des circonstances particulières afin de prévenir les situations qui mettent en danger la vie, la santé ou la sécurité. Les employés et les fournisseurs de services doivent savoir évaluer et appliquer ces exceptions afin de réagir avec assurance dans certaines situations. L'ombudsman du Manitoba a fourni des renseignements à plusieurs ministères et organismes au sujet de la résolution et de notre disponibilité à consulter sur les divulgations permises en vertu des lois provinciales sur la protection de la vie privée. Consultez notre site Web pour lire la résolution.

## TRANSPARENCE PAR DÉFAUT

Cette résolution recommande aux gouvernements et aux autorités de donner la priorité à la transparence dès les premières étapes de la conception de nouveaux systèmes, processus

administratifs, procédures et modèles de gouvernance. Cette résolution tient compte de la nécessité d'adopter une nouvelle norme relative aux services gouvernementaux et un engagement collectif à favoriser une culture de transparence et de responsabilité dans tous les ordres de gouvernement au Canada. La résolution comprenait huit principes privilégiant l'importance d'intégrer la transparence dans le cadre des activités quotidiennes. Les principes soulignaient également la nécessité d'assurer que les renseignements sont facilement accessibles et partagés de façon proactive, et qu'on ne devrait pas avoir recours aux clauses relatives à la confidentialité lorsque cela n'est pas exigé par la loi. Consultez notre site Web pour lire la résolution.

## REPÉRER ET ATTÉNUER LES PRÉJUDICES DÉCOULANT DES MÉCANISMES DE CONCEPTION TROMPEUSE RELATIFS À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Cette résolution recommande de prendre des mesures contre l'utilisation croissante de mécanismes de conception trompeuse qui nuisent aux droits à la protection de la vie privée. Les mécanismes de conception trompeuse, aussi appelés interfaces truquées, manipulent ou contraignent les utilisateurs, en particulier les enfants, à prendre des décisions qui ne sont pas dans leur intérêt. Les commissaires à la protection de la vie privée et les ombudsmans du Canada recommandent aux organismes des secteurs public et privé de donner la priorité à la protection de la vie privée des utilisateurs et d'appuyer leurs choix éclairés et autonomes en évitant les mécanismes de conception trompeuse. La résolution présente des mesures clés qui permettent aux organismes d'adopter des pratiques de conception axées sur la protection de la vie privée; elle se trouve sur le site Web du Commissariat à la protection de la vie privée du Canada à [priv.gc.ca](http://priv.gc.ca).

# FORMATION, ACTIVITÉS ET SENSIBILISATION

Notre bureau travaille à sensibiliser les Manitobains et les organismes publics aux droits et responsabilités prévus par la loi en vertu de nos quatre mandats.

Depuis la formation jusqu'aux kiosques d'information lors des événements communautaires, nous collaborons avec les employés et les citoyens dans divers contextes afin de sensibiliser les gens au rôle de l'ombudsman. Au cours de l'année, nous avons rencontré divers organismes publics et dépositaires de l'information sur la santé pour sensibiliser les gens au respect de leurs engagements en matière de sensibilisation à l'accès, à la protection de la vie privée, à l'équité dans les mesures administratives et au rôle général du bureau.

## GOUVERNEMENT

Notre bureau a fait des présentations aux nouveaux membres de l'Assemblée législative du Manitoba et a visité les bureaux de circonscription des députés de Brandon-Est, Brandon-Ouest et Spruce Woods pour fournir des renseignements sur le rôle de notre bureau afin d'aider les députés à travailler avec les citoyens qui expriment des préoccupations concernant la prestation, les mesures et les décisions relatives aux services publics. Nous avons également fait des présentations à tous les gestionnaires du ministère des Finances du Manitoba au sujet du rôle de surveillance du bureau en vertu de nos mandats et à quoi ils doivent s'attendre lorsque nous recevons une plainte.

Nous avons continué à offrir une formation aux agents correctionnels dans le cadre de la formation standardisée plus large offerte aux agents. À sept reprises, nous avons offert à plus de 100 nouveaux agents correctionnels la formation dont ils avaient besoin pour travailler dans les centres correctionnels de Headingley, pour femmes, du Pas, de Milner Ridge et de Brandon, ainsi qu'au Centre de détention provisoire de Winnipeg et au



Présentations de l'ombudsman Jill Perron au congrès d'automne des administrateurs municipaux du Manitoba en 2024.

Centre manitobain pour la jeunesse.

## MUNICIPALITÉS

Nous avons fait des présentations à plus de 200 administrateurs municipaux du Manitoba lors de leur congrès annuel d'automne sur le thème « Évoluer à partir d'une base solide : Bâtir et maintenir une bonne administration publique ». Nous avons également participé aux salons professionnels d'automne et de printemps de l'Association des municipalités du Manitoba. Des membres de notre équipe ont présenté un webinaire aux Services municipaux et aux administrateurs municipaux sur ce à quoi ils peuvent s'attendre de la part de l'ombudsman lorsque nous les contactons au sujet d'une plainte.

## AUTRES FORMATIONS ET PRÉSENTATIONS

Notre équipe d'enquête de la LDFIP, en partenariat avec la Commission de la fonction publique, a offert une formation aux fonctionnaires désignés en vertu de la LDFIP qui œuvrent au sein des ministères gouvernementaux afin de renforcer la capacité interne à évaluer et gérer les divulgations d'actes répréhensibles par les employés. Nos nouvelles directives sur l'évaluation des divulgations et des cas graves de mauvaise gestion se trouvent sur notre site Web sous la rubrique des ressources des organismes publics.

Nous avons également fait des présentations à des membres de l'Association canadienne interprofessionnelle des dossiers de santé au sujet de la protection de la vie privée en vertu de la LRMP.

## CITOYENS ET COMMUNAUTÉS

Lors de divers événements organisés au Manitoba, nous avons rencontré des membres de la communauté pour discuter de notre rôle et de nos services. Nous avons fait des présentations mensuelles aux clients de Westman Immigrant Services afin d'aider les nouveaux arrivants dans la région de Brandon et au Canada à comprendre le rôle de notre bureau et à savoir quand ils peuvent déposer une plainte.

Nous avons également rencontré le personnel de la Immigrant & Refugee Community Organization of Manitoba afin de nous renseigner sur les enjeux actuels auxquels font face les nouveaux arrivants qui veulent accéder aux services publics du Manitoba. Ces rencontres tenues dans les communautés et les relations qui y sont établies peuvent révéler les préoccupations et nous aider à

consolider les connaissances de notre bureau que le personnel des organismes peut transmettre à ses clients.

Nous avons installé des kiosques d'information lors de divers événements communautaires à Brandon, y compris les événements organisés par la Brandon Neighbourhood Renewal Corporation, la coopérative étudiante de l'Université de Brandon et l'union des étudiants de l'Université de Brandon. Nous avons fait une présentation lors d'un cours de mode substitutif de résolution des différends à l'Université de Brandon et avons assisté à la journée d'apprentissage annuelle de la Manitoba Social Sciences Teachers' Association. Nous avons également rencontré des représentants de la Manitoba Law Library au sujet du projet « Legal Information for Incarcerated Manitoba » (information juridique à l'intention des Manitobains incarcérés).

---

## RÉCONCILIATION ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES AVEC LES COLLECTIVITÉS AUTOCHTONES

L'ombudsman du Manitoba s'engage à veiller à ce que ses services, son personnel et son bureau prennent en compte les effets à long terme du système colonial sur les peuples autochtones du Manitoba.

Les diverses façons de mettre en œuvre ce plan de travail comprennent la sensibilisation et la formation de notre personnel, l'écoute et la collaboration avec les collectivités, les dirigeants et les organismes autochtones, et l'application de nouvelles interprétations et connaissances pour modifier et adapter le fonctionnement du bureau.

Au cours de l'année, nous avons rencontré diverses communautés et organisations pour en apprendre davantage sur leurs services et sur les

préoccupations de leurs membres ou de leurs clients, et pour mieux faire connaître le rôle que joue notre bureau au Manitoba.

Nous avons rencontré le chef et le conseil de la Première Nation de Pinaymootang, le Brandon Urban Aboriginal People's Council et le personnel des bureaux qui s'occupent du principe de Jordan à Brandon, pour la bande Birdtail Sioux et pour la Première Nation Dakota de Canupawakpa, ainsi que le Cree Nation Tribal Health Centre. Nous avons également rencontré le personnel du Manitoba Keewatinowi Okimakanak et installé des kiosques d'information à la Vision Quest Conference and Trade Show ainsi qu'au Sioux Valley Dakota Nation High School Career Fair.

## COMPRENDRE LA DÉCLARATION DES NATIONS UNIES SUR LES DROITS DES PEUPLES AUTOCHTONES (UNDRIP)

Dans le cadre de l'engagement du bureau à promouvoir la réconciliation, les employés du bureau ont assisté à plusieurs séances de formation sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des peuples autochtones (UNDRIP) pour mieux comprendre comment et quand la déclaration peut être appliquée ou prise en compte dans le travail du bureau. Les séances ont été animées par Brenda Gunn, professeure à la Faculté de droit de l'Université du Manitoba et directrice de la recherche et du développement universitaire au Centre national pour la vérité et la réconciliation.

## PROJET DE L'ÎLE DE LA TORTUE ET EXERCICE DES COUVERTURES DE KAIROS

Le personnel de nos bureaux de Winnipeg, Brandon et Thompson a participé à un exercice d'apprentissage comprenant un volet d'enseignement physique, selon lequel les participants revivent 150 ans d'histoire et les répercussions sur les peuples autochtones du Canada.

## FORMATION CONTINUE

Une nouvelle cohorte de membres du personnel de l'ombudsman du Manitoba a suivi les cours du programme Indigenous Canada de l'Université de l'Alberta pour donner suite aux appels à l'action 57 de la Commission de vérité et réconciliation.

Tous les membres de notre personnel participent à ces activités dans le cadre de notre plan d'apprentissage et d'action sur la vérité et la réconciliation, élaboré et appuyé par notre Comité de vérité et réconciliation et notre conseiller et agent de liaison communautaire autochtone.

# 57

Nous avons participé à 57 activités de relations communautaires et de sensibilisation au cours de l'année.

**29** présentations

**11** activités

**17** réunions

## PROMOTION IMPRIMÉE ET SUR LE WEB

Notre matériel promotionnel et pédagogique a été distribué lors d'activités de formation et de relations communautaires, et à des établissements et organismes dans toutes les régions du Manitoba. Nous avons rétabli notre présence sur les réseaux sociaux et tiré parti des journées de sensibilisation pour aider les Manitobains à comprendre le rôle de l'ombudsman. Nous avons aussi commencé à préparer un nouveau site Web et des séries de documents imprimés mis à jour.

### SITE WEB :

**8** rapports rendus publics et publiés sur le site web

**31,675** visiteurs

**91,465** pages consultées

**45** villes et villages au Manitoba

**110** pays



Conférence et salon Vision Quest en 2024.



Journée communautaire de l'association étudiante de l'Université Brandon en septembre 2024.



Réunion annuelle d'août 2024 de l'Association des conseils communautaires du Nord.



Réunion annuelle d'août 2024 de l'Association des conseils communautaires du Nord.

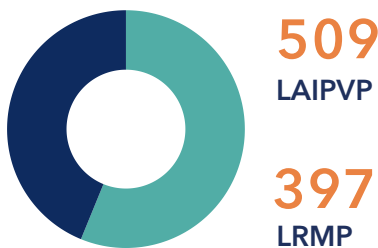


Congrès d'automne de l'Association des municipalités du Manitoba, novembre 2024.

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

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

NOUVELLES PLAINTES ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS\*



\*Plus d'une loi peut s'appliquer à un même dossier



63

consultations exigées par les organismes publics



101

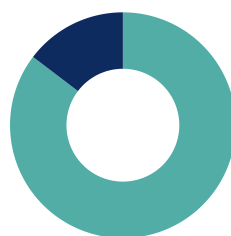
violations de la vie privée signalées par les organismes publics



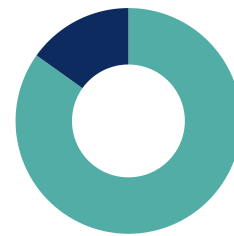
180

enquêtes reportées de l'exercice 2023-2024

## NOUVELLES ENQUÊTES



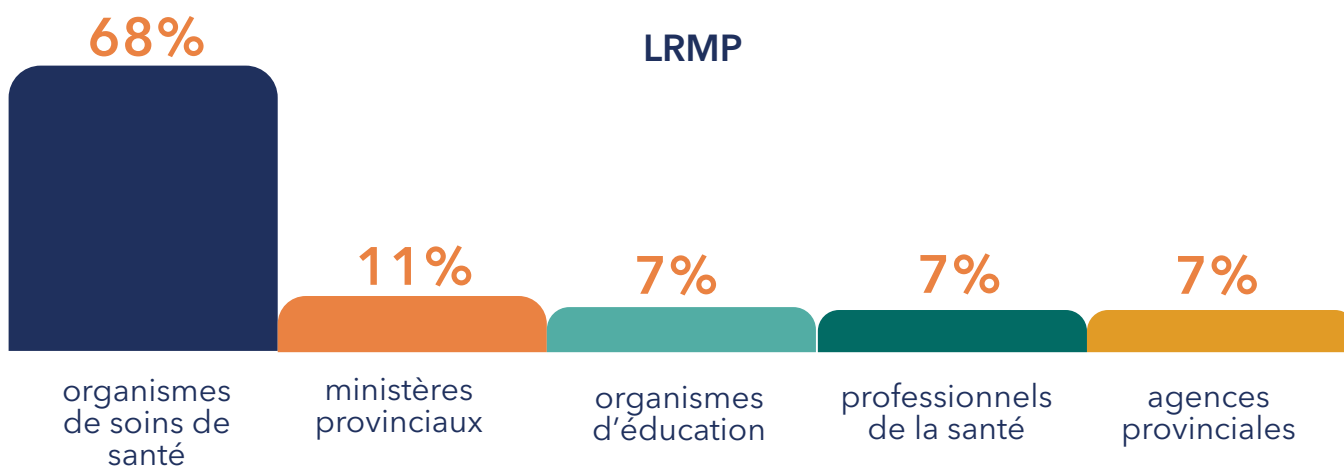
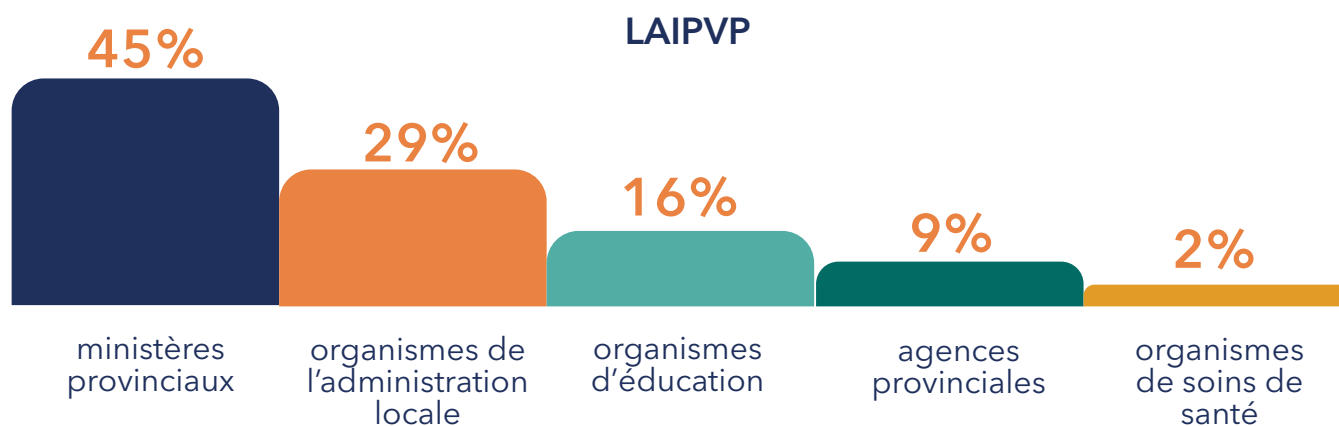
85%  
en vertu de la LAIPVP  
15%  
en vertu de la LRMP



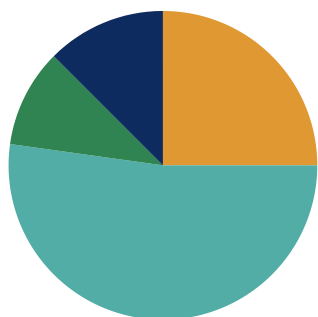
83%  
sur l'accès à l'information  
17%  
sur la confidentialité de l'information

Pour en savoir plus concernant les enquêtes sur les plaintes déposées en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, consultez les tableaux aux pages 66 à 67.

