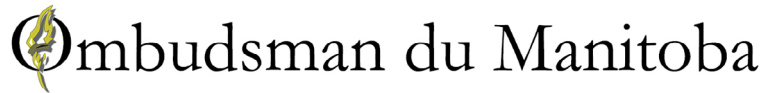


2021-22

RAPPORT ANNUEL



Ombudsman du Manitoba



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

janvier 2023

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

Madame la Présidente,

Conformément à l'article 42 de la Loi sur l'ombudsman, aux paragraphes 58(1) et 37(1) de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et de la Loi sur les renseignements médicaux personnels respectivement, et au paragraphe 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 janvier 2021 au 31 mars 2022.

Veuillez accepter, Madame, mes salutations distinguées.

Jill Perron
Ombudsman du Manitoba

TABLE DES MATIÈRES

Message de l'ombudsman	6
Au sujet de rapport	8
Au sujet du bureau	9
Notre réponse au Covid-19	12
Collaboration, éducation et relations communautaires	14
Services d'accueil	16
L'accès à l'information et de la protection de la vie privée	
À propos de la LAIPVP	19
Accès à l'information	23
Protection de la vie privée	28
Soutien aux organismes publics et aux dépositaires sous forme de consultations informelles et d'extension de services	32
Loi sur l'ombudsman	
À propos de l'ombudsman	33
Enquêtes sur les plaintes	34
Rapports d'enquêtes médico-légales	40
Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)	
À propos de LDIP	41
Accroître la sensibilisation et la capacité	42
Divulgations d'actes répréhensibles	43
Plaintes de représailles	46
Fonctionnement du bureau	47
Statistiques détaillées	50

NOUS CONTACTER

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

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

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

Si vous avez des commentaires ou des questions sur le rapport annuel 2021-22, veuillez les envoyer à ombudsman@ombudsman.mb.ca.

City Centre Mall, 300, chemin Mystery Lake
Thompson (Manitoba) R8N 0M2
Tél. : 204 677-7270
Sans frais : 1-877-677-7270

Disponible en divers formats sur demande

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



Jill Perron

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel 2021-2022 de l'ombudsman du Manitoba qui souligne les activités, les progrès et les réalisations de notre bureau au cours de la période de 15 mois allant du 1er janvier 2021 au 31 mars 2022.

Tout au long de la période que couvre le rapport, la pandémie mondiale de Covid-19 a perduré. Les organismes publics et les dépositaires ont continué de composer avec la nature évolutive et imprévisible du virus et ses répercussions sur la santé publique. La rapidité des décisions et des ajustements adoptés en réponse à la pandémie peut susciter de l'inquiétude et de la confusion parmi les citoyens, qui doivent également s'adapter aux perturbations dans leur propre vie quotidienne. Nous avons souvent reçu des appels de Manitobains cherchant à obtenir de l'aide pour s'orienter parmi les programmes proposés par le gouvernement en réponse à la pandémie, pour exprimer leurs inquiétudes, sur les plans de l'équité et de la confidentialité, en ce qui concernait les services modifiés, ou au sujet de l'utilisation de plateformes en ligne et de l'impact des interactions virtuelles lorsque les services publics non émergents sont passés à un mode de fonctionnement à distance.

Tandis que les efforts de santé publique s'intensifiaient pour lutter contre la Covid-19, l'ombudsman du Manitoba s'est jointe aux ombudsmans et commissaires à l'information et à la protection de la vie privée du fédéral, des provinces et des territoires pour la publication de déclarations communes et de documents d'orientation sur l'élaboration et l'établissement de passeports vaccinaux et de programmes connexes afin de promouvoir le respect des lois sur la protection de la vie privée ainsi que les meilleures pratiques en matière de protection de la vie privée, d'équité et de transparence. Nous avons partagé ces documents d'orientation avec les gouvernements et administrations, les organismes du secteur public et les entreprises privées, et avons répondu à leurs demandes de consultation informelle sur les nouveaux programmes ou l'adaptation des services existants. Nous avons offert notre expertise et nos conseils pour promouvoir les droits, l'équité et les pratiques de protection de la vie privée quant à la collecte et à l'utilisation des renseignements médicaux personnels dans les secteurs de l'éducation, de l'emploi et des services communautaires et aussi lorsqu'il s'agissait de mettre en place de nouveaux systèmes ou de travailler à distance.