## NOUVELLES ENQUÊTES PAR TYPE D'ORGANISME PUBLIC



## RÉSULTATS DE 136 ENQUÊTES SUR DES PLAINTES FERMÉES



**71**

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

**34**

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

**14**

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

**17**

abandonnées ou rejetées

# ACCÈS À L'INFORMATION

## Les citoyens ont le droit d'accéder aux informations des organismes publics en vertu de la LAIPVP et de la LRMP.

En vertu de la LAIPVP, les particuliers peuvent demander à recevoir des informations de nature générale de la part de l'organisme public ou les renseignements personnels que l'organisme public détient sur eux. En vertu de la LRMP, les particuliers peuvent demander l'accès à leurs renseignements médicaux personnels auprès d'organismes publics et d'autres dépositaires de renseignements médicaux. Ils ont également le droit d'exiger une correction s'ils jugent incorrects les renseignements personnels à leur sujet détenus par l'organisme public ou le dépositaire de renseignements médicaux.

L'ombudsman reçoit les plaintes des personnes qui ont des préoccupations concernant la décision, la réponse ou le traitement relatifs à leur demande d'accès à l'information de la part d'un organisme public ou d'un dépositaire. L'ombudsman reçoit aussi les plaintes concernant la réponse d'un organisme public ou d'un dépositaire à leur demande de correction de leurs renseignements personnels.

## CE QUE NOUS AVONS CONSTATÉ

Les plaintes concernant les décisions de refus d'accès représentent toujours la majorité des plaintes reçues au sujet de l'accès à l'information. Ces cas comprennent les décisions dont le refus d'accès porte sur une partie ou sur la totalité des dossiers.

### **58 % des plaintes concernant l'accès en vertu de la LAIPVP portaient sur le refus d'accès**

Nous avons aussi constaté une augmentation des plaintes au sujet du défaut des organismes publics de respecter les délais impartis par la loi pour répondre aux demandes d'information.

### **18 % des plaintes concernant l'accès en vertu de la LAIPVP portaient sur l'absence de réponse**

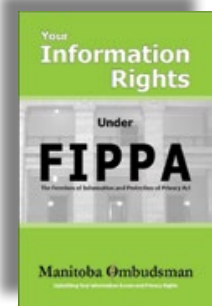
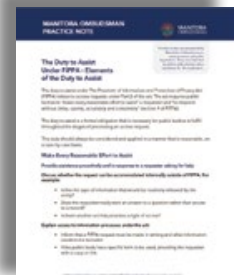
Malgré le délai de réponse minimal de 45 jours, certains organismes publics respectent de moins en moins les délais légaux. Les organismes publics sont soumis à des obligations légales et doivent être réactifs, même lorsque le volume des demandes augmente.

Les organismes publics disposent d'un plus grand délai de réponse aux demandes aujourd'hui qu'en 2022, soit avant les modifications législatives. En vertu de la LAIPVP, les organismes publics peuvent prolonger leur délai de réponse de 30 jours, pour un total de 75 jours, et peuvent aussi demander à l'ombudsman de leur octroyer une prolongation encore plus longue. Le nombre de plaintes concernant l'absence de réponse de la part de la LAIPVP a augmenté de 50 pour cent depuis 2022 et 2023.

## DEMANDES COMPORTANT D'IMPORTANTES VOLUMES DE DOSSIERS

Dans certains cas, nous constatons que des citoyens présentent de vastes demandes d'informations réparties sur de longues périodes, y compris plusieurs années. Nous remarquons que ces demandes sont souvent moins précises ou très compliquées. L'organisme public doit donc prendre le temps de clarifier la demande, ce qui peut allonger le processus de décision entourant l'accès.

Il est important pour les organismes publics de remplir leur devoir d'aider les citoyens à comprendre le processus, en les invitant à préciser leurs demandes. On répond ainsi au besoin de la personne qui présente la demande tout en rendant la demande plus réalisable. Nous disposons d'avis de pratique destinés aux organismes publics et pouvons les



orienter dans la gestion des demandes ou des plaintes rattachées aux demandes.

Le citoyen doit aussi tenter de s'informer de façon proactive sur la façon de présenter une demande ou de communiquer avec l'organisme public pour l'aider à traiter la demande. Notre guide, « Vos droits à l'information », fournit des conseils pour aider les citoyens à suivre efficacement le processus en vertu de la LAIPVP. Toutes ces ressources se trouvent sur notre site Web.

## DURÉE DES ENQUÊTES

Notre bureau tient à préciser que certaines enquêtes ont pris plus de temps que prévu en raison du fort volume de dossiers.

Nous travaillons à rendre le processus d'enquête plus efficace pour assurer un service plus rapide.

**221** plaintes et demandes de renseignements concernant l'accès fermées

**158** enquêtes sur des plaintes concernant l'accès ouvertes  
151 en vertu de la LAIPVP  
7 en vertu de la LRMP

**117** enquêtes concernant l'accès fermées

**4** nouvelles demandes de prolongation du délai de réponse à des demandes de communication d'information par un organisme public

	Ouvertes	Fermées	Rejetées ou abandonnées	Résolues	Non fondées	Fondées en tout ou en partie
<b>Types d'enquêtes sur les plaintes concernant l'accès en vertu de la LAIPVP</b>						
Refus d'accès	88	57	6	29	10	12
Aucune réponse	27	31	2	15	0	14
Recherche adéquate	8	6	1	3	1	1
Demande ignorée	12	5	1	4	0	0
Prolongation	5	6	1	2	1	2
Droits	3	3	0	3	0	0
Demande de renonciation aux droits	3	1	1	0	0	0
Autre	0	0	0	0	0	0
Correction	5	3	0	2	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>112</b>	<b>12</b>	<b>58</b>	<b>13</b>	<b>29</b>
<b>Types d'enquêtes sur les plaintes concernant l'accès en vertu de la LRMP</b>						
Recherche adéquate	3	2	0	2	0	0
Correction	2	0	0	0	0	0
Refus d'accès	1	1	0	1	0	0
Autre	1	2	0	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

# SERVICE DE POLICE DE WINNIPEG

## PLAINTÉ FONDÉE ET RECOMMANDATIONS FORMULÉES

Une personne s'est plainte à notre bureau de la décision du Service de police de Winnipeg de refuser l'accès à des dossiers concernant des mesures disciplinaires prises à l'égard d'un agent de police. Le Service de police de Winnipeg a accordé un accès partiel à 59 pages de documents, en retenant certaines informations au motif que leur divulgation porterait atteinte à la vie privée de tiers (article 17 de la LAIPVP).

Il a également refusé l'accès à 34 autres pages en vertu de l'alinéa 23(1)(b) de la LAIPVP, qui porte sur de l'information au sujet de consultations ou de délibérations qui concernent des employés de l'organisme public. Nous avons noté que les 34 pages refusées en totalité n'avaient pas été examinées par l'organisme public pour déterminer si quelque portion que ce soit de ces dossiers pouvait raisonnablement être divulguée. Nous avons partagé cette préoccupation avec le Service de police de Winnipeg, qui a par la suite transmis à la personne plaignante une décision révisée par laquelle il a divulgué certaines informations, mais en retenant le reste des informations, en invoquant l'article 17.

Lors de notre examen de la décision révisée relative à l'accès aux 93 pages, nous avons conclu qu'une partie de l'information contenue dans les documents demandés constituait des renseignements personnels permettant d'identifier des personnes, et que sa divulgation porterait atteinte à la vie privée de plusieurs tiers. Nous avons trouvé raisonnable que cette information en particulier soit visée par l'exemption obligatoire à la communication prévue à l'article 17 de la LAIPVP. Nous avons aussi déterminé qu'il était raisonnablement possible d'extraire cette information du dossier pour permettre la communication du reste de l'information sans qu'il soit possible d'identifier les membres du Service de police de Winnipeg.

L'ombudsman a conclu que le Service de police de Winnipeg n'avait pas respecté les exigences prévues au paragraphe 7(2) de la LAIPVP. Les auteurs de la demande ont donc le droit d'accéder au reste du dossier, après le retranchement des informations pertinentes. L'ombudsman a recommandé que le Service de police de Winnipeg réexamine le caviardage des sanctions disciplinaires dans les documents et détermine quelles sanctions peuvent être divulguées sans qu'il soit raisonnable de s'attendre à ce qu'un membre du Service soit identifié.

De plus, l'ombudsman a recommandé que le Service de police de Winnipeg réexamine les autres informations figurant sur les 34 pages, pour déterminer ce qui peut être divulgué sans qu'il soit raisonnablement possible d'identifier un membre du Service ou un citoyen. L'ombudsman a également proposé que le Service de police de Winnipeg transmette à la personne plaignante une décision et une réponse révisées divulguant ces informations additionnelles. Le Service de police de Winnipeg a accepté les recommandations.



Il est important que les organismes publics analysent attentivement les demandes de communication et évaluent toutes les informations contenues dans le dossier afin de déterminer si les informations faisant l'objet d'une exemption à la communication peuvent raisonnablement être retranchées. Les organismes publics doivent tenir compte du droit d'accès à l'information du citoyen et lui fournir le maximum d'information qu'il est raisonnablement possible de lui transmettre, dans le respect de la loi.



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



**3 RECOMMANDATIONS**

# PROTECTION DU CONSOMMATEUR ET SERVICE GOUVERNEMENTAL DU MANITOBA

## PLAINTÉ RÉSOUE

Une personne a demandé l'accès aux communications concernant certaines terres provinciales excédentaires échangées avec des Premières Nations ayant des droits fonciers issus de traités.

Le ministère a accordé un accès partiel aux dossiers, indiquant que le dossier de réponse comprenait de la correspondance avec une Première Nation, et que cette Première Nation n'avait pas autorisé le partage de cette information. L'organisme public a appliqué les articles 20(1)(c.1) et 21(1)(c.1) de la LAIPVP, indiquant qu'elle avait déterminé que la communication de cette information pourrait raisonnablement porter atteinte aux relations avec les gouvernements, les organisations ou les personnes autochtones.

Durant notre examen, nous avons noté que la lettre rédigée par la personne qui représentait la Première Nation ne portait pas la mention « confidentiel » et qu'aucun passage de la lettre ne laissait croire que la confidentialité était attendue. De plus, l'information retenue était rendue disponible par l'entremise de nouvelles sources. Conséquemment, nous avons déterminé que l'alinéa 20(1)(c.1) de la LAIPVP ne s'appliquait pas à la lettre.

Nous avons également pris en considération les observations de l'organisme public concernant l'article 21(1)(c.1), selon lesquelles la communication de l'information pourrait

raisonnablement nuire aux relations entre le gouvernement du Manitoba et la Première Nation.

Notre bureau s'est appuyé sur la décision *Chesal c. Procureur général de la Nouvelle-Écosse (2003)*, qui établit que le préjudice doit être associé à la nature de l'information comme telle et non à l'acte de divulguer de l'information sans consentement.

Après avoir examiné le dossier retenu et étudié les preuves, nous avons communiqué les résultats de notre examen préliminaire et demandé à l'organisme public s'il envisageait de reconsidérer sa décision.

Le 21 octobre 2024, l'organisme public nous a fait parvenir une copie de la lettre de la révision de sa décision sur l'accès à l'information qu'elle a remise à la personne plaignante.

La personne plaignante nous a dit être satisfaite de l'information divulguée et considérer la plainte comme résolue.



La LAIPVP prévoit des critères précis pour la rétention de l'information par un organisme public, mais ces exceptions doivent être traitées avec justesse et rigueur, et de façon raisonnable. Si l'information est retenue par l'organisme public, le public peut présenter une demande de communication même si des informations au sujet de tiers y figurent.

## MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION ET APPRENTISSAGE DE LA PETITE ENFANCE DU MANITOBA

### PLAINTÉ NON FONDÉE

Une personne s'est plainte à notre bureau de la décision du ministère d'ignorer sa demande de communication des dossiers d'inspection de tous les centres de la petite enfance titulaires de permis au Manitoba pour une période s'échelonnant sur plusieurs années.

Notre bureau a examiné l'information prise en compte par le ministère pour prendre sa décision. Le ministère a déterminé qu'il lui faudrait plus de 8 000 heures pour répondre à cette demande touchant plus de 1 100 centres de la petite enfance. L'organisme public a expliqué à notre bureau qu'il a effectué une recherche d'un échantillon des documents afin d'extrapoler le temps nécessaire pour répondre à la demande. Le ministère a dit avoir considéré la fréquence des inspections, les types de documents, le nombre de centres et la variation du format des dossiers, qui sont passés du format papier au format électronique au fil du temps. Le ministère a aussi

mentionné le temps supplémentaire nécessaire au caviardage des renseignements confidentiels avant de pouvoir divulguer les dossiers.

Le ministère nous a dit qu'il avait expliqué à la personne plaignante l'envergure de la recherche et lui avait mentionné la nécessité de lui fournir une estimation des frais. Il a demandé à l'individu s'il était possible de préciser sa demande afin qu'il soit plus facile d'y répondre. La personne plaignante a refusé de préciser sa demande et l'a élargie pour tenir compte d'une plus longue période. Après avoir examiné les communications et l'information fournie par la personne plaignante et le ministère, et considérant les dossiers demandés, nous sommes d'avis que la demande présenterait une interférence indue dans les activités de l'organisme public. Notre bureau a conclu que la décision de l'organisme public d'ignorer la demande était raisonnable et autorisée en vertu de l'alinéa 13(1) (d) de la LAIPVP.

## MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU MANITOBA

### PLAINTÉ PARTIELLEMENT FONDÉE

Une personne s'est plainte à notre bureau de la décision de l'organisme public de refuser partiellement l'accès aux communications la concernant échangées entre certains programmes ou directions générales du ministère.

Le ministère a octroyé un accès partiel aux informations demandées et a expliqué qu'il avait caviardé certaines informations des dossiers concernés, conformément à plusieurs alinéas de la loi. Les alinéas concernaient des renseignements personnels de tiers, des informations qui révéleraient des conseils, des opinions ou des consultations entre les membres du personnel et d'autres informations susceptibles de poser des problèmes de sécurité (articles 17, 23, 24 et 25).

En examinant la décision du ministère, nous avons noté des incohérences dans la façon dont l'information avait été caviardée dans les dossiers concernés.

De plus, nous avons constaté que l'organisme public avait retiré les noms et les coordonnées d'employés de l'organisme public. Le sous-

alinéa 17(4)(e)(i) stipule que la divulgation de renseignements personnels au sujet d'un employé d'un organisme public ne constitue pas une violation déraisonnable de la vie privée d'un tiers si ces renseignements portent sur ses responsabilités professionnelles au sein de l'organisme public.

Nous avons déterminé que l'organisme public n'avait pas pu prouver que l'exception portant sur les renseignements personnels d'un tiers s'appliquait à toute l'information retenue.

Nous avons aussi déterminé que les articles 23, 24 et 25 s'appliquaient aux autres informations retenues, et que l'organisme public avait raisonnablement exercé son pouvoir discrétionnaire en décidant de retenir ces informations.

Nous avons demandé à l'organisme public de reconsidérer sa décision initiale et de donner accès à l'information précédemment retenue en vertu de l'article 17. L'organisme public a transmis à la personne plaignante une réponse révisée. Dans la réponse révisée, nous avons constaté que les dispositions de la LAIPVP ont été utilisées de manière appropriée pour retenir certaines informations tout en donnant accès à une plus grande proportion des autres informations.

## LAIPVP - AUCUNE RÉPONSE

# BUREAU DU CONSEIL EXÉCUTIF

### PLAINTÉ FONDÉE ET RECOMMANDATIONS FORMULÉES

Une personne s'est plainte à l'ombudsman que le bureau du conseil exécutif n'avait pas répondu à sa demande d'information dans le délai de 45 jours prévu par la LAIPVP. La plainte a été déposée 10 semaines après que la personne plaignante ait déposé sa demande de communication initiale au bureau du conseil exécutif.

Nous avons examiné les circonstances et les échéances de la demande et avons discuté de cette demande avec l'organisme public.