Au printemps 2021, nous avons apporté publiquement nos commentaires sur les propositions de modifications à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP), en faisant remarquer que l'allongement des délais de réponse et les nouveaux motifs permettant aux organismes publics de ne pas prendre en considération des demandes d'accès constituaient une régression par rapport à ce que prévoient d'autres ressorts canadiens. Ayant désormais force de loi, il s'agit d'un domaine que nous allons activement surveiller pour évaluer son impact plus vaste sur les droits d'accès des citoyens.

D'autres modifications à la LAIPVP et à la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) sont progressives et renforcent les protections des citoyens en matière de vie privée. Il s'agit notamment de l'obligation de signaler les cas d'atteinte à la vie privée et de l'exigence pour les organismes publics et les dépositaires d'établir des garanties physiques, administratives et techniques pour les renseignements (médicaux) personnels. Le présent rapport fait état des modifications apportées aux lois mais aussi à nos activités, notamment les nouvelles politiques et procédures pour gérer l'afflux de signalements et les conseils nouveaux et actualisés à l'intention des administrateurs et du public. J'ai le plaisir d'indiquer que nous étions prêts à assumer nos nouvelles responsabilités lorsque la loi est entrée en vigueur le 1er janvier 2022.

Au cours des 15 mois que couvre le rapport, nous avons reçu 4 386 demandes de renseignements et plaintes de citoyens dans le cadre de nos quatre mandats. Le volume annuel des demandes de renseignements, des plaintes et des divulgations que nous avons reçues ont augmenté de onze pour cent par rapport à l'année précédente et indique que nous sommes revenus à nos volumes de services historiquement élevés. De nombreux appels ont consisté à aider des

particuliers à s'orienter dans les systèmes publics complexes ou à avoir accès à des prestations dont ils avaient besoin. D'autres questions ont découlé des réponses à la pandémie de Covid-19, notamment les suivantes : la recherche des contacts; les prestations liées à la pandémie; les limitations imposées aux visiteurs et aux résidents d'établissements correctionnels, d'hôpitaux et de foyers de soins; les obligations en matière de preuve de vaccination. Dans ces situations, nous nous sommes efforcés de fournir des renseignements et de résoudre les difficultés avec les gouvernements et les fournisseurs de services de façon informelle lorsque cela était possible.

Nous avons ouvert 332 enquêtes en vertu de la Loi sur l'ombudsman, de la LAIPVP, de la LRMP et de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP). Plusieurs des enquêtes menées en vertu de la Loi sur l'ombudsman sont résumées dans le présent rapport et représentent une variété de questions concernant l'équité des politiques et processus administratifs. Nos conclusions soulignent le besoin de transparence dans la prise de décisions, l'obligation du gouvernement de respecter ses propres règles et la conception et la mise en œuvre de programmes ou services avec l'équité en tête.

Les enquêtes menées en vertu de la LAIPVP et de la LRMP ont mis en lumière la nécessité de tenir compte des obligations relatives à l'accès à l'information dans les plans de continuité opérationnelle des organismes publics et des dépositaires. Nous avons constaté que certains organismes publics étaient incapables de répondre aux demandes d'accès quand le personnel dédié à la LAIPVP était réaffecté à des domaines liés aux mesures prises pour lutter contre la pandémie ou que le contexte du travail à distance rendait difficiles la recherche, la récupération et l'examen des documents pertinents. Nous avons défendu les droits d'accès des citoyens en formulant des recommandations sur ces questions lorsque cela était nécessaire.

Un certain nombre de rapports d'enquête sur la protection de la vie privée qui ont été publiés cette année ont porté sur la protection des renseignements (médicaux) personnels. L'une des enquêtes concernant un cas inédit dans notre province d'atteinte à la vie privée ayant touché 8 900 enfants bénéficiaires du Programme des services aux enfants handicapés de Familles Manitoba a mené à la formulation de neuf recommandations importantes conçues pour assurer le respect de la LRMP, notamment la nécessité d'adopter des mesures appropriées de protection de la vie privée.

Nous avons également publié notre rapport sommaire sur les implications, quant à la protection de la vie privée, du programme de contrôle des entrées de la Société manitobaine des alcools et des loteries après avoir reçu de nombreuses questions du public sur la collecte et le traitement des renseignements personnels. La pratique de la Société consistant à procéder à une évaluation de l'impact sur la vie privée garantit aux citoyens que leurs renseignements (médicaux) personnels sont gérés convenablement et protégés.

En octobre, un employé de dépositaire public a été accusé d'une infraction à la LRMP pour avoir délibérément consulté et communiqué les renseignements médicaux d'une autre personne sans aucune autorité. Une telle décision nous rappelle que la consultation et l'utilisation intentionnelles des renseignements médicaux personnels d'une autre personne, ou une tentative à cet effet, ont de graves conséquences.

Ces enquêtes montrent les vulnérabilités qui existent en matière de protection de la vie privée ainsi que la nécessité d'une saine gestion des renseignements personnels au sein de notre secteur public. Elles soulignent qu'il est important de disposer de programmes solides de protection de la vie privée qui anticipent et limitent les risques pour la vie privée aux étapes de planification, de mise en œuvre et d'examen de la prestation des services publics. De tels programmes génèrent et cimentent une culture de protection de la vie privée et renforcent la confiance du public dans une organisation.

Pendant la plus grande partie de la période couverte par le présent rapport, nous avons continué à fonctionner à distance, priorisant la santé et la sécurité de notre personnel et du public. Je tiens à souligner le travail acharné et la persévérance de notre personnel qui a fait preuve d'un engagement indéfectible pour servir les Manitobains en ces temps incertains. Je tiens également à noter le départ à la retraite de Mme Nancy Love, ombudsman adjointe. Son leadership dans les domaines de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée et sa passion pour notre mandat ont positivement façonné les activités du bureau depuis l'entrée en vigueur de la LAIPVP. Les contributions de tous les membres de notre personnel sont essentielles pour assumer notre travail indépendant de surveillance, pour faire respecter les droits en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée et pour promouvoir l'équité, la transparence et la bonne gouvernance au sein des services publics du Manitoba. Je les remercie pour leurs connaissances, leur expertise et leur dévouement.

Notre rapport annuel est une occasion de faire connaître le travail que nous effectuons et les décisions que nous prenons, et j'ai le plaisir de le partager avec vous.



AU SUJET DE CE RAPPORT

Changement au calendrier de présentation du rapport

Chaque année, l'ombudsman doit présenter à l'Assemblée législative du Manitoba, par l'intermédiaire du président de l'Assemblée, un rapport énonçant comment il s'est acquitté de ses fonctions et responsabilités. Les rapports que nous avons déposés et publiés dans le passé couvraient l'année civile (du 1er janvier au 31 décembre).

En commençant par le présent rapport, nous passons désormais à un calendrier selon lequel le rapport couvre l'année financière, ce qui correspond à notre cycle budgétaire (du 1er avril au 31 mars). Pour nous adapter à ce changement, la première période couverte selon le nouveau calendrier est de 15 mois au lieu de 12 (soit du 1er janvier 2021 au 31 mars 2022). Nous nous sommes entendus avec la Commission de régie de l'Assemblée législative sur une exception spéciale concernant une exigence du rapport annuel.

À compter de 2022-2023, tous les rapports annuels feront désormais état de renseignements sur nos activités, nos résultats et notre budget pour la période allant du 1er avril au 31 mars (12 mois).

La production de rapports par année financière s'aligne avec les pratiques d'autres hauts fonctionnaires indépendants de l'Assemblée législative et reflète les pratiques de la province dans ce domaine. Elle simplifie également les fonctions internes de gestion et de reddition de comptes de notre bureau, ce qui contribue à une plus grande transparence dans les mesures que nous prenons ainsi qu'à l'utilisation des ressources publiques.

Acronymes utilisés dans ce rapport

AEV – Auto-exclusion volontaire

ALV – Appareil de loterie vidéo

CCOP – Conseil canadien des ombudsmans parlementaires

CIPVP – Commissaires à l'information et à la protection de la vie privée

GRC – Gendarmerie royale du Canada

LAIPVP – Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée

LDIP – Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public

LRMP – Loi sur les renseignements médicaux personnels

MR – Municipalité rurale

PEJM – Protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba

SAM – Société d'assurance publique du Manitoba

SCM – Services de communication du Manitoba

SEF – Services à l'enfant et à la famille

SLF – Services en langue française

TPS – Taxe sur les produits et services

TVP – Taxe de vente provinciale

AU SUJET DU BUREAU

POUVOIR DE L'OMBUDSMAN

L'ombudsman est un haut fonctionnaire de l'Assemblée législative du Manitoba et il est indépendant du gouvernement et des partis politiques.