Nous avons conclu que le bureau du conseil exécutif a omis de répondre à la demande de la personne plaignante dans les 45 jours, comme le prévoit la LAIPVP, et avons appuyé cette plainte.

L'ombudsman a recommandé au bureau du conseil exécutif de répondre à la demande dans un délai

précis. Le bureau du conseil exécutif a transmis une réponse à la personne plaignante 10 jours après l'envoi du rapport de recommandations, soit environ 170 jours après la demande d'information initiale. Le bureau a ensuite confirmé qu'il acceptait notre recommandation, dans le délai de 15 jours prescrit après la remise du rapport.

Le temps écoulé entre la demande initiale et la réponse était considérable dans le cas présent. Il est important que les organismes publics respectent les échéances prévues par la loi et présentent des demandes de prolongation à l'aide des mécanismes mis à leur disposition dans le cadre du processus législatif, au besoin.



[Le rapport complet est disponible sur notre site web.](#)



## 1 RECOMMANDATION

## DROITS EN VERTU DE LA LAIPVP

# MR DE MINITONAS-BOWSMAN

### PLAINTÉ PARTIELLEMENT FONDÉE

La MR de Minitonas-Bowsman a présenté une estimation des frais à une personne qui a demandé l'accès à des dossiers. La personne s'est plainte du montant des frais à notre bureau.

Nous avons conclu que la MR était autorisée à facturer le coût de l'impression du dossier et qu'elle avait suivi les directives du règlement sur l'accès et la vie privée de la LAIPVP pour établir le calcul de ces frais.

Cependant, nous n'avons pas conclu que la MR était autorisée à facturer à la personne plaignante les frais d'envoi des dossiers par courrier recommandé plutôt que par courrier ordinaire. Nous avons noté que la MR a pris la décision

d'envoyer les dossiers à l'auteur de la demande par voie de courrier recommandé et qu'elle lui a facturé ces frais. Lors de notre examen, nous avons remarqué que la MR n'a pas consulté la personne plaignante au sujet des options d'envoi par courrier.

La MR a accepté de retirer les frais de courrier recommandé et a informé la personne plaignante que seuls les coûts d'impression seraient exigés.

Il est important que les organismes publics se reportent aux lois et règlements au moment d'estimer des frais. Il est injuste de prendre des décisions qui se soldent par des coûts supplémentaires pour l'auteur d'une demande sans avoir consulté la personne.

## DIVISION SCOLAIRE DE RIVER EAST TRANSCONA

### PLAINTÉ RÉSOUE

Une personne s'est plainte à notre bureau de la décision de la division scolaire River East Transcona de refuser l'accès à une copie du règlement à l'amiable en matière de droits de la personne entre la division et un tiers sur la base du caractère confidentiel du règlement et de l'implication d'un enfant mineur.

La personne plaignante a expliqué à notre bureau qu'elle avait demandé l'entente parce qu'elle avait compris qu'elle portait sur les politiques de la division scolaire en matière de diversité. La personne a indiqué que le fait de voir les modalités du règlement l'aiderait à percevoir les modifications possibles à apporter aux politiques.

En discutant de la plainte, la division scolaire a

suggéré de communiquer d'autres informations ne figurant pas dans le règlement à l'amiable pour mieux expliquer le contenu des politiques. La division scolaire a écrit à la personne plaignante pour expliquer davantage les orientations provinciales et les politiques sur la diversité humaine qui ont été présentées aux divisions scolaires peu après la conclusion du règlement à l'amiable.

Avec l'appui de notre bureau, les parties ont pu parvenir à une solution grâce à laquelle la personne a pu accéder à d'autres informations. Les gestes posés par la division scolaire ont répondu à la principale préoccupation de la personne plaignante; nous avons donc considéré ce dossier comme réglé.

# PLAINTES CONCERNANT LA CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS OU RENSEIGNEMENTS MÉDICAUX PERSONNELS

Les citoyens ont le droit de voir leurs renseignements personnels protégés par les organismes publics et les dépositaires de renseignements médicaux.

En vertu de la LAIPVP, ce principe s'applique aux renseignements personnels, c'est-à-dire à tout renseignement enregistré concernant une personne. En vertu de la LRMP, ce principe s'applique aux renseignements médicaux personnels, c'est-à-dire à tout renseignement enregistré concernant une personne, sa santé et ses antécédents médicaux.

L'ombudsman reçoit les plaintes des personnes concernant la façon dont leurs renseignements personnels ou renseignements médicaux personnels ont été collectés, utilisés ou divulgués ou concernant le manquement d'un organisme public à son obligation de protéger ces renseignements.

## CE QUE NOUS AVONS CONSTATÉ

Le nombre de plaintes concernant la protection de la vie privée que nous avons reçues de la part d'individus est demeuré stable par rapport aux années précédentes.

**285** plaintes et demandes de renseignements concernant la vie privée fermées

**33** enquêtes sur des plaintes concernant la vie privée ouvertes  
12 liées à la LAIPVP  
21 liées à la LRMP

**19** enquêtes sur des plaintes concernant la vie privée fermées

	Ouvertes	Fermées	Rejetées ou abandonnées	Résolues	Non fondées	Fondées en tout ou en partie
<b>Types d'enquêtes sur les plaintes concernant la vie privée en vertu de la LAIPVP</b>						
Collecte	0	0	0	0	0	0
Divulgestion	5	5	1	0	0	4
Utilisation	4	0	0	0	0	0
Sécurité	3	1	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Types d'enquêtes sur les plaintes concernant la vie privée en vertu de la LRMP</b>						
Collecte	4	0	0	0	0	0
Divulgestion	9	6	3	2	1	0
Sécurité	6	6	1	4	0	1
Utilisation	2	1	0	1	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

# UNIVERSITÉ DU MANITOBA

### ENQUÊTE RÉALISÉE PAR L'OMBUDSMAN

Notre bureau a été avisé de la présence de caméras vidéo dans les salles d'examen dans une clinique médicale de Brandon. Un patient se préoccupait de la raison d'être de ces caméras. Notre bureau a lancé une enquête de conformité pour étudier cette question afin d'établir la raison d'être de ces caméras, leurs capacités techniques et le nombre de cliniques qui les utilisent. Nous voulions également comprendre quelles politiques, procédures et mesures de protection prévues par la LRMP sont en place pour protéger la vie privée des personnes lorsque les salles d'examen sont utilisées ou dénoncer les violations.

La clinique nous a avisé que ces caméras étaient seulement utilisées dans la clinique et destinées au programme d'études en médecine de l'Université du Manitoba. Nous comprenons que l'Université du Manitoba utilise ces caméras pour permettre aux précepteurs de superviser et d'évaluer les compétences des étudiants en médecine grâce à la diffusion en direct des images captées par caméra durant l'examen des patients. L'université nous a indiqué que le but était de favoriser des interactions plus naturelles entre les étudiants et les patients sans la présence d'une personne dans la salle pour observer. On nous a dit que la supervision s'effectue à partir d'un ordinateur dans une salle de visionnement désignée à l'intérieur de la même clinique et que l'accès à ce système interne en circuit fermé est protégé par un mot de passe. L'université nous a mentionné que personne n'accédait aux caméras à distance.

On nous a informé que des avis à cet effet sont affichés dans toutes les cliniques et toutes leurs salles d'examen. Les caméras sont uniquement

activées lorsqu'une évaluation d'un étudiant a lieu et que le consentement des patients est recueilli avant qu'ils soient vus ou enregistrés par caméra vidéo. Nous comprenons que si une observation par vidéo a lieu, l'étudiant doit obtenir le consentement exprès et le consigner dans la fiche du patient ou de la patiente. De plus, dans la plupart des cas, le consentement doit être obtenu chaque fois que le patient rend visite à l'étudiant.

Notre bureau s'est déclaré satisfait du fait que l'Université du Manitoba fournisse un avis adéquat sur l'utilisation des caméras dans les salles d'examen des cliniques, obtienne le consentement des patients avant d'utiliser les caméras et ait mis en place des mesures de protection raisonnables ainsi que des politiques visant à réglementer l'accès à cette diffusion vidéo en continu. Aucune autre mesure n'a été requise de la part de notre bureau.



Nous sommes reconnaissants d'avoir été avisés et d'avoir eu l'occasion d'examiner les pratiques en matière de protection de la vie privée liées à la mise en place de ce système d'observation par vidéo. Il est important que les citoyens et patients se sentent en sécurité et aient l'assurance que toutes les obligations en matière de protection de la vie privée sont bien respectées. Les enquêtes portant sur la conformité permettent de constater, de renforcer ou de confirmer le respect des mesures de protection de la vie privée exigées par la Loi sur les renseignements médicaux personnels.

## CLINIQUE MÉDICALE

### PLAINTÉ FONDÉE

Un patient de la clinique s'est plaint de l'envoi à une adresse courriel générale de son nom et de son numéro d'identification personnel par un membre du personnel à un fournisseur de services tiers afin d'aider la personne plaignante à remplir une demande auprès de l'Agence du revenu du Canada.

La personne plaignante était préoccupée par la divulgation de son numéro d'identification personnel par voie de courriel à une adresse générale, qu'elle jugeait inappropriée. La clinique nous a fait savoir qu'elle avait initialement tenté de communiquer avec le tiers par téléphone. N'ayant pu joindre personne, elle s'est tournée vers la messagerie par courriel et a utilisé le nom et le numéro d'identification personnel à titre d'identifiants.

La clinique a reconnu que l'envoi d'information contenant le numéro d'identification personnel à une boîte de messagerie générale constituait une divulgation non autorisée. Elle a aussi reconnu qu'il était peu probable que le fournisseur de services tiers puisse utiliser le numéro d'identification personnel du patient ou de la patiente pour l'identifier dans son système. La LRMP prévoit que l'utilisation et la divulgation de renseignements médicaux personnels par un dépositaire doivent être limitées au minimum nécessaire pour atteindre l'objectif pour lequel ils ont été divulgués.

La clinique a envoyé à son personnel un rappel concernant ses obligations en vertu de la LRMP, y compris l'utilisation du numéro d'identification personnel, et s'est engagée à s'excuser auprès de la personne plaignante.

# ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE SIGNALÉES PAR LES ORGANISMES PUBLICS

Une atteinte à la vie privée s'entend du vol ou de la perte de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels, ou de tout accès ou toute utilisation, divulgation, destruction ou modification non autorisée de tels renseignements.

À partir de 2022, les organismes publics et les dépositaires du Manitoba sont tenus de signaler les atteintes à la vie privée à l'ombudsman du Manitoba lorsque l'organisme public ou le dépositaire détermine qu'il existe un **risque réel de préjudice grave** (RRPG) pour une personne en raison de l'atteinte à la vie privée. Les critères permettant de déterminer si une atteinte peut poser un risque réel de préjudice sont définis dans le règlement de la LAIPVP et dans le règlement de la LRMP.

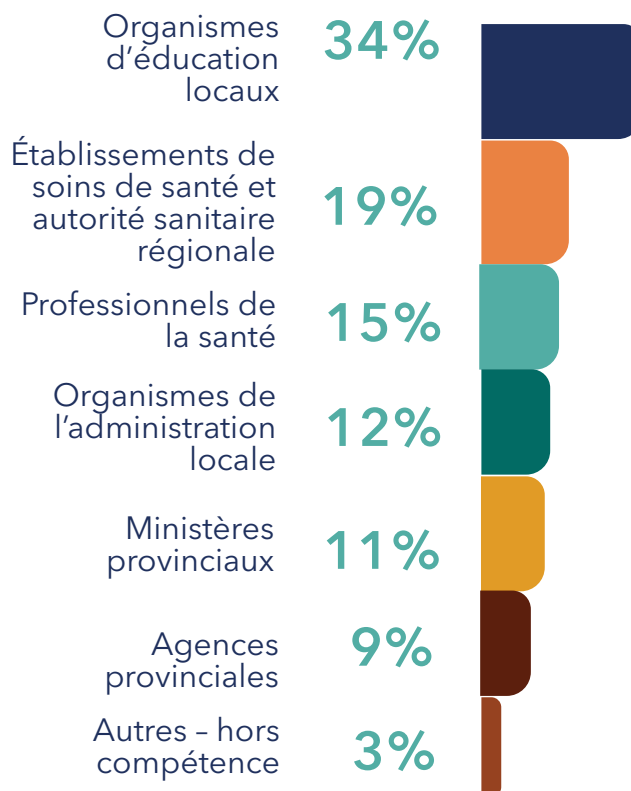
Les organismes publics peuvent également nous faire des rapports volontaires d'atteinte à la vie privée, lorsqu'ils estiment qu'il n'existe pas de risque réel de préjudice grave. Nous constatons que le nombre de signalements portant sur des atteintes continue d'augmenter.



57  
liées à la  
LAIPVP

43  
liées à la  
LRMP

## NOUVEAUX SIGNALEMENTS D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE PAR TYPE D'ORGANISME PUBLIC OU DE DÉPOSITAIRE



# ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE LIÉES AUX PLATEFORMES POWERSCHOOL

Durant l'année visée, l'ombudsman du Manitoba a été informé que des atteintes à la vie privée ont été commises dans de nombreuses divisions scolaires du Manitoba qui utilisaient les plateformes de gestion de données PowerSchool. Les premières mesures à prendre par les divisions scolaires ou tout organisme public en cas d'atteinte à la vie privée sont de la contenir, d'en évaluer les risques et d'informer les personnes concernées.

Toutes les divisions scolaires concernées auraient

été tenues de soumettre à notre bureau des rapports d'atteinte à la vie privée, comme l'exigent la LAIPVP et la LRMP. Les divisions scolaires ont signalé ces atteintes à notre bureau et nous avons amorcé un examen. Nous avons indiqué sur notre site Web la procédure suivie par notre bureau lorsque des atteintes sont signalées et ce à quoi pouvaient s'attendre les individus concernés de la part de l'ombudsman. Visitez notre site Web pour obtenir de plus amples renseignements.

## EXAMENS DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

Après avoir reçu un rapport d'atteinte à la vie privée, notre équipe procède à un examen. Nous déterminons si l'organisme public ou le dépositaire a pris toutes les mesures raisonnables pour répondre à l'atteinte. Nous évaluons la conformité de l'organisme public ou du dépositaire avec la législation et le règlement pour déterminer le risque réel de préjudice grave et examiner la manière dont les personnes concernées ont été notifiées. Nous pouvons identifier des lacunes dans la réponse et demander à l'organisme public ou au dépositaire d'y remédier. Nous pouvons également donner des conseils et formuler des recommandations, si nécessaire, pour prendre les mesures appropriées afin d'améliorer la protection de la vie privée et d'empêcher que des atteintes similaires ne se reproduisent à l'avenir.

Un organisme public qui ne constate pas de risque réel de préjudice grave peut tout de même signaler volontairement l'atteinte à notre bureau. Le signalement volontaire des atteintes à notre bureau favorise la transparence et la responsabilité et peut être bénéfique lorsque l'organisme public ou le dépositaire n'est pas sûr de son évaluation du risque ou lorsqu'il est probable que les personnes concernées déposent des plaintes auprès de

notre bureau. Dans certains cas, nous pouvons être d'accord avec l'évaluation du risque réel de préjudice grave réalisé par l'organisme public ou le dépositaire et, dans d'autres cas, être en désaccord. Nous encourageons également la notification proactive aux personnes concernées comme une pratique exemplaire, même si une atteinte n'est pas considérée comme présentant un risque réel de préjudice grave.