Selon l'objectif que lui fixe la législation, il reçoit les plaintes des citoyens, les résout, enquête dessus et en fait rapport. Ces plaintes portent sur l'administration gouvernementale, les actes répréhensibles, l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans les services publics. L'ombudsman s'acquitte de ces responsabilités pour favoriser l'équité, la transparence et la responsabilisation dans les programmes et services publics.

Son mandat est énoncé dans quatre lois différentes du Manitoba :

- La loi sur l'ombudsman
- La loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)
- La loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)
- La loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP)

Ces lois permettent à l'ombudsman d'enquêter sur les plaintes, de procéder à des vérifications, de formuler des recommandations, d'éduquer et de sensibiliser le public, de faire des commentaires sur les répercussions de nouvelles initiatives sur la vie privée et sur l'équité, et aussi de rendre compte publiquement. L'ombudsman peut attirer l'attention sur des questions systémiques importantes qui n'auraient pas été soulevées autrement.

L'ombudsman du Manitoba fait également le suivi des recommandations énoncées en vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales dans les rapports d'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.

Ce que nous faisons

Nous offrons des services confidentiels, pertinents et respectueux conçus pour examiner et résoudre de façon informelle des questions qui préoccupent les citoyens et découlent de leurs interactions avec les services publics.

Lorsque nous enquêtons sur des plaintes concernant les actions, les décisions ou les omissions liées à la prestation de programmes et services publics, il nous arrive de formuler des recommandations pour restaurer un droit, de fournir un moyen de recours ou de proposer une solution et d'inclure des mesures que nous jugeons appropriées. Nos recommandations visent à améliorer l'administration et les services publics pour tout le monde.

Nous éduquons aussi les Manitobains et les administrateurs publics sur l'équité, les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée, et faisons des commentaires sur ces sujets lorsqu'ils se rapportent à de nouvelles initiatives du secteur public.

Nous apportons notre expertise à d'autres fonctionnaires et aux dépositaires du secteur de la santé qui nous consultent, et nous leur fournissons des ressources et des conseils sur la conception de programmes avec l'équité en tête et sur l'observation des lois complexes sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Notre but dans la démocratie parlementaire

Au Manitoba et partout au Canada, les ombudsmans sont un pilier important de notre système parlementaire qui contribuent à une démocratie fonctionnelle.

En premier lieu, nous offrons un recours à n'importe quel Manitobain pour que des questions d'administration ou des actes répréhensibles soient examinés par un tiers indépendant. Même si nous ne faisons pas office de défenseur des droits pour le citoyen, nous pouvons étudier la validité de sa plainte et l'adresser aux organismes publics pour qu'ils la règlent quand elle s'accompagne de faits ou d'éléments de preuve. Dans ces cas-là, chaque plainte ou divulgation a le potentiel d'améliorer les programmes et services ou la gestion des institutions publiques.

À titre d'autorité en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, nous veillons à ce que ceux qui gouvernent respectent les droits des citoyens à l'information et qu'ils répondent de leurs actes en vertu de la législation. Nos enquêtes et vérifications de conformité sur les questions de confidentialité visent à ce que les

COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN

La compétence de l'ombudsman est vaste et quelque peu différente selon ses mandats. Son pouvoir de surveillance s'applique notamment aux entités suivantes :

- Bureau du Conseil exécutif de la province du Manitoba
- Ministères provinciaux
- Organismes, conseils, commissions
- Régies et offices
- Sociétés d'État
- Villes et villages
- Municipalités rurales et du Nord, et les membres de leurs conseils
- Dépositaires chargés de la prestation de services de soins de santé au Manitoba
- Autres institutions visées par la LDIP

organismes publics et les dépositaires du secteur de la santé mettent en place des garanties robustes et fiables pour protéger les citoyens contre le traitement non autorisé ou inapproprié de leurs renseignements personnels.

En second lieu, et tout aussi important, nous disposons du pouvoir discrétionnaire d'ouvrir notre propre enquête sur toute question d'intérêt public.

En troisième lieu, grâce à notre pouvoir de surveillance en ce qui concerne l'équité, la transparence et la responsabilisation des organismes publics, nous aidons les Manitobains à garder confiance dans le fonctionnement de leurs institutions publiques et dans les personnes qui administrent les programmes et services publics. Dans une démocratie, tous les citoyens s'attendent à ce que leur gouvernement soit juste et respecte leurs droits.

Comment nous travaillons

L'ombudsman du Manitoba délègue son pouvoir à toute une équipe qui procède à des évaluations impartiales et objectives de plaintes pour étudier ou

résoudre les questions qui préoccupent les citoyens dès la première étape ou à l'issue d'une enquête complète. Nous travaillons dans la collectivité et nous déplaçons dans toute la province dans le cadre d'enquêtes et de vérifications pour établir des contacts et sensibiliser.

Dans la pratique, nous adoptons une approche informelle, neutre et non accusatoire, et prenons soin de respecter les normes professionnelles de confidentialité, d'impartialité et d'indépendance. Les enquêtes sur les plaintes et divulgations que nous recevons s'effectuent en privé. Le service est gratuit.

Chaque année, des milliers de Manitobains s'adressent à nous pour diverses plaintes et demandes de renseignements. Chaque question qui est portée à notre attention est importante pour la personne qui nous en fait part et nous nous efforçons d'aider directement et rapidement chaque fois que nous sommes en mesure de le faire. Certaines personnes ont besoin d'aide pour s'orienter dans les systèmes public et privé et nous pouvons parfois les aider à trouver le meilleur moyen de se faire entendre ou les ressources qui existent en dehors de notre bureau pour résoudre leur problème.

Nos enquêtes sont menées par des enquêteurs formés à cet effet qui savent recueillir et examiner les éléments de preuve et qui sont qualifiés pour prendre des décisions impartiales, indépendantes et justes au sujet de plaintes ou de divulgations d'actes répréhensibles. Un enquêteur décide si une plainte ou divulgation est corroborée en examinant les éléments de preuve recueillis, la législation, les politiques, ou encore les pratiques de l'organisme public ou du dépositaire et il se sert de son expertise pour formuler des recommandations au besoin.

Notre équipe se compose de personnes de divers horizons professionnels, notamment dans les domaines suivants : administration publique, droit, travail social, journalisme, santé publique, éducation, gestion de crise et leadership exécutif. Nous valorisons la diversité dans nos expériences professionnelles et dans nos vécus, car elle nous aide à répondre aux différents besoins des Manitobains qui relèvent de nos quatre mandats distincts.

ÉTAPES DU PROCESSUS DE PLAINTÉ

Lorsque quelqu'un s'adresse à nous pour obtenir de l'aide, le processus consiste généralement en plusieurs étapes :

ÉTAPE I : ACCUEIL

- Nous recevons et évaluons la question pour déterminer si elle est de notre compétence et quelles sont les prochaines étapes. À cette étape, nous pouvons recueillir des informations préalables.

- Lorsque la question relève de notre compétence, notre équipe entreprend une évaluation pour déterminer s'il s'agit d'une question administrative et/ou d'une question d'accès à l'information et de protection de la vie privée, ou si la divulgation d'acte répréhensible justifie notre intervention.

ÉTAPE 2 : AFFAIRE RÉGLÉE OU SOUMISE À LA SUITE DU PROCESSUS

L'un des scénarios suivants se présente généralement :

- Si l'affaire relève de notre compétence, nous pouvons nous informer et faire des demandes de façon informelle pour aider à trouver une solution à la crainte du citoyen et résoudre l'affaire sans tenir d'enquête approfondie.
- Si l'affaire relève de notre compétence et nous décidons d'ouvrir une enquête, le dossier est assigné à un enquêteur. L'organisme public ou le dépositaire est avisé.

ÉTAPE 3 : ENQUÊTE

Les enquêteurs planifient et entreprennent des activités d'enquête, recueillent des renseignements et documentent leurs conclusions.

Quand l'enquête est terminée :

- Pour assurer l'équité procédurale, les conclusions sont communiquées à l'organisme public ou au dépositaire ayant fait l'objet de l'enquête. Ces derniers peuvent répondre aux conclusions et aux recommandations.
- Quand le rapport est finalisé, les personnes appropriées sont avisées du résultat et une copie du rapport est communiquée dès que possible.
- Le dossier est clos quand toutes les parties sont avisées que notre travail est terminé.

ÉTAPE 4 : RAPPORTS D'ENQUÊTE ET SUIVI

Si nous estimons que le public pourrait tirer profit du rapport, nous le publions et l'affichons sur notre site. Nous pouvons également publier un communiqué et d'autres avis dans les médias sociaux. Nous incluons parfois les conclusions de notre travail dans notre rapport annuel.

Si le rapport contient des recommandations adressées à l'organisme public ou au dépositaire, nous en surveillons la mise en œuvre et en faisons le suivi pour nous assurer que les résultats reflètent nos intentions.