# 62

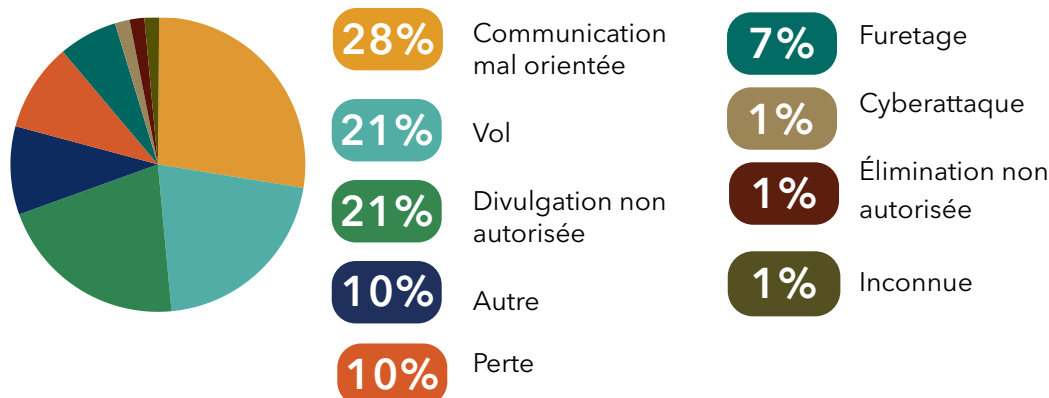
**Examens des atteintes à la vie privée**

**31** risque réel de préjudice grave

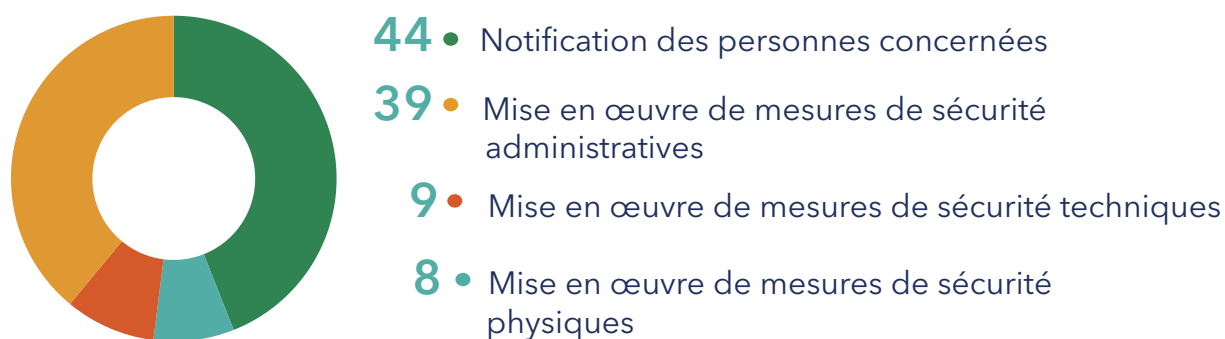
**30** ne pas de risque réel de préjudice grave

**1** indéterminé

## CAUSES À LA BASE DES ATTEINTES EXAMINÉES



## RÉSULTATS DES EXAMENS DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE



\*Plus d'un résultat peut être associé à chaque dossier

## ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE EN VERTU DE LA LRMP : ACCÈS NON AUTORISÉ

### EMPLOYÉS DE LA PHARMACIE

#### EXAMENS DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

Durant leurs vérifications du système, un employeur a constaté à deux occasions différentes que ses employés avaient accédé à leurs propres renseignements médicaux et a signalé les incidents à notre bureau.

Dans les deux cas, les employés ont consulté leur propre dossier de vaccination. L'employeur a rappelé à ses employés que l'accès à leurs propres renseignements médicaux contrevient aux

politiques de l'entreprise et à celles sur l'utilisation du système de gestion de l'information sur la santé publique du Manitoba, en plus d'être interdit en vertu de la LRMP.

Nous reconnaissons l'engagement du dépositaire, qui a volontairement signalé une atteinte même en l'absence de risque réel de préjudice grave dans ces cas.

Le personnel a reçu de nouvelles formations et informations afin de renforcer ses pratiques de protection de la vie privée.

## ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE EN VERTU DE LA LRMP : UTILISATION, DIVULGATION ET SÉCURITÉ DES RENSEIGNEMENTS

### SOUTHERN HEALTH - SANTÉ SUD

#### ENQUÊTE RÉALISÉE À L'INITIATIVE DE L'OMBUDSMAN

Dans notre rapport annuel de 2022 à 2023, nous avons rapporté les résultats d'une enquête et d'une poursuite concernant l'accès non autorisé à des renseignements médicaux personnels d'un tiers par le fonctionnaire chargé de la protection des renseignements médicaux personnels d'un établissement.

Étant donné que le fonctionnaire responsable de la protection des renseignements personnels d'un établissement joue un rôle essentiel dans le maintien et l'application des pratiques en matière de protection de la vie privée au sein de l'établissement, nous avons entrepris un examen plus approfondi des circonstances systémiques qui ont conduit à cette atteinte.

Notre examen s'est concentré sur les circonstances de l'atteinte et l'évaluation de la conformité des politiques, des procédures et des mesures de sécurité de Southern Health - Santé Sud à la LRMP.

Nous avons déterminé que l'autorité ne respectait pas les exigences et les normes de sécurité en matière de protection des renseignements médicaux personnels prévues par la LRMP.

Nous avons déterminé que les pratiques actuelles rendaient difficile l'évaluation des activités du fonctionnaire chargé de la protection des renseignements personnels ainsi que la légitimité de ces activités. Nous avons déterminé que les politiques portant sur l'accès aux renseignements médicaux personnels d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un collègue n'étaient pas respectées. Nous avons déterminé que les employés qui ont été mis au courant de la plainte initiale n'ont pas correctement évalué le risque ou escaladé l'information au fonctionnaire régional chargé de la protection des renseignements personnels, ce qui indique un manque de connaissance ou d'application rigoureuse des pratiques en

matière de protection de la vie privée. Nous avons déterminé que la région n'a pas correctement évalué si l'accès était autorisé ou non dans le cadre de son enquête; elle a conclu par défaut que l'accès était autorisé sans plus de preuves. Nous avons aussi déterminé que les activités du fonctionnaire chargé de la protection des renseignements personnels n'étaient généralement ni vérifiées ni surveillées.

Nous avons déterminé que la documentation et la tenue des dossiers des employés qui accèdent à des renseignements médicaux personnels, des raisons pour lesquelles ils y accèdent et de leur niveau d'autorisation n'étaient pas uniformes.

Nous avons conclu qu'il était impératif de mettre en place une surveillance accrue, des mesures de protection additionnelles et une formation approfondie sur les politiques de protection de la vie privée, accompagnées de sanctions plus strictes.

Durant notre enquête, l'autorité en matière de santé a déployé des efforts pour corriger les lacunes et les problèmes qui ont contribué à l'incident et a amélioré les mécanismes en place pour prévenir une telle atteinte à l'avenir.

Nous avons formulé six recommandations à la suite de nos constats. L'autorité a accepté cinq recommandations, en a modifié une et s'est engagée à soumettre à notre bureau un plan de mise en œuvre.



[Nos conclusions détaillées et nos recommandations se trouvent dans le rapport complet publié sur notre site Web.](#)



**6 RECOMMANDATIONS**

## ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE EN VERTU DE LA LRMP : ACCÈS NON AUTORISÉ

### RÉGION SANITAIRE DU NORD

#### EXAMEN DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

La région sanitaire du Nord a reçu un signalement anonyme indiquant qu'une infirmière à domicile accédait de façon inappropriée à des renseignements médicaux personnels de personnes qui n'étaient pas sous sa charge. Une vérification par le dépositaire a révélé que l'employée a accédé sans autorisation aux renseignements médicaux personnels de 31 personnes au cours d'une période d'un peu plus d'un an.

La région a signalé l'atteinte à la vie privée à notre bureau, conformément à la LRMP, et a aussi avisé les individus concernés. Nous avons examiné la réponse de la région à l'atteinte. Suite à cela, la région a désactivé l'accès à eChart pour ses

infirmières à domicile et en soins palliatifs, après avoir déterminé qu'elles n'avaient pas besoin d'avoir accès à eChart pour s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles. Le dépositaire a aussi pris des mesures additionnelles pour mieux faire comprendre aux employés ce que constitue un accès approprié aux systèmes d'information de la clinique, de même que leurs responsabilités en vertu de la LRMP. Ces mesures ont été déployées auprès des équipes de soins à domicile et de soins palliatifs ainsi qu'auprès de la main-d'œuvre générale.

Nous avons déterminé que la région avait pris les mesures appropriées pour évaluer le risque réel de préjudice grave et empêcher qu'une telle atteinte ne se reproduise.

## ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE EN VERTU DE LA LRMP : DIVULGATION NON AUTORISÉE

### ENTREPRISE DE SOINS DE SANTÉ

#### EXAMEN DES ATTEINTES À LA VIE PRIVÉE

Une entreprise du secteur de la santé a signalé à notre bureau une atteinte à la vie privée après que des documents comportant des renseignements médicaux personnels aient été retrouvés éparpillés à l'extérieur du bâtiment et rapportés par un locataire voisin. Après avoir examiné l'incident, l'entreprise a indiqué que les informations se trouvaient dans des enveloppées glissées par un médecin client dans sa boîte de dépôt sécurisée, et que la boîte de dépôt avait été forcée.

L'entreprise a indiqué que les informations contenant des noms de patients, des numéros d'identification personnels, des diagnostics, des renseignements médicaux, des renseignements sur les ordonnances, des notes du médecin et des

codes de facturation concernaient 88 patients, au minimum. L'entreprise a évalué qu'il existait dans ce cas un risque réel de préjudice grave et a avisé directement les 88 patients, conformément aux exigences de déclaration de la LRMP.

L'entreprise a indiqué que d'autres patients du médecin pourraient aussi avoir été touchés, mais elle n'a pas pu les identifier.

Faisant preuve d'une prudence extrême, l'entreprise a affiché des avis indirects dans trois de ses établissements dans la communauté nordique où le médecin avait offert ses services.

Ce cas met en lumière le caractère sensible des renseignements médicaux personnels et illustre à quel point la proactivité et la transparence envers les personnes concernées contribuent à renforcer la confiance du public.

# CONSULTATIONS EN MATIÈRE D'ACCÈS ET DE VIE PRIVÉE OFFERTES AUX ORGANISMES PUBLICS ET AUX DÉPOSITAIRES

L'ombudsman du Manitoba est disponible pour des consultations et des conseils spécifiques sur des questions relatives à la LAIPVP et à la LRMP. Au cours de ces consultations, nous pouvons discuter des facteurs à prendre en compte dans l'interprétation et l'application des dispositions de la LAIPVP et de la LRMP, fournir des conseils sur les pratiques exemplaires à suivre ou les renvoyer à des rapports d'enquête, à des avis de pratique ou à d'autres ressources sur notre site Web.

Ces consultations informelles et ces activités de sensibilisation pourraient aider à améliorer la conformité avec les exigences de la LAIPVP et de la LRMP, et prévenir le dépôt de plaintes à notre bureau.

En 2024 et 2025, nous avons tenu 63 consultations informelles sur des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée. En tout, 26 consultations informelles portaient sur des questions relevant de la LAIPVP et 39 portaient sur des questions relevant de la LRMP. Seize constituaient des questions d'accès à l'information et 48 concernaient la vie privée, une consultation touchant les deux volets.



63

consultations informelles



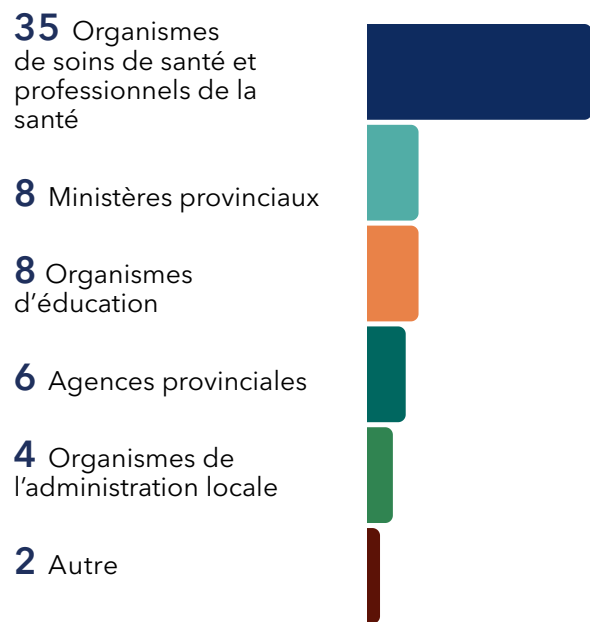
39

liées à la LRMP

26

liées à la LAIPVP

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



### **Exemples de consultations concernant la vie privée :**

- Nous avons fourni des orientations à l'égard des pratiques exemplaires entourant les garanties pour envoyer des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels aux individus ou à des tiers.
- Nous avons fourni des ressources pour encadrer l'évaluation des atteintes potentielles à la vie privée et y répondre, y compris la décision et le moment d'aviser les personnes concernées et le signalement à l'ombudsman du Manitoba.
- Nous avons fait part des éléments à prendre en compte lors des décisions entourant la divulgation (déterminer l'autorité et évaluer la nature de l'information à divulguer et les parties qui doivent en être informées).
- Nous avons fourni des orientations sur les exigences législatives à respecter au moment d'élaborer ou de modifier des politiques et procédures en matière de protection de la vie privée.

### **Exemples de consultations concernant l'accès à l'information :**

- Nous avons mis en lumière les considérations et exigences en vertu de la LAIPVP pour demander des éclaircissements sur les demandes et le processus permettant de déterminer si les demandes ont été abandonnées.
- Nous avons partagé des rapports d'enquête passés publiés par l'ombudsman abordant des dispositions particulières de la LAIPVP.
- Nous avons transmis des informations et orienté la démarche pour faciliter le traitement des demandes faisant intervenir un important volume de dossiers.
- Nous avons transmis des informations au sujet du droit d'une personne à accéder à ses propres renseignements lorsqu'il est exercé par une autre personne, en son nom.

# ADMINISTRATION ET ÉQUITÉ

Les résidents de la province peuvent déposer une plainte s'ils estiment avoir fait l'objet d'un traitement injuste dans le cadre de décisions ou d'actions administratives émanant d'un organisme public, si cet organisme a agi différemment de ce que la loi ou une politique prévoit ou si des droits n'ont pas été respectés.

Ces plaintes peuvent porter sur les processus administratifs d'organismes publics assujettis à la Loi sur l'ombudsman.



1,960

nouveaux dossiers en vertu de la Loi sur l'ombudsman



1,922

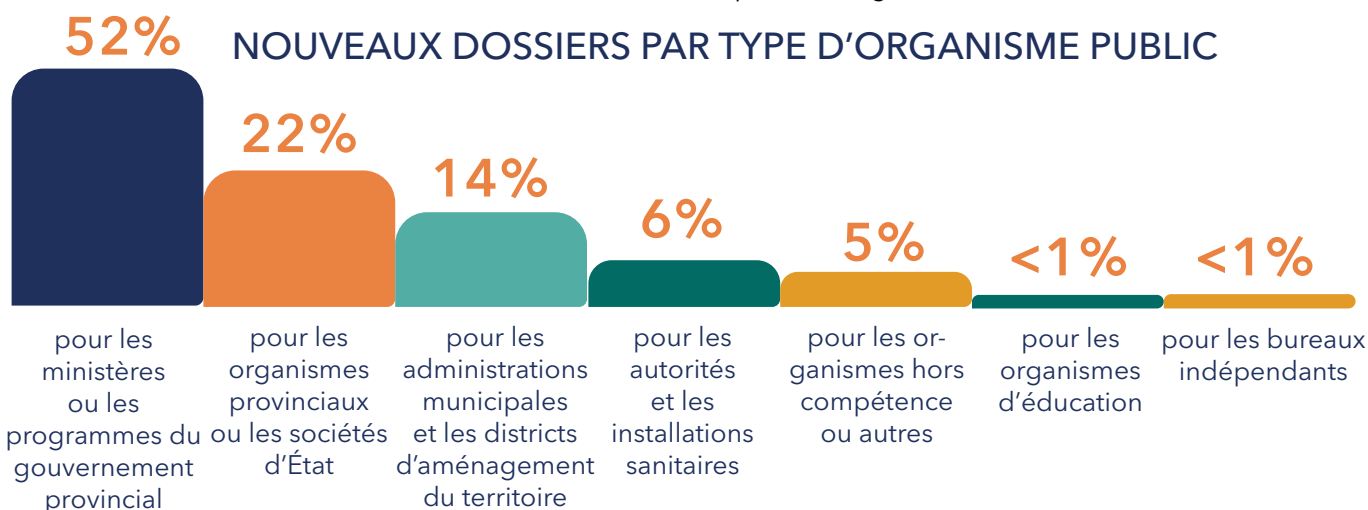
dossiers fermés ou résolus tôt

## CE QUE NOUS AVONS CONSTATÉ

Bien des particuliers se présentent à notre bureau avec des préoccupations concernant des organismes publics relevant de notre compétence. Nous leur fournissons de l'information sur les ressources et les processus auxquels ils ont accès qui peuvent les aider à répondre à leurs préoccupations. Nous expliquons le rôle et la fonction de notre bureau, les droits des résidents en vertu des lois et la façon de les exercer, et nous les aiguillons vers d'autres ressources lorsque la question ne relève pas de notre compétence ou n'est pas indiquée pour notre bureau.

Lorsqu'une plainte porte sur une question administrative, nous pouvons informer les particuliers d'autres avenues de révision ou d'appel si elles n'ont pas été utilisées.

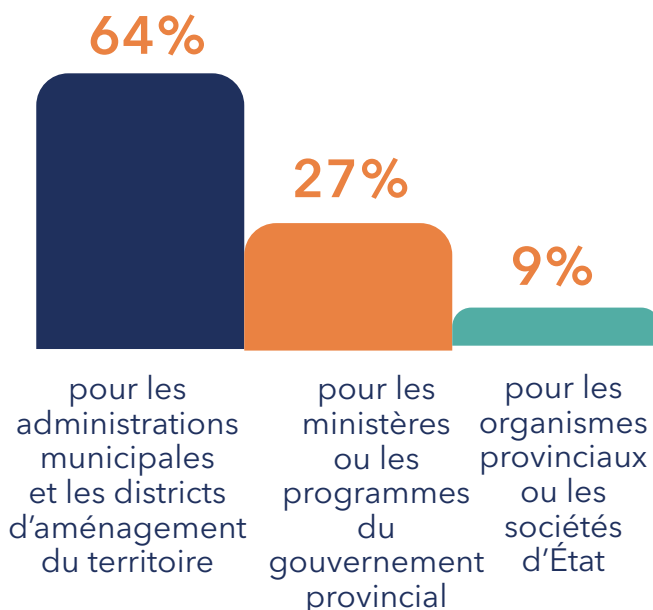
Dans bien des cas, nous parvenons à régler les plaintes sans devoir mener une enquête. Nous faisons des demandes de renseignements, examinons la documentation et travaillons avec les plaignants et les organismes publics pour tenter de régler les préoccupations. Une enquête complète pourrait être requise pour les plaintes que nous ne pouvons régler.



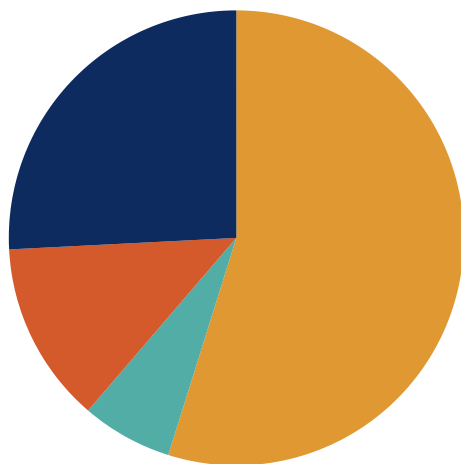


\*Ce nombre montre que nous avons réglé plus de cas sans devoir mener d'enquête, entraînant une baisse du nombre d'enquêtes ouvertes.

## NOUVELLES ENQUÊTES PAR TYPE D'ORGANISME PUBLIC



## RÉSULTATS DES 31 ENQUÊTES FERMÉES



**55%** Plainte fondée

**26%** Plainte non soutenue

**13%** Plainte partiellement fondée

**6%** Aucune conclusion (résolu, refusé ou abandonné)

Pour en savoir plus concernant les enquêtes sur les plaintes déposées en vertu de la Loi sur l'ombudsman, consultez le tableau à la page 68.

# MUNICIPALITÉ RURALE DE CORNWALLIS

## DIVULGATION DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS DISCUTÉS À UNE RÉUNION DONT LE PUBLIC ÉTAIT EXCLU

### PLAINTÉ FONDÉE - RECOMMANDATIONS FORMULÉES

Un particulier s'est plaint à notre bureau que le préfet de la municipalité rurale de Cornwallis a divulgué à des tiers des renseignements confidentiels qui avaient été discutés à une réunion dont le public était exclu. Durant l'enquête, nous avons examiné les circonstances, notamment la documentation et les entrevues avec les parties et les témoins concernés. Nous avons constaté que les renseignements en question ont été divulgués, même s'ils avaient été discutés à une réunion dont le public était exclu et qu'il n'y avait aucune preuve indiquant que le conseil avait décidé de rendre ces renseignements publics ou qu'il les avait abordés à une réunion publique.

La Loi sur les municipalités (article 83) et le règlement de procédure de la municipalité résumé de cas confidentielles les questions discutées à

une réunion dont le public est exclu jusqu'à ce qu'elles soient abordées à une réunion publique. De plus, la Loi sur les municipalités prévoit que si un membre du conseil viole l'obligation de secret, ce membre devient inhabile et doit démissionner immédiatement.

Nous avons formulé trois recommandations, soit que le conseil et le directeur général reçoivent de la formation sur leurs responsabilités en vertu de l'article 83 de la Loi sur les municipalités, que le conseil examine les obligations de confidentialité et d'inhabilité de la Loi, notamment déterminer s'il est nécessaire ou non de présenter une demande de déclaration d'inhabilité pour le préfet, et que la municipalité présente des excuses à une personne concernée qui a été touchée par la divulgation des renseignements. Le conseil a examiné le rapport, et a accepté les recommandations et y a donné suite.



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



**3 RECOMMANDATIONS**

## RÉSUMÉ DE CAS

# MUNICIPALITÉ RURALE DE HARRISON PARK

## CONFLIT D'INTÉRÊTS

### PLAINTÉ NON SOUTENUE

Trois résidents de la municipalité rurale (MR) de Harrison Park se sont plaints à notre bureau qu'un membre du conseil avait violé la Loi sur les conflits d'intérêts au sein des conseils municipaux en participant aux discussions et aux décisions du conseil sur les demandes de permis d'usage conditionnel de biens locatifs à court terme. Les plaignants estimaient que le membre du conseil ne devait pas participer à ces discussions et décisions, puisqu'il possède et exploite un bien locatif à court terme.

Le membre, quant à lui, estimait qu'il n'était pas en conflit d'intérêts, puisqu'il n'avait rien à gagner financièrement en votant sur les demandes de permis d'usage conditionnel d'autres personnes et qu'il n'avait pas voté sur l'approbation de son propre bien locatif à court terme.

Nous avons examiné l'information et la documentation de toutes les parties, les enregistrements et les procès-verbaux des

réunions ainsi que toutes les dispositions pertinentes de la Loi sur les conflits d'intérêts au sein des conseils municipaux, de la Loi sur les municipalités, du règlement municipal portant sur un code de conduite de la MR, du règlement de procédure de la MR, et du règlement municipal 119 de la MR, qui porte sur les biens locatifs à court terme. Nous avons également revu la formation sur les conflits d'intérêts que les membres du conseil avaient reçue.

Nous avons constaté que le membre du conseil a pris des mesures raisonnables et a fait preuve de bonne foi pour évaluer la conformité à la Loi sur les conflits d'intérêts au sein des conseils municipaux. Notre enquête n'a fourni aucune preuve de mauvaise administration ni de preuve confirmant l'existence d'un conflit d'intérêts financier direct ou indirect. Nous avons également constaté que les actions et les décisions de la MR étaient raisonnables et conformes aux politiques et aux lois applicables.



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

## RÉSUMÉ DE CAS

# SERVICE DES ÉVALUATIONS DE LA VILLE DE WINNIPEG

## APPARTEMENTS À LOCATION VIAGÈRE PLAINTÉ RÉSOLUE

Un résident d'un immeuble d'appartements à location viagère a présenté à notre bureau une plainte selon laquelle le Service des évaluations de la Ville de Winnipeg évaluait incorrectement les appartements de l'immeuble, faisant en sorte que les résidents payaient trop d'impôts fonciers.

Nos demandes de renseignements ont révélé que la Ville évaluait les appartements à location viagère comme s'ils étaient des logements en

copropriété, bien que leur valeur du marché soit inférieure. L'ombudsman du Manitoba a facilité la communication entre les résidents et le Service d'évaluation pour traiter des préoccupations.

La Ville de Winnipeg a procédé à une nouvelle évaluation des logements, qui a entraîné une diminution générale des valeurs évaluées et, par conséquent, une baisse des impôts fonciers. Cette résolution a aussi facilité l'établissement d'un processus pour les évaluations futures de ces logements. Le plaignant était satisfait du résultat.

# DISTRICT D'ADMINISTRATION LOCALE DE PINAWA

## FUNDING OF A COMMUNITY EVENT

### PLAINTE FONDÉE - RECOMMANDATIONS FORMULÉES

Un membre de la collectivité a soulevé des préoccupations quant au rôle joué par le district d'administration locale de Pinawa à l'égard du financement et de l'exploitation d'une activité communautaire appelée Lund Mania. Le plaignant se demandait s'il était approprié que le district contribue par des ressources financières et humaines à l'activité. Nous avons examiné plusieurs années de dossiers et de correspondance concernant cette activité. Ces documents comprenaient les états financiers et les activités du conseil, comme les résolutions.

Nous avons constaté que le district de Pinawa n'a pas respecté la Loi sur les municipalités lorsqu'il a établi l'activité sans adopter de résolution du conseil et lorsqu'il a soutenu l'activité en y fournissant des ressources financières et en personnel. Le district a également contrevenu au paragraphe 180(1) de la Loi lorsqu'il a adopté une résolution approuvant un prêt à l'activité. Un prêt peut seulement être consenti à un organisme sans but lucratif établi et seulement en vertu d'un règlement municipal.

Nous avons constaté une gouvernance municipale inadéquate de l'activité et une séparation

insuffisante entre l'exploitation et le financement de l'activité, d'une part, et les activités courantes du district, d'autre part.

Il est possible que le district soutenait cette activité communautaire de bonne foi, mais il aurait dû prendre des mesures appropriées pour mettre en place des systèmes réduisant le risque financier et assurant la transparence.



Il est important que les administrateurs comprennent et appliquent soigneusement la Loi sur les municipalités, et toutes les autres lois applicables, à leurs programmes, politiques, procédures et processus décisionnels.

Notre bureau a formulé quatre recommandations au district pour que celui-ci rectifie le prêt, reçoive de la formation sur les aspects pertinents de la Loi sur les municipalités, et veille à ce que les activités soient soutenues par voie de résolution et de comité, selon le cas, dans l'avenir. Le district a accepté toutes les recommandations.



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



## 4 RECOMMANDATIONS

# MUNICIPALITÉ DE ROSSBURN

## PAIEMENT DU TRAPPAGE DE CASTORS NUISIBLES COMPLAINT RESOLVED

Un trappeur a présenté une facture pour le trappage de castors nuisibles, mais la municipalité a affirmé qu'elle refusait de payer. La municipalité offrait un programme annuel qui payait les trappeurs pour la capture et la remise de castors nuisibles qui causaient des dommages de prévenir les dommages aux routes et aux terres.

Le trappeur a fourni ce service de la même façon qu'aux années précédentes et a dit à notre bureau qu'il avait confirmé verbalement ses plans de trappage avec deux membres du personnel municipal et qu'il avait été encouragé à aller de l'avant.

Après avoir envoyé sa facture à la municipalité, le trappeur a été avisé de modifications apportées au programme cette année-là, entraînant que son travail n'était pas admissible à un paiement et n'était pas approuvé par le conseil.

La municipalité a dit à notre bureau que les castors avaient été trappés avant la date de commencement du programme et que le programme avait diminué les limites de l'année concernée pour des raisons de réductions

budgétaires. Le trappeur estimait que les modifications apportées au programme lui avaient seulement été communiquées après coup, lorsqu'il avait déjà remis 51 castors à la municipalité.

Nous n'avons trouvé aucune preuve indiquant que la municipalité avait communiqué avec les trappeurs concernant les modifications du programme ou les nouvelles limites imposées pour gérer le budget limité du programme. Cette absence de communication a entraîné le traitement inéquitable des trappeurs dont les factures n'avaient pas été remboursées.

La municipalité et le plaignant sont parvenus à un règlement et le plaignant a reçu un paiement. Nous avons aussi appris, selon ce que nous avons entendu, que deux autres trappeurs avaient aussi des factures impayées et en avons informé la municipalité.

Le directeur général a porté la question à l'attention du conseil et a pris des mesures proactives pour mettre à jour et réviser les lignes directrices du programme. Nous sommes satisfaits de l'engagement de la municipalité à l'égard du remboursement approprié des trappeurs pour les services fournis, et des mesures qu'elle a prises pour prévenir qu'une telle situation se répète dans l'avenir.

# MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES MUNICIPALITÉS ET LE NORD DU MANITOBA

## ANNULATION D'UNE DÉCISION PLAINTÉ FONDÉE - RECOMMANDATIONS FORMULÉES

Une personne a porté plainte auprès de notre bureau, alléguant que le ministère des Relations avec les municipalités et le Nord du Manitoba (anciennement le ministère de la Réconciliation avec les peuples autochtones et des Relations avec le Nord) avait agi de manière inéquitable en retirant une approbation préalable accordée au propriétaire d'un chalet pour la construction de panneaux solaires et en imposant un délai déraisonnable pour le déplacement des panneaux déjà installés. Les lotissements pour chalets concernés relèvent de la compétence municipale du ministère et ne sont pas reliés au réseau électrique provincial.

Durant notre examen, nous avons constaté que le propriétaire de chalet concerné n'avait pas été informé à l'avance que l'approbation qui lui avait été accordée faisait l'objet d'une révision. Le propriétaire n'a pas non plus eu d'occasion raisonnable d'être entendu au moment de la délivrance de la date limite de conformité pour le déplacement des panneaux.

Le ministère a finalement suspendu la date de conformité et a collaboré avec le propriétaire du chalet afin d'établir un nouvel échéancier tenant compte des circonstances particulières.

Au cours de notre examen, nous avons constaté que le ministère ne disposait pas de politiques adéquates pour orienter la prise de décisions concernant les lotissements de chalets relevant de sa compétence municipale. Nous avons aussi déterminé que la gestion de la question, une fois que la Direction avait déterminé que son approbation avait été accordée par erreur, était inéquitable. L'absence de politiques pour orienter la prise de décisions et le manque d'information mise à la disposition du public pour l'aider à comprendre le processus d'aménagement ont eu d'importantes incidences sur le plaignant et d'autres propriétaires de chalets.

L'ombudsman a recommandé que le ministère conçoive des règles et des usages autorisés pour le type de bien-fonds à proximité des lotissements de chalets, et qu'il élabore des processus clairs à l'intention des propriétaires souhaitant obtenir une approbation pour l'aménagement de ces biens-fonds. L'ombudsman a également invité le ministère à envisager l'élaboration d'une politique propre à l'installation de panneaux solaires dans les zones de chalets relevant de sa compétence. Le ministère a accepté les recommandations.



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



## 2 RECOMMANDATIONS

## RÉSUMÉ DE CAS

# SOCIÉTÉ D'HABITATION ET DE RÉNOVATION DU MANITOBA

## INFORMATION SUR L'ACHEMINEMENT DES PRÉOCCUPATIONS À UN NIVEAU SUPÉRIEUR AU SEIN DE LOGEMENT MANITOBA PLAINTES RÉSOLUES

Notre bureau a remarqué une hausse importante du nombre de plaintes reçues de la part de locataires de Logement Manitoba. Les préoccupations variaient, mais un thème commun était que les locataires ne savaient pas comment faire acheminer leurs préoccupations à un niveau supérieur au sein de Logement Manitoba. Nous avons examiné l'information de Logement Manitoba mise à la disposition du public et avons constaté qu'il n'y avait pas de processus clairement énoncés à l'intention des locataires pour résoudre des plaintes ou faire appel de décisions relatives aux programmes.

Nous avons soulevé nos préoccupations à Logement Manitoba, qui était ouvert à améliorer

la communication d'information aux locataires concernant les processus de plaintes et d'appels.

Dans les quelques mois suivant notre signalement de la question, Logement Manitoba a mis à jour son site Web pour y inclure des explications étape par étape du processus de résolution des différends, qui indique comment obtenir les coordonnées du personnel pertinent et de l'information sur le processus d'appels.

On nous a dit qu'on avait posé dans les aires communes des affiches physiques contenant les coordonnées du personnel et qu'on avait remis à chaque logement des aimants de réfrigérateur indiquant de l'information sur le processus de signalement des préoccupations.

Nous croyons que les efforts administratifs déployés par Logement Manitoba pour améliorer la communication d'information aux locataires témoignent d'un engagement à l'égard de la reddition de comptes et procurent aux locataires une façon plus claire de s'orienter dans le traitement de leurs préoccupations et de leurs appels.