Pour chaque citoyen, la longueur du processus dépend de la complexité de l'affaire, du degré de participation des intéressés à l'enquête et de notre capacité à quelque moment que ce soit. Nous respectons le temps des uns et des autres et avons conscience de l'enjeu que l'affaire représente pour eux, et nous nous efforçons constamment d'améliorer la prestation de nos services.

APERÇU DE 2021-22 : DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS, PLAINTES ET ENQUÊTES	
4,386	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES
4,019	Le personnel du Service d'accueil dans les deux divisions a traité 4,019 demandes de renseignements et plaintes se rapportant à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP), à la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP), à la Loi sur l'ombudsman et à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP)
367	'équipe de l'administration a également traité 367 demandes de renseignements généraux.
332	ENQUÊTES OUVERTES
251	LAIPVP
47	LRMP
32	Loi sur l'ombudsman
2	LDIP
8	SUIVIS DE RECOMMANDATIONS
8	3 rapports d'enquête avec 8 recommandations nous sont parvenus de la Cour provinciale du Manitoba
10	RAPPORTS D'ENQUÊTES PUBLIÉS SUR LE SITE WEB
3	LAIPVP
1	LRMP
6	Loi sur l'ombudsman

NOTRE RÉPONSE À LA COVID-19

PRESTATION DE SERVICES PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

Nous avons continué d'innover dans la façon d'offrir nos services au public tandis que la pandémie de Covid-19 a persisté pendant toute la période couverte par notre rapport. Comme pour d'autres organisations au Manitoba, notre première priorité a encore été de préserver la santé et la sécurité tout en modifiant nos activités de façon à travailler à distance. Avec l'aide de notre équipe des technologies de l'information, nous avons intensifié notre utilisation des vidéoconférences virtuelles et mis à jour nos systèmes téléphoniques pour faciliter les contacts personnels et humains lors de nos activités à distance.

Parfois, les ordres de santé publique limitaient les contacts directs, ce qui nous obligeait à restreindre ou à suspendre notre présence en personne au bureau, nos réunions et nos entrevues. Nous fonctionnions à l'image du monde autour de nous, tandis que l'incertitude continue et la nécessité d'un état d'urgence prolongé pesaient lourdement sur nos employés et sur les citoyens qui viennent à nous pour obtenir de l'aide. Malgré les difficultés persistantes, la résilience et l'engagement de notre équipe ont permis aux Manitobains de recevoir des services ininterrompus et à l'ombudsman du Manitoba de s'acquitter de ses mandats. Nous remercions de sa patience et de sa coopération le public qui a traité avec nous pendant cette période et qui a été exposé à un ajustement de nos services.

Nous avons le plaisir de signaler qu'à la fin de la période couverte par le présent rapport, toutes les activités en personne ont repris pour répondre aux exigences du public.

PERSPECTIVES NATIONALES SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION, LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET L'ÉQUITÉ DANS LES PROGRAMMES LIÉS À LA COVID-19

En 2021-2022, nous nous sommes associés à nos collègues de tout le Canada pour atteindre plusieurs objectifs face à la pandémie, surtout pour faire usage de nos bureaux afin de veiller à ce que les droits des citoyens soient respectés et à ce que l'accès aux services publics soit préservé dans le contexte des mesures d'urgence prises par les gouvernements en réponse à la pandémie de Covid-19.

Conseils sur la préservation de l'équité et de la transparence dans les programmes de vaccination contre la Covid-19

En mai 2021, le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) a publié [Principes d'équité à l'intention des fournisseurs de services publics concernant l'utilisation d'un certificat de vaccination contre la Covid-19](#), un document d'orientation destiné aux organisations provinciales et territoriales relevant de la compétence d'ombudsmans partout au pays. Ce document s'adressait aux organismes publics qui fournissent des services notamment d'éducation publique, de logement et de santé, et qui placent l'équité au premier plan de tout système de certificat de vaccination utilisé dans la prestation de services publics.