## RÉSUMÉ DE CAS

# MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU MANITOBA - CENTRE CORRECTIONNEL

## PLANIFICATION DES VISITES PLAINTES RÉSOLUES

Une personne conjointe d'une personne incarcérée au centre correctionnel a communiqué avec notre bureau indiquant le fait qu'il lui a été soudainement difficile de planifier une visite habituelle. La personne plaignante a couramment planifié des visites sans problème, mais s'est

heurtée à un agent correctionnel qui refusait de fixer la visite. La personne conjointe était troublée et préoccupée par le changement et le fait de ne pas pouvoir faire une visite à une date et à une heure requises. Nous avons aidé à faciliter les communications pour que la personne plaignante puisse soulever ses préoccupations directement à la direction du centre afin de les examiner. La personne plaignante a pu planifier une visite et était satisfaite de la façon dont la direction allait gérer la question.

## RÉSUMÉ DE CAS

# MINISTÈRE DE LA JUSTICE DU MANITOBA – CENTRE CORRECTIONNEL

## PROBLÈMES DE PLOMBERIE PLAINTES RÉSOLUES

Notre bureau a reçu des plaintes concernant des problèmes de plomberie touchant certaines unités d'un centre correctionnel. Le centre a indiqué que les problèmes étaient causés par des travaux de construction de la ville et qu'ils étaient en voie

d'être corrigés. Notre bureau a aussi reçu une plainte concernant le fait qu'une unité différente du même centre correctionnel avait des problèmes de plomberie et a constaté que le centre n'était pas au courant de cette situation. Nous avons demandé au centre d'examiner la question. Le centre a constaté que l'unité avait des problèmes d'évacuation et de pression d'eau, et a indiqué à notre bureau qu'un plombier a réglé le problème.

## RÉSUMÉ DE CAS

# AIDE À L'EMPLOI ET AU REVENU

## FINANCEMENT DE MÉDICAMENTS PLAINTÉ RÉSOLUE

Un particulier s'est présenté au bureau pour nous faire part de ses préoccupations concernant une décision de l'Aide à l'emploi et au revenu qui consistait à mettre fin au financement de ses médicaments. Les médicaments du particulier étaient couverts par l'Aide à l'emploi et au revenu, mais on lui a affirmé que cette couverture avait pris fin parce qu'il avait présenté une demande de retraite anticipée auprès du régime de pension et d'avantages sociaux d'un employeur antérieur. Le plaignant a indiqué que sa pension ne serait activée que dans cinq mois et que, durant cette période, il serait incapable de payer les médicaments requis.

Nous avons communiqué avec l'Aide à l'emploi et au revenu pour déterminer si nous pouvions régler le différend. L'organisme exigeait une lettre de la part du fournisseur du régime de pension

indiquant la date à laquelle le régime entrerait en vigueur. Le plaignant a tenté d'obtenir une telle lettre du fournisseur du régime, mais ce dernier lui a indiqué qu'il n'en fournirait pas. Avec notre intervention, l'Aide à l'emploi et au revenu a accepté de rouvrir le dossier du particulier et de restituer la couverture des médicaments à la condition que le particulier fasse une déclaration quant à la date de commencement de sa pension. Le particulier a ainsi pu bénéficier de la continuité de son traitement médical.



Cette résolution montre que des ruptures de la continuité des soins peuvent survenir pendant les transitions des personnes entre les programmes de prestations, ainsi que la façon dont les programmes peuvent tenir compte des circonstances individuelles lorsqu'ils exercent leur pouvoir discrétionnaire pendant la prise de décisions.

## RÉSUMÉ DE CAS

# AIDE AUX ÉTUDIANTS DU MANITOBA

## FINANCEMENT RETARDÉ ET MANQUE DE COMMUNICATION

### PLAINTÉ RÉVOLUE

Malgré de nombreuses tentatives de communiquer avec l'Aide aux étudiants du Manitoba concernant le financement de ses études, un étudiant de niveau postsecondaire a fait face à une perte de son soutien aux personnes handicapées et à une expulsion de son programme scolaire après une absence de réponse du programme.

L'étudiant a présenté une demande de financement conformément aux processus pertinents et aux dates limites, mais n'a pas eu de réponse du programme. Lorsque l'étudiant a communiqué avec le personnel du programme, celui-ci lui a répondu que tous les documents avaient été perdus.

L'étudiant a communiqué à répétition avec le programme sur une période de plusieurs semaines au moyen d'appels téléphoniques et de visites en personne, mais le problème n'a pas

été réglé. L'étudiant a ensuite été avisé par son établissement scolaire qu'il perdait son soutien aux personnes handicapées et faisait face à une expulsion du programme scolaire.

Nous avons communiqué avec l'Aide aux étudiants du Manitoba pour demander de l'information sur la situation de cet étudiant. L'organisme a indiqué que les volumes élevés contribuaient aux retards. Nous avons demandé que l'Aide aux étudiants du Manitoba communique directement avec l'établissement scolaire pour assumer la responsabilité du retard et demander une prolongation de la date limite à laquelle l'étudiant devait payer l'établissement.

L'Aide aux étudiants du Manitoba a communiqué directement avec l'étudiant pour expliquer le problème, s'excuser du retard et l'informer que l'établissement scolaire avait accepté de repousser la date limite du paiement.

Le financement a été versé et reçu par l'établissement scolaire dans les semaines suivantes.

## RÉSUMÉ DE CAS

# MANITOBA HYDRO

## FRAIS POUR L'IMPRESSION DE FACTURES

### PLAINTÉ RÉVOLUE

Un organisme de gestion de logements sans but lucratif traite les factures de Manitoba Hydro de plusieurs clients de Logement Manitoba. Pendant la grève des services postaux, l'organisme a dit ne pas avoir reçu de factures pour ses plus de 130 comptes. Lorsque l'organisme a demandé les factures à Manitoba Hydro, on lui a exigé des frais de réimpression, ce que l'organisme estimait non faisable et non équitable.

Notre bureau a facilité la communication entre

l'organisme sans but lucratif et Manitoba Hydro. Manitoba Hydro a indiqué qu'elle avait envoyé les factures, mais a admis qu'elles ne s'étaient probablement pas rendues au destinataire en raison de la grève. Elle a aussi dit que l'imposition de frais aux clients faisait partie du processus habituel, mais a reconnu qu'il s'agissait ici d'une situation particulière. Manitoba Hydro a annulé les frais et a été en mesure de fournir les factures comme requis. Manitoba Hydro a également apporté des modifications à ses processus qui reconnaissent le rôle de cet organisme et la population qu'il sert dans le but de réduire les différends dans l'avenir et de pouvoir offrir des réponses plus appropriées.

# PROTECTION DES DIVULGATEURS ET PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

Nous recevons des questions et des divulgations de la part d'employés ou d'autres personnes qui souhaitent faire un signalement ou s'informer à propos d'actes répréhensibles graves sur un lieu de travail dans un organisme public.

C'est ce qu'on appelle souvent la dénonciation. L'ombudsman peut seulement accepter les divulgations et dénonciations à propos d'organismes publics soumis à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) ou LDFIP.

2024-25	RECEIVED/ OPENED	CLOSED
Demandes de renseignements	30	30
Divulgations d'actes répréhensibles	24	31
Enquêtes sur des actes répréhensibles	5	5
Plaintes en matière de représailles	1	8
Examens des règles	20	0
Consultations d'organismes publics	16	10

## NOUVELLES ACTIVITÉS EN VERTU DE LA LDFIP PAR TYPE D'ORGANISME PUBLIC



\*Les données des organismes liés à la santé peuvent comprendre les autorités sanitaires provinciales et les établissements de santé, tel qu'il est indiqué dans le règlement de la LDFIP



### 10 DIVULGATIONS AUXQUELLES NOUS AVONS DONNÉ SUITE : Il

s'agit de divulgations évaluées et résolues sans enquête, renvoyées à un fonctionnaire désigné ou ouvertes dans le cadre d'une enquête.

### 21 DIVULGATIONS AUXQUELLES NOUS N'AVONS PAS DONNÉ SUITE :

Il s'agit de divulgations évaluées et rejetées ou de divulgations qui sont hors compétence.

1 divulgation hors compétence pour laquelle l'ombudsman n'a aucun rôle à jouer

19 rejetées:

- 6 divulgations n'étaient pas suffisamment graves, n'ont pas été faites de bonne foi ou étaient frivoles ou vexatoires
- 4 divulgations pourraient être traitées de manière plus appropriée dans le cadre d'une autre loi
- 4 divulgations ont été rejetées pour une autre raison valide déterminée par l'ombudsman
- 2 divulgations pourraient être traitées de manière plus appropriée dans le cadre d'une convention collective ou d'un contrat de travail
- 2 divulgations portaient sur une question qui fait déjà l'objet d'une enquête par un fonctionnaire désigné
- 1 divulgation portait sur une question qui résulte d'un processus décisionnel équilibré et éclairé sur une question de politique publique ou opérationnelle
- 0 divulgation pour laquelle trop de temps a passé
- 0 divulgation ne présentant pas de détails adéquats concernant l'acte répréhensible

Pour plus de statistiques sur les activités de la LDFIP veuillez consulter les tableaux à la page 69.

## RENFORCEMENT DE LA CAPACITÉ

L'ombudsman du Manitoba est doté d'une petite équipe dévouée d'enquêteurs effectuant notre travail spécialisé, conformément au mandat conféré par la LDFIP.

Dans la plupart des cas, l'ombudsman constitue l'un des trois recours offerts aux employés souhaitant effectuer une divulgation. La Loi prévoit un processus et une protection pour les employés souhaitant effectuer une divulgation à leur superviseur ou à un fonctionnaire désigné à l'interne, dans leur organisation. Dans le cadre de notre travail, nous fournissons des renseignements aux fonctionnaires désignés et aux organisations par la formation, des ressources, des consultations et l'examen des règles.

### CONSULTATIONS ET FORMATION

Nous avons collaboré avec la Commission de la fonction publique pour offrir une formation aux fonctionnaires désignés du gouvernement provincial. Cette formation vise à appuyer les connaissances et la normalisation afin de renforcer le rôle de la LDFIP au Manitoba. Nous avons également reçu 16 demandes de consultation de la part d'organismes publics. Les consultations constituent une occasion de fournir des informations et des directives générales, y compris nos outils et ressources, pouvant être pertinentes et utiles. Des pratiques uniformes et rigoureuses dans le cadre de la LDFIP peuvent offrir la possibilité d'aborder ou de gérer des actes répréhensibles et de maintenir la reddition de comptes et l'intégrité au sein de la fonction publique.

### NOUVELLES DIRECTIVES DISPONIBLES : ÉVALUATION DES CAS GRAVES DE MAUVAISE GESTION ET ÉVALUATION DES DIVULGATIONS

Cette année, nous avons créé deux nouvelles fiches de conseil à l'intention des fonctionnaires désignés et des organismes publics soumis à la LDFIP. La fiche de conseils sur l'évaluation de cas graves de mauvaise gestion présente un aperçu de cas graves de mauvaise gestion constituant un acte

répréhensible en vertu de la LDFIP. La fiche de conseils sur l'évaluation des divulgations donne un aperçu de l'évaluation des divulgations d'actes répréhensibles émanant d'employés, en vertu de la LDFIP. Ces outils sont disponibles sous la section « Pour les organismes publics » de notre site Web.

### AUTRES ORGANISMES PUBLICS SOUMIS À LA LDFIP ET EXAMEN DES RÈGLES PIDA & PROCEDURE REVIEWS

Au cours de l'exercice financier, 10 municipalités ont adhéré à la LDFIP. La LDFIP comporte actuellement environ 800 organismes publics et organisations soumises à la Loi. Tous les organismes publics soumis à la LDFIP doivent être dotés de procédures et communiquer annuellement à leurs employés tous les renseignements pertinents relatifs à la LDFIP. Nous pouvons procéder à l'examen des règles et formuler des recommandations pour améliorer la conformité.

Au cours du dernier exercice, nous avons lancé 20 examens des règles, surtout dans les secteurs de l'éducation postsecondaire et de l'administration municipale.

## DIVULGUER UN ACTE RÉPRÉHENSIBLE

Les employés ou agents contractuels d'un organisme public et le public peuvent déposer une divulgation auprès de l'ombudsman. Nous encourageons les gens à obtenir des conseils avant de soumettre une divulgation pour nous permettre de déterminer si le cas relève de la LDFIP ou si un autre recours ou processus conviendrait mieux. La LDFIP vise les divulgations de cas graves ou significatifs pouvant être illégaux, dangereux pour le public ou préjudiciables à l'intérêt public.

Nous fournissons de l'information sur les règles de divulgation et sur les protections contre les représailles pour les employés d'organismes publics.

## ENQUÊTE SUR UN ACTE RÉPRÉHENSIBLE

### MINISTÈRE GOUVERNEMENTAL

#### ENQUÊTE MENÉE, AUCUN ACTE RÉPRÉHENSIBLE CONSTATÉ - RECOMMANDATIONS FORMULÉES

Nous avons reçu une divulgation selon laquelle un employé d'un organisme public a volé de l'argent destiné à la prestation de services publics.

Au cours de notre enquête, nous avons appris qu'une enquête antérieure dans le cadre des ressources humaines avait eu lieu relativement à une mauvaise gestion financière. L'employé ayant soumis une divulgation à notre bureau n'était pas au courant de la tenue de cette enquête.

Notre enquête a déterminé que l'allégation était étayée par des preuves et que l'enquête interne menée par l'organisme public a abouti à des mesures appropriées pour traiter l'infraction et pour aborder le risque futur par la révision des politiques et des procédures.

Nous n'avons pas conclu à un acte répréhensible dans ce dossier.

Nous avons formulé deux recommandations : que l'organisme public révise sa politique en matière de fraude et de vol pour inclure la LDFIP comme recours pour effectuer une divulgation confidentielle et qu'il effectue une communication annuelle au personnel à propos de la LDFIP et de sa procédure de divulgation.

Il est important que les employés sachent que la LDFIP constitue un recours qui accentue la confidentialité et qui prévoit une protection contre les représailles pour les divulgations faites de bonne foi. L'organisme public a accepté nos recommandations.



#### 2 RECOMMANDATION FORMULÉE

## ENQUÊTE SUR UN ACTE RÉPRÉHENSIBLE

### ORGANISME DE SOINS DE SANTÉ

#### ENQUÊTE MENÉE, AUCUN ACTE RÉPRÉHENSIBLE CONSTATÉ - RECOMMANDATION FORMULÉE

Nous avons reçu une divulgation à propos d'un organisme de prestation de services défini comme un organisme public en vertu du règlement de la LDFIP. La divulgation allègue que l'organisme public n'est pas doté de politiques et de procédures pour guider ses décisions financières, ce qui pose un risque de mauvaise gestion financière.

Nous avons passé en revue les politiques, les programmes, les logiciels, les vérifications et les rapports de l'organisme et interrogé des personnes ayant des champs de responsabilité connexes. Nous avons conclu que l'organisme public a en place un processus guidant ses

décisions financières, mais nous avons noté deux domaines où des améliorations sont nécessaires.

Au cours de notre enquête, nous avons appris que l'organisme public a effectué son propre examen organisationnel qui a relevé l'absence d'une politique sur les conflits d'intérêts. L'organisme n'a pas mis en œuvre cette politique, même s'il s'agit d'une exigence d'un accord d'achat de service.

Quoique nous n'ayons pas trouvé de preuve soutenant l'allégation, nous avons formulé la recommandation que l'organisme se dote d'une politique sur les conflits d'intérêts. L'organisme public a accepté notre recommandation.



#### 1 RECOMMANDATION FORMULÉE

# ORGANISME SANS BUT LUCRATIF

### ENQUÊTE MENÉE, AUCUN ACTE RÉPRÉHENSIBLE CONSTATÉ - RECOMMANDATIONS FORMULÉES

Nous avons enquêté sur une divulgation concernant un organisme sans but lucratif, financé par le gouvernement et désigné par le règlement de la LDFIP comme un organisme public.

Cette divulgation comportait trois allégations visant des cadres supérieurs, notamment : que ceux-ci retireraient un avantage financier en raison d'un conflit d'intérêts; qu'ils offraient une rémunération et des avantages sociaux exceptionnels à un employé avec qui ils avaient une relation personnelle; et qu'ils empêchaient le personnel de signaler une infraction potentielle aux autorités compétentes.

Nous avons examiné toutes les allégations en profondeur et n'avons constaté aucun acte répréhensible en vertu de la LDFIP.

Les cadres supérieurs ont conclu un partenariat commercial avec l'organisme, sur la directive du conseil d'administration et après avoir obtenu un avis juridique sur la question du conflit d'intérêts. Lors de notre examen, nous avons déterminé que le conseil d'administration était conscient du conflit et que toutes les parties impliquées ont consulté un avocat pour évaluer le conflit. Cependant, ce ne sont pas tous les renseignements pertinents qui étaient disponibles pour éclairer l'avis juridique. Nous avons conclu que les cadres supérieurs se trouvaient en situation de conflit, ce qui constituait

un manquement à la politique sur les conflits d'intérêts de l'organisme, mais qu'ils n'en ont retiré aucun avantage financier.

L'entreprise a annulé son partenariat avec l'organisme peu après l'envoi de notre avis d'enquête à l'organisme.

Nous n'avons trouvé aucune preuve soutenant l'allégation relative à la rémunération et aux avantages sociaux exceptionnels ni celle relative aux actions de l'organisme pour empêcher le personnel de signaler une infraction.

Nous avons formulé trois recommandations à l'organisme et à son conseil d'administration : passer en revue sa politique sur les conflits d'intérêts pour s'assurer qu'elle respecte les obligations de ses accords de financement; modifier la politique pour inclure une formation annuelle; et veiller à ce que le conseil d'administration assure la supervision continue de la politique et des processus de gouvernance.

Dans le cadre de notre examen, nous avons établi que l'organisme pourrait renforcer ses pratiques en lien avec la LDFIP. Nous avons formulé deux recommandations : la première concernait les procédures liées à la LDFIP et la deuxième suggérait une communication annuelle sur la LDFIP pour sensibiliser les membres de l'organisme à celle-ci.

L'organisme a accepté nos cinq recommandations.



**5** RECOMMANDATIONS FORMULÉES

## CASE SUMMARY

# HORS COMPÉTENCE

### RÉSOLU

Notre bureau a reçu une divulgation de la part d'un fonctionnaire d'un ministère gouvernemental concernant un cas constituant peut-être un acte répréhensible, observé dans le cadre de ses fonctions. Le cas impliquait une entité utilisant des services gouvernementaux, mais n'étant pas soumise à la LDFIP.

Quoique l'ombudsman n'avait pas de compétence sur cette entité, notre bureau a reçu la divulgation pour tenter de parvenir à une résolution tout en protégeant l'identité du fonctionnaire divulgateur et en lui assurant une protection contre les représailles.

Notre bureau a déployé des efforts pour découvrir et comprendre la logique derrière les actions observées.

Pour faciliter une résolution, nous avons avisé l'administrateur général de l'organisme public où le fonctionnaire travaille qui a clarifié la question en abordant un malentendu. Nous avons aussi insisté sur le fait que la protection contre les représailles s'applique à tous les employés soumettant une divulgation de bonne foi.

Même si notre bureau n'avait pas compétence sur toutes les parties impliquées, nous sommes parvenus à faciliter une résolution de manière confidentielle en protégeant l'identité du divulgateur et en le tenant à l'abri des représailles.

---

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

En tant qu'organisme public aux termes de la LDFIP, nous sommes tenus de faire rapport sur toutes les divulgations d'acte répréhensible ayant été faites à l'interne. Nous n'avons reçu aucune divulgation en 2024-2025.

Nombre de divulgations reçues :	0
- y avons donné suite	S. O.
- n'y avons pas donné suite	S. O.
Nombre d'enquêtes entreprises à la suite d'une divulgation	S. O.

# PLAINTES EN MATIÈRE DE REPRÉSAILLES

**Les employés qui ont participé à un processus en vertu de la LDFIP peuvent déposer une plainte auprès de l'ombudsman du Manitoba.**

Les employés qui font une divulgation de bonne foi, qui demandent des conseils au sujet d'une divulgation ou qui coopèrent à une enquête portant sur un acte répréhensible présumé, sont protégés contre les représailles en vertu de la LDFIP. Les représailles s'entendent des mesures

suivantes prises à l'encontre d'un employé : une sanction disciplinaire, une rétrogradation, un licenciement ou toute mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail, ainsi que toute menace à cet égard.

Conformément à la loi, les employés du secteur privé et les agents contractuels ont aussi droit à une protection contre les représailles; cependant, l'ombudsman n'a pas l'autorité d'enquêter sur ces plaintes.

## PLAINTES EN MATIÈRE DE REPRÉSAILLES

### MINISTÈRE GOUVERNEMENTAL

#### **LA PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES NE S'APPLIQUE PAS - AUCUNE REPRÉSAILLE N'A ÉTÉ TROUVÉE**

Trois personnes ont soumis une plainte en matière de représailles à notre bureau, indiquant qu'une enquête en milieu de travail avait été entreprise en représailles aux préoccupations soulevées lors d'une conversation avec la direction à propos des activités de leur branche. L'ombudsman a ouvert une enquête pour déterminer si les actions alléguées constituaient des représailles selon la définition de la LDFIP.

Nous avons mené une évaluation approfondie des conversations, des réunions et du partage d'information survenus en lien avec les préoccupations soulevées par les plaignants et leur conversation avec la direction.

Nous n'avons pas pu établir si la conversation en milieu de travail visait à obtenir des conseils ou à soumettre une divulgation en vertu de la LDFIP. La

direction n'avait aucune raison de considérer que cette conversation était différente de n'importe quelle autre discussion survenant à l'époque; elle la voyait plutôt comme une partie du cadre normal des fonctions au travail. Nous avons déterminé que les plaignants n'ont pas exercé une activité protégée en vertu de la LDFIP.

Quoique notre enquête ait permis d'établir qu'une enquête active avait lieu dans le milieu de travail impliquant les plaignants et d'autres fonctionnaires, il s'est avéré que l'enquête n'était pas due aux préoccupations soulevées par les plaignants à leur superviseur, mais constituait plutôt un exercice nécessaire pour se conformer à la loi et aux politiques. Nous avons déterminé que l'expérience des plaignants était similaire à celle d'autres fonctionnaires.

Nous avons conclu qu'il n'y avait pas présence de représailles et que l'allégation était non fondée.

## PLAINTES EN MATIÈRE DE REPRÉSAILLES

### MINISTÈRE GOUVERNEMENTAL

#### ENQUÊTE MENÉE ET AUCUNE PREUVE DE REPRÉSAILLES TROUVÉE

Nous avons reçu une plainte d'un fonctionnaire alléguant qu'il était victime de représailles à la suite d'une enquête sur un acte répréhensible en vertu de la LDFIP menée par notre bureau. L'enquête menée en vertu de la LDFIP s'est conclue par la constatation d'un acte répréhensible et par des recommandations de mesures correctives. Le fonctionnaire alléguait que les décisions et les mesures prises ont eu un effet négatif sur son emploi ou ses conditions de travail.

Nous avons confirmé que le fonctionnaire en question était impliqué dans l'enquête en vertu de la LDFIP et avait droit à une protection contre les représailles et que ses allégations correspondaient à la définition des représailles. Durant notre enquête, nous avons examiné si les mesures de représailles alléguées étaient liées à l'implication du fonctionnaire dans l'enquête en vertu de la LDFIP.

Si certaines mesures et décisions mentionnées par le fonctionnaire ont été prises avant, durant et après l'enquête en vertu de la LDFIP, nous avons

déterminé qu'il n'existait aucun lien entre l'activité protégée par la LDFIP et les mesures prises par l'employeur.

L'employeur se conformait à des obligations requises par d'autres lois et politiques. La protection assurée à un employé en vertu de la LDFIP n'empêche pas un employeur d'administrer le milieu de travail conformément à des politiques et procédures et aux valeurs d'une fonction publique éthique. Nous n'avons constaté aucune preuve de représailles.

Ce dossier constituait la première plainte en matière de représailles présentée à notre bureau après les modifications à la LDFIP pour donner à l'ombudsman la compétence d'enquêter sur des allégations de représailles en milieu de travail. L'enquête connexe en vertu de la LDFIP s'est conclue avant que le bureau n'ait la compétence d'enquêter sur les plaintes en matière de représailles.

Nous avons depuis peaufiné nos processus et notre communication avec les organismes publics afin de promouvoir et de clarifier la protection assurée aux divulgateurs et aux témoins dans les dossiers d'acte répréhensible.

## PLAINTES EN MATIÈRE DE REPRÉSAILLES

### MINISTÈRE GOUVERNEMENTAL

#### LE BUREAU N'A PAS LA COMPÉTENCE DE RECEVOIR CETTE PLAINTE EN MATIÈRE DE REPRÉSAILLES

Nous avons reçu une plainte en matière de représailles de la part d'une personne alléguant que son contrat avec le gouvernement n'a pas été renouvelé en raison de sa participation à un processus en vertu de la LDFIP. La LDFIP limite notre compétence relative aux plaintes en matière de représailles aux employés actuels et anciens d'un organisme public. Comme il s'agit d'un agent contractuel, cette personne n'est pas considérée

comme un employé du gouvernement. Nous n'avons donc pas pu examiner la plainte en matière de représailles. Le plaignant a dû envisager d'autres recours juridiques pour sa préoccupation.

Les employés du secteur privé et les agents contractuels du gouvernement peuvent soumettre des divulgations d'acte répréhensible ou être tenus de fournir des renseignements et être protégés en vertu de la Loi, mais parce qu'ils ne sont pas des employés du gouvernement, ils ne peuvent pas déposer une plainte en matière de représailles auprès de l'ombudsman.

# RAPPORT DE RECOMMANDATIONS FORMULÉES À LA SUITE D'ENQUÊTES

**En vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales, le médecin légiste en chef peut ordonner la tenue d'une enquête médico-légale sur le décès d'une personne.**

Un juge de la Cour provinciale préside des enquêtes et soumet un rapport d'enquête médico-légale qui peut recommander des changements dans les programmes, les politiques et les pratiques des organismes publics afin de diminuer le risque de décès dans des circonstances semblables. L'entente conclue en 1985 entre le médecin légiste en chef et l'ombudsman du

Manitoba définit la responsabilité de notre bureau en ce qui concerne le suivi des recommandations formulées à la suite d'enquêtes adressées aux ministères et organismes provinciaux ou municipaux.

Notre travail de surveillance sert l'intérêt public et favorise la transparence et la responsabilisation des programmes et services publics offerts à la population manitobaine.

Les Manitobains ont le droit de savoir et de comprendre comment les organismes publics donnent suite aux recommandations formulées dans les rapports provinciaux d'enquêtes médico-légales.

## THE OMBUDSMAN'S PUBLIC REPORTS

Du 1er avril 2024 au 31 mars 2025, nous avons achevé le suivi de 10 recommandations et publié deux rapports sur le suivi des recommandations formulées à la suite d'enquêtes.

### FREEMAN THOMAS GUSTAVE ZONG

L'enquête sur la mort de Freeman Thomas Gustave Zong a donné lieu à sept recommandations visant à surveiller et à assurer la sécurité des détenus jugés à risque de suicide. Notre évaluation a permis de déterminer que quatre recommandations avaient été mises en œuvre, deux recommandations avaient été mises en œuvre avec des solutions de rechange et une recommandation n'avait pas été mise en œuvre. La recommandation non mise en œuvre portait sur l'élaboration d'une liste

de vérification ayant pour objectif d'appuyer la politique en matière de prévention du suicide. Elle n'a pas été mise en œuvre avant la fermeture du centre correctionnel de Dauphin. Notre examen a révélé que la politique révisée de la Division en matière de prévention du suicide comprenait une annexe comportant un tableau facile à lire ainsi que les principales interventions et les intervalles auxquels elles sont requises; à notre avis, cela ne répondait pas à l'intention de la recommandation.



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

## RUSSELL ANDREW SPENCE

L'enquête sur la mort de Russell Andrew Spence a donné lieu à trois recommandations : sur la formation des agents concernant la gestion des personnes ayant consommé de la méthamphétamine, sur l'assurance que les agents effectuant des transferts disposent d'informations sur les facteurs de risque et sur l'amélioration de la vidéosurveillance à certains endroits. Nous avons reçu des réponses du Service de police de Winnipeg et du ministère de la Justice du Manitoba (le Centre de détention provisoire de Winnipeg). Ainsi, nous avons évalué les recommandations comme ayant été mises en œuvre, les dernières mesures ayant été prises en janvier 2025.



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

## SURVEILLANCE CONTINUE

Nous maintenons une communication régulière avec les organismes publics afin de recevoir des mises à jour, de poser des questions et d'obtenir des renseignements supplémentaires sur la mise en œuvre des recommandations formulées à la suite d'enquêtes.

Au cours de la période visée par le rapport, la Cour provinciale du Manitoba a publié 12 rapports d'enquêtes médico-légales concernant la mort de 17 personnes. Ces rapports ont donné lieu à 37 recommandations. Ce nombre important de rapports d'enquêtes médico-légales publiés sur une période d'un an représente le nombre annuel le plus élevé depuis l'année de référence 2015-2016, qui a vu la publication de 10 rapports d'enquêtes médico-légales.

En tout, 73 recommandations ont nécessité un suivi à la fin de la période visée par le rapport.



# 12

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



# 10

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



# 73

recommandations nécessitant un suivi au 31 mars 2025

# FONCTIONNEMENT DU BUREAU

## BUDGET DU BUREAU EN 2024-2025 (CHIFFRES EXPRIMÉS EN MILLIERS DE DOLLARS)

	Budget	Chiffres réels
Total des salaires et des avantages sociaux des employés	4 118,0	3 985,41
Autres dépenses de fonctionnement	1 702,0	1 207,20
<b>Total</b>	<b>5 820,0</b>	<b>5 192,6</b>

Cette année, notre budget de fonctionnement comprenait des augmentations ponctuelles pour appuyer notre déménagement et l'établissement de notre nouveau bureau à Winnipeg. Le budget alloué n'a pas été pleinement utilisé en raison d'une gestion budgétaire prudente et de stratégies de réinstallation rentables. Les coûts d'exploitation

se rapportent aux trois bureaux.

Nos dépenses salariales reflètent également la réduction des postes vacants aux bureaux ainsi que les augmentations annuelles obligatoires des échelons de rémunération et les modifications des coûts des avantages sociaux.

## INITIATIVES ORGANISATIONNELLES

### TRANSFORMATION OPÉRATIONNELLE ET ORIENTATION STRATÉGIQUE

Le plan de service opérationnel de 2021-2025 a servi de feuille de route stratégique pour l'ombudsman du Manitoba, nous permettant d'organiser notre équipe autour d'une vision commune de l'amélioration des services et du fonctionnement. Ce plan énumère les activités et les projets clés qui provoquent la transformation à tous les niveaux de notre organisation, la priorité étant donnée aux services axés sur les citoyens, à l'excellence opérationnelle, à l'efficacité organisationnelle et à la gestion efficace de l'information.

Notre approche progressive et mesurée nous permet de gérer de nouveaux projets et de nouvelles initiatives en fonction de la disponibilité

de nos ressources. Au cours de la quatrième et dernière année du plan, nous avons atteint les objectifs suivants:

#### PRIORITÉ 1 : ORGANISATION AXÉE SUR LES CITOYENS

- Publication et affichage de notre première Charte des services à l'intention du public.
- Début de la refonte du site Web de l'ombudsman du Manitoba pour améliorer le libre-service accessible aux citoyens et permettre une meilleure expérience utilisateur en français et en anglais.
- Évaluation du projet pilote dans le Nord en partenariat avec le Bureau du protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba, qui a donné lieu à une proposition et à l'approbation de la Commission de régie de l'Assemblée législative visant à établir un bureau et un

personnel permanents pour aider à offrir des services locaux aux habitants du nord du Manitoba.

- Élaboration de nouveaux plans stratégiques pour la prestation de services accessibles en français.
- Recherches à l'aide de sondages pour comprendre et évaluer la sensibilisation du public à l'égard du bureau et de son rôle.
- son indépendance.

## **PRIORITÉ 2 : EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE**

- Réinstallation dans un nouveau siège social central entièrement accessible qui offre des espaces de collaboration et des commodités permettant d'appuyer un plus grand nombre d'activités et de services.
- Établissement de rapports internes standardisés sur les principaux paramètres de l'organisation englobant l'ensemble des mandats et des fonctions pour appuyer les évaluations trimestrielles.
- Début des recherches et de l'évaluation des pratiques exemplaires et des risques liés à l'intelligence artificielle pour jeter les bases d'un cadre politique responsable et efficace à mettre en œuvre chez l'ombudsman du Manitoba.