Dans le document d'orientation, il est demandé aux gouvernements de tenir compte de principes d'équité essentiels lorsqu'ils envisagent d'adopter un certificat de vaccination contre la COVID-19, notamment les suivants :

- Fournir des directives claires sur l'utilisation des certificats de vaccination, en vertu de la loi ou conformément à une politique qui sera communiquée au public.
- Les programmes d'utilisation d'un certificat de vaccination doivent être fondés sur des données probantes et les décisions doivent faire l'objet d'examen et d'appels.
- Des accommodements doivent être prévus pour les personnes non vaccinées, notamment d'autres méthodes de prestation des services.
- Les décisions de restreindre la prestation de services à une personne en fonction de son statut vaccinal doivent être prises de manière transparente et équitable sur le plan procédural et être clairement expliquées aux personnes concernées.

Déclaration commune sur la préservation et la protection des droits à la vie privée dans le contexte des passeports vaccinaux liés à la pandémie de Covid-19

En mai 2021, les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée ont publié une [Déclaration commune sur les passeports vaccinaux](#) qui appelait les gouvernements à respecter les normes les plus élevées de protection de la vie privée dans l'élaboration de passeports vaccinaux liés à la pandémie de Covid-19.

À la lumière des risques importants pour la vie privée, les passeports vaccinaux doivent être établis pour chaque contexte particulier dans lesquels ils seront utilisés et suivre les trois principes suivants.

- **Nécessité** : les passeports vaccinaux doivent être nécessaires pour atteindre chacun des objectifs prévus en matière de santé publique. Leur nécessité doit être fondée sur des éléments probants et il ne doit exister aucune autre mesure moins intrusive qui serait tout aussi efficace pour atteindre les fins visées.
- **Efficacité** : les passeports vaccinaux doivent être susceptibles d'être efficaces dès le départ pour atteindre chacun de leurs objectifs et doivent demeurer efficaces tout au long de leur cycle de vie.
- **Proportionnalité** : les risques d'atteinte à la vie privée associés aux passeports vaccinaux doivent être proportionnels à chacun des objectifs de santé publique qu'ils visent à atteindre. Il convient d'appliquer le principe de minimisation des données de telle sorte que seuls les renseignements personnels sur la santé qui sont strictement nécessaires soient recueillis, utilisés ou communiqués.

Résolution conjointe concernant l'accès à l'information et la protection de la vie privée pendant et après la pandémie de Covid-19

Dans une autre résolution conjointe, les commissaires fédéral, provinciaux et territoriaux à l'information et à la protection de la vie privée ont incité nos gouvernements respectifs à respecter les droits quasi constitutionnels que sont le droit à la vie privée et le droit à l'accès à l'information. Tous les régulateurs ont constaté les graves répercussions qu'a eues la pandémie de COVID-19 sur l'accès à l'information et le respect du droit à la vie privée au pays. Ils ont demandé aux gouvernements de se servir des leçons apprises au cours de la pandémie pour améliorer le respect de ces droits.

La [résolution conjointe](#) présente 11 principes en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Elle incite également les gouvernements au Canada à faire preuve de leadership et à appliquer ces principes de même qu'à faire une priorité de la modernisation des régimes législatifs et de gouvernance relatifs à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

COMMENTAIRES ET CONSEILS POUR LE GOUVERNEMENT PROVINCIAL ET LES ADMINISTRATIONS MUNICIPALES ET AUTRES

Tout au long de la pandémie de Covid-19, tous les échelons du gouvernement ont élaboré des programmes et lancé des initiatives en réponse à la pandémie. Nous avons reçu de nombreuses demandes de renseignements de la fonction publique sur un large éventail de sujets de préoccupation liés à la Covid-19 du fait que les exigences de santé publique modifiaient la prestation des programmes et services, ce qui avait des répercussions diverses sur les citoyens.

Au Manitoba, le gouvernement provincial et les administrations municipales nous ont contactés pour obtenir des conseils sur les pratiques de communication et de collecte des renseignements médicaux, sur les obligations liées à la protection de la vie privée en vertu de la LRMP ainsi que sur les meilleures pratiques pour protéger les renseignements médicaux personnels tandis que les services publics adaptaient leurs services en réponse aux ordres de santé publique. Les administrateurs publics ont également cherché à obtenir des conseils pour la mise en œuvre d'initiatives comme la recherche des contacts dans les écoles et les services municipaux, la loterie de vaccination et le Programme du Manitoba pour l'embauche de personnel en bonne santé. Nous avons également prêté assistance au Conseil manitobain des entreprises qui, au nom de ses membres, cherchait à trouver les meilleures pratiques de collecte des renseignements sur la vaccination auprès des employés. Nous avons tiré parti de notre collaboration constante avec les ombudsmans et les commissaires à la protection de la vie privée pour offrir une assistance qui soit cohérente avec les autres ressorts canadiens.