## **PRIORITÉ 3 : EFFICACITÉ ORGANISATIONNELLE**

- Offre d'une formation spécialisée aux fonctionnaires désignés des organismes publics provinciaux chargés de l'administration des divulgations faites dans l'intérêt public (protection des dénonciateurs).
- Collaboration avec la Dre Brenda Gunn permettant d'offrir une formation sur la Déclaration des Nations Unies sur les droits des

peuples autochtones (UNDRIP) pour accroître les connaissances et la compréhension du personnel et identifier des occasions d'appliquer la déclaration dans le travail du bureau.

- Établissement de nouvelles capacités en consultation juridique et sécurité de l'information pour appuyer les enquêtes complexes, les commentaires sur les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée reçus par les organismes publics et d'autres initiatives stratégiques.

## **PRIORITÉ 4 : GESTION EFFICACE DE L'INFORMATION**

- Début de la collecte et de la mise en correspondance des données géographiques sur les plaintes pour permettre une analyse plus efficace des thèmes des plaintes afin de produire des rapports de manière proactive pour les organismes publics et de cibler les relations communautaires.
- Élargissement de la collecte de données pour recueillir un plus large éventail de données sur les atteintes à la vie privée et leurs incidences sur les Manitobains.

À la conclusion du plan de service opérationnel de 2021-2025, notre direction a commencé à élaborer un nouveau plan stratégique triennal. Cette stratégie poursuivra l'avancement des initiatives du plan de service en mettant l'accent sur les nouvelles priorités pour l'avenir, les mesures en cours de planification et les indicateurs permettant de suivre les progrès, en orientant nos demandes budgétaires et la planification opérationnelle. Au cours de la période visée par le rapport, nous avons organisé des consultations du personnel et des séances de leadership de collaboration pour jeter les bases de notre nouvelle stratégie, qui sera officielle en 2025-2026.

## MAIN-D'ŒUVRE

Le bureau a continué de renforcer sa main-d'œuvre grâce à la formation, aux efforts de maintien des effectifs et à l'élimination des postes vacants.

Nous avons conclu un processus de négociation collective de trois ans et établi la toute première convention collective pour les employés de l'ombudsman du Manitoba. En lien avec les augmentations salariales accordées aux employés syndiqués et non syndiqués du gouvernement du Manitoba, l'ombudsman du Manitoba a également mis en place des augmentations salariales de manière à accroître la concurrence du bureau et ainsi attirer un plus grand nombre de candidats.

Nous avons continué d'offrir de la formation et d'accueillir et intégrer de nouveaux membres du personnel; au cours de l'année, le bureau a atteint un taux de postes vacants de zéro pour cent.

Étant donné les travaux réalisés pour transférer les dossiers du personnel qui nous a quitté et simultanément former le nouveau personnel, nous voulons préciser que certaines enquêtes ont pris plus de temps que prévu, ce qui a entraîné des volumes de dossiers plus élevés que la normale, notamment pour ce qui est de nos mandats en vertu de la LAIPVP et la LDFIP. D'autres travaux en cours visent à traiter les enquêtes plus longues tout en maintenant l'intégrité et la qualité des services. Nous nous concentrons également sur la surveillance des normes et des délais relatifs aux nouveaux dossiers pour améliorer la gestion générale des dossiers et ramener le bureau à un volume de dossiers plus routinier.

## NOUVELLE ADRESSE DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN DU MANITOBA À WINNIPEG

Le déménagement dans nos nouveaux locaux de la rue Donald a été achevé en juin 2024. Ce déménagement s'est avéré une entreprise d'envergure qui nous a obligés à déplacer l'ensemble du bureau de son adresse précédente de plus de 42 ans aux nouveaux locaux situés au 5, rue Donald, bureau 300. Le nouveau bureau offre de meilleurs espaces pour organiser des entrevues et des rencontres avec les plaignants et les organismes publics. Il offre également plus de place pour les postes de travail du personnel, y compris des zones pour accueillir les étudiants et les stagiaires qui travaillent temporairement au bureau.

Le bureau est situé en plein cœur de la ville, à une jonction très fréquentée qui est accessible à pied, en voiture, en autobus ou à vélo. Nous avons aussi des bureaux accessibles au public à Thompson et à Brandon.

# PERSONNEL

L'ombudsman du Manitoba dispose d'équipes qui s'occupent de la diversité de mandats et de fonctions, y compris l'accueil et le règlement rapide des plaintes, l'accès et la protection de la vie privée, l'équité dans les mesures administratives et les divulgations faites dans l'intérêt public, ainsi que le soutien aux entreprises et la transformation opérationnelle. Nous remercions tout le personnel ancien et actuel qui nous a apporté sa contribution pendant la **période visée par le rapport**.

## BUREAU DE WINNIPEG

Adetokunbo Alase, **enquêteur**  
Jacqueline Bilodeau, **gestionnaire des enquêtes en matière d'accès et de vie privée**  
Shannon Bunkowsky, **directrice générale des initiatives stratégiques**  
Corinne Caron, **enquêteuse**  
Rowena Castro, **enquêteuse**  
Melanie Chalmers, **enquêteuse**  
Patti Cox, **conseillère et responsable de projets spéciaux**  
Joshua Cruz, **stagiaire en politiques**  
Kat Day, **préposée au soutien administratif**  
Lourdes De Andrade, **préposée au soutien administratif**  
Rory Ellis, **enquêteur**  
Alexandra Enns, **analyste principale des politiques et de la planification**  
Leanne Fraser, **enquêteuse**  
Meghan Gallant, **enquêteuse principale**  
Hermon Gidey, **enquêteuse**  
Cindy Holloway, **directrice de la résolution rapide et du soutien administratif**  
Stacey Kangas, **enquêteuse**  
David Kuxhaus, **gestionnaire de l'accueil**  
Leo Lam, **enquêteur**  
Amie Lesyk, **directrice des communications**  
Grant Lindgren, **ombudsman adjoint**  
Mary Loepp, **enquêteuse**  
Noel Love, **enquêteur**  
Priscilla Serwaa Marfo, **analyste des plaintes**  
Alyson McFetridge, **enquêteuse**  
Tricia McKay, **préposée au soutien administratif**  
Jack Mercredi, **conseiller et agent de liaison communautaire autochtone**  
Maria Palattao, **gestionnaire par intérim de l'administration**  
Jill Perron, **Ombudsman**

Megan Prydun, **gestionnaire des enquêtes de l'ombudsman**  
Lori Roberts, **gestionnaire des enquêtes liées aux divulgations faites dans l'intérêt public**  
Vikash Sinha, **agent de la sécurité de l'information et de protection de la vie privée**  
Josh Tallman, **conseiller juridique principal**  
Nolan Theodore, **enquêteur**  
Sandra Tombo, **stagiaire en politiques**  
Gillian Van Haute, **enquêteuse**  
Sheethal Veetil, **enquêteuse**  
Marni Yasumatsu, **ombudsman adjointe**

## BUREAU DE BRANDON

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

## BUREAU DE THOMPSON

Ila Miles, **préposée au soutien administratif**  
Lydia Blais, **agente à l'accueil**

# STATISTIQUES DÉTAILLÉES

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJECT D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LRMP (PARTIE 5)	Nombre de cas			
	Reportés à 2024-25	Cas nouveaux en 2024-25	Nbre total de cas 2024-25	En attente au 3/31/2025
<b>Organismes de soins de santé</b>				
Centre de santé mentale Eden	0	1	1	1
ActionCancer Manitoba	1	3	4	3
Clinique médicale	6	6	12	7
Maison de soins personnels	0	1	1	1
Soins communs	2	0	2	1
Centre des sciences de la santé	0	2	2	2
Clinique du Manitoba	0	1	1	1
Clinique du Mont Carmel	1	0	1	1
Office régional de la santé du Nord	1	0	1	1
Southern Health-Santé Sud	0	1	1	0
Office régional de la santé de Winnipeg	6	3	9	8
Hôpital Saint-Boniface	2	1	3	2
<b>Professionnels de la santé</b>				
Médecin	2	0	2	2
Pharmacien	0	2	2	0
<b>Organismes d'éducation</b>				
Université du Manitoba	0	2	2	2
<b>Organismes d'administration locale</b>				
Cornwallis	2	0	2	0
<b>Agence provinciale</b>				
Services à l'enfance, à la famille et à la communauté des Métis	1	0	1	1
Manitoba Hydro	0	1	1	1
Société d'assurance publique du Manitoba	0	1	1	1
Commission des accidents du travail	3	0	3	1
<b>Département provincial</b>				
Santé Manitoba	0	2	2	1
Familles	1	0	1	1
Justice	0	1	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>56</b>	<b>38</b>

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJECT D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LAIPVP (PARTIE 5)	Nombre de cas			
	Reportés à 2024-25	Cas nouveaux en 2024-25	Nbre total de cas 2024-25	En attente au 3/31/2025
<b>Organismes d'éducation</b>				
Division Scolaire Franco-Manitobaine	2	8	10	10
Division scolaire Hanover	2	0	2	0
Division scolaire Louis Riel	1	0	1	1
Division scolaire Mountain View	2	4	6	4
Division scolaire Pembina Trails	1	3	4	2
Collège Polytechnique Red River	1	0	1	1
Division scolaire River East Transcona	1	0	1	0
Division scolaire St. James Assiniboia	5	0	5	3
Université du Manitoba	1	5	6	3
Université du Winnipeg	0	5	5	4
Division scolaire Western	0	1	1	1
Division scolaire Winnipeg	2	0	2	2
<b>Agence provinciale</b>				
Réseau de réponse coordonnée de toutes les nations	0	1	1	1
Agence/Autorité des services à l'enfance et à la famille	1	0	1	1
L'Aide Juridique du Manitoba	1	1	2	1
Société des services agricoles du Manitoba	1	0	1	1
La Commission des droits de la personne du Manitoba	0	3	3	2
Manitoba Hydro	4	0	4	3
Autorité des alcools, des jeux et du cannabis du Manitoba	0	1	1	1
Société d'assurance publique du Manitoba	8	0	8	3
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	0	1	1	1
Régie des services d'eau du Manitoba	0	3	3	1
Commission des accidents du travail	0	1	1	1

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJECT D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LAIPVP (PARTIE 5)	Nombre de cas			
	Reportés à 2024-25	Cas nouveaux en 2024-25	Nbre total de cas 2024-25	En attente au 3/31/2025
<b>Organismes d'administration locale</b>				
Armstrong	0	1	1	1
Ville de Brandon	1	2	3	3
Cornwallis	0	2	2	2
Dunnottar	0	1	1	1
East St. Paul	0	5	5	5
Ethelbert	0	1	1	0
Gimli	1	1	2	0
Lac du Bonnet	4	1	5	4
Lakeshore	0	3	3	2
Lynn Lake	1	0	1	0
MacDonald	1	0	1	1
Minitonas-Bowsman	0	4	4	2
Portage la Prairie	0	1	1	0
Springfield	1	1	2	1
St. Clements	0	1	1	1
St. Laurent	1	0	1	0
Taché	1	0	1	0
West St. Paul	4	2	6	2
Westlake-Gladstone	1	1	2	2
Ville de Winnipeg	25	20	45	24

PLAINTES INDIVIDUELLES AYANT FAIT L'OBJECT D'UNE ENQUÊTE EN VERTU DE LA LAIPVP (PARTIE 5)	Nombre de cas			
	Reportés à 2024-25	Cas nouveaux en 2024-25	Nbre total de cas 2024-25	En attente au 3/31/2025
<b>Organismes de soins de santé</b>				
Soins communs	2	2	4	2
Office régional de la santé de Winnipeg	2	0	2	1
Centre de santé Riverview	1	0	1	1
<b>Département provincial</b>				
Éducation postsecondaire et Formation Manitoba	1	1	2	2
Agriculture	0	5	5	5
Affaires, Mines, Commerce et la Création d'emplois	3	7	10	2
Education and Early Childhood Learning	0	1	1	0
Environnement et du Changement climatique	3	8	11	5
Conseil exécutif	2	2	4	3
Familles	5	5	10	6
Finances	13	3	16	12
Santé Manitoba	3	6	9	4
Logement, Lutte contre les dépendances et Lutte contre l'itinérance	2	4	6	6
Justice	25	13	38	25
Travail et Immigration	3	5	8	5
Relations avec les municipalités	1	3	4	3
Ressources naturelles et Futurités autochtones	1	0	1	1
Commission de la fonction publique	5	7	12	10
Protection du consommateur et Services gouvernementaux	4	5	9	4
Sport, Culture, Patrimoine et Tourisme	0	2	2	2
Transport et Infrastructure	2	0	2	0
<b>TOTAL</b>				
	<b>152</b>	<b>163</b>	<b>315</b>	<b>197</b>

LOI SUR L'OMBUDSMAN	Nombre de cas			
	Reportés à 2024-25	Cas nouveaux en 2024-25	Nbre total de cas 2024-25	En attente au 3/31/2025
<b>Autorités sanitaires/hôpitaux</b>				
Winnipeg RHA	1	0	1	1
<b>Gouvernements municipaux et districts d'aménagement</b>				
Alexander	2	0	2	2
Alonsa	5	0	5	5
Brokenhead	0	1	1	1
Cornwallis	2	1	3	1
East St. Paul	1	0	1	0
Harrison Park	3	0	3	0
Lakeshore	1	0	1	0
Pinawa	0	1	1	1
District de planification de la rivière rouge	2	0	2	0
Ritchot	0	1	1	1
Souris-Glenwood	0	1	1	1
St. Clements	1	0	1	0
Steinbach	2	0	2	0
Swan Valley West	1	0	1	0
West St. Paul	2	1	3	0
Ville de Winnipeg	3	1	4	0
<b>Hors juridiction/Autre</b>				
Autre	3	0	3	1
<b>Agences provinciales et sociétés d'État</b>				
La Commission des droits de la personne du Manitoba	0	1	1	1
Manitoba Hydro	0	1	1	1
Commission des valeurs mobilières du Manitoba	0	1	1	1
La Commission des accidents du travail du Manitoba	1	0	1	0

LOI SUR L'OMBUDSMAN	Nombre de cas			
	Reportés à 2024-25	Cas nouveaux en 2024-25	Nbre total de cas 2024-25	En attente au 3/31/2025
<b>Département ou programme provincial</b>				
Affaires, Mines, Commerce et la Création d'emplois	1	0	1	1
Environnement et du Changement climatique	1	0	1	0
Familles	4	0	4	1
Logement, Lutte contre les dépendances et Lutte contre l'itinérance	3	0	3	1
Justice	4	1	5	2
Travail et Immigration	1	0	1	0
Relations avec les municipalités	1	0	1	0
Ressources naturelles et Futurités autochtones	1	0	1	0
Protection du consommateur et Services gouvernementaux	1	0	1	1
Transport et Infrastructure	1	0	1	1
<b>TOTAL</b>				
	<b>48</b>	<b>11</b>	<b>59</b>	<b>24</b>

LOI SUR LES DIVULGATIONS FAITES DANS L'INTÉRÊT PUBLIC (PROTECTION DES DIVULGATEURS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES)	Nombre de cas						
	Total	Divulgateurs en vertu de la LDFIP	Requête en vertu de la LDFIP	Enquête en vertu de la LDFIP	Consultation d'un organisme public en vertu de la LDFIP	Examens de la conformité des règlements avec la LDFIP	Plainte de représailles
Département provincial	20	3	7	1	8	0	1
Municipalité	15	1	3	0	1	10	0
Universités	12	2	2	0	0	8	0
Agence gouvernementale	11	5	3	1	2	0	0
Organisme lié à la santé*	10	4	2	2	1	1	0
Non juridictionnel	6	2	4	0	0	0	0
Organisation financée par des fonds publics	5	1	3	0	1	0	0
Autorité régionale de santé	5	3	1	1	0	0	0
Agence des services à l'enfance et à la famille	3	2	1	0	0	0	0
Division scolaire	3	1	2	0	0	0	0
Autre	6	0	2	0	3	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>24</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>1</b>

\*Les données relatives à la santé peuvent inclure les autorités sanitaires provinciales et les établissements de santé énumérés dans le règlement.