COLLABORATION, ÉDUCATION ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES

COLLABORATION AVEC LES OMBUDSMANS ET LES COMMISSAIRES À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE DU CANADA

Collaboration dans un intérêt commun

En 2021-2022 les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée (CIPVP) et le Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) ont permis à plusieurs occasions d'échanger des idées et des renseignements sur les questions suivantes d'intérêt mutuel :

- Les ombudsmans ont échangé des renseignements sur les modèles de prestation de services dans tout le pays, notamment sur les opérations à distance obligeant de nombreux employés à travailler de chez eux.
- Dans le cadre de la série de formations parrainée par le CCOP, nous avons informé d'autres bureaux sur la manière dont nous procédons pour examiner les plaintes déposées par les groupes de défense des droits au nom de leurs clients (à titre de bureau indépendant, nous étudions la plainte du groupe mais nous ne nous portons pas à la défense de ses clients).
- Nous avons accueilli les CIPVP pour l'assemblée annuelle en mai 2021 et avons participé à une formation commune pour enquêteurs qui s'est déroulée en deux parties (avril et novembre 2021).

Échange de renseignements dans notre intérêt – signalement obligatoire des cas d'atteinte à la vie privée

Cette année, nous nous sommes également informés auprès de certains responsables canadiens chargés de l'information et de la protection de la vie privée qui avaient de l'expérience dans le domaine du signalement obligatoire des cas d'atteinte à la vie privée (les organismes publics et les dépositaires sont tenus de signaler les incidents dans certaines conditions) avant que notre province n'adopte la pratique à l'issue de modifications apportées à la LAIPVP et à la LRMP en janvier 2022. Cette collaboration a été utile et nous a servis pour réviser et renforcer nos méthodes en ce qui concerne les évaluations des risques et les pratiques utilisées pour enquêter sur les cas d'atteinte à la vie privée.

ÉDUCATION ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES

Stages

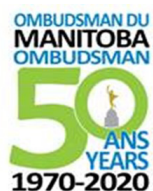
En 2021, nous avons accueilli deux stagiaires en élaboration de politiques pour nouer des liens avec un public plus jeune et susciter de l'intérêt pour le travail que nous accomplissons. Nous estimons que nous avons le devoir d'investir dans l'apprentissage et le développement de personnes qui souhaitent faire carrière dans la fonction publique. Les deux stagiaires étaient les personnes suivantes :

- un nouveau diplômé du programme de maîtrise en administration publique (Université du Manitoba/Université de Winnipeg)
- un étudiant international de troisième cycle inscrit au programme de maîtrise en économie (Université de Winnipeg)

Présentations

Malgré les perturbations dues à la pandémie de Covid-19 qui a limité les rassemblements de toute taille, nous avons poursuivi notre programme pour aider les autres à comprendre nos mandats et les lois connexes. Nos employés ont virtuellement offert de la formation, des séances d'information ainsi que des réunions d'information casse-croûte pendant la période couverte par le rapport, notamment :

- de la formation et des informations sur la protection de la vie privée, à la Community Legal Education Association
- des bilans sur la protection de la vie privée et des séances sur les décisions à prendre pour communiquer des renseignements médicaux personnels, à Southern Health-Santé Sud et à la région sanitaire du Nord
- une introduction à la LAIPVP, à la région sanitaire du Nord
- des informations sur les garanties en matière de protection de la vie privée et de sécurité, à Southern Health-Santé Sud



Vérification de la Protection de la Vie Privée de 5-Minute:

Renseignements Personnels et Renseignements Médicaux Personnels

Division de l'Accès à l'Information et de la Protection de la Vie privée
Ombudsman du Manitoba

PHIA Morning – 17 Juin 2021
www.ombudsman.mb.ca

Conférences

L'ombudsman a également participé à plusieurs conférences et débats de spécialistes organisés à l'occasion de divers événements virtuels dans tout le Canada, en présentant des communications sur l'innovation dans le travail des ombudsmans, les efforts de transparence à l'égard du public ainsi que la réglementation et la surveillance en matière de protection de la vie privée.



Surmonter la Paralysie de la Vie Privée
Comment Prendre de Bonnes Décisions concernant la
Divulgaration de Renseignements Médicaux Personnels

Division de l'Accès à l'Information et de la Protection de la Vie privée

Grand Rounds – Région Santé du Nord
7 Décembre 2021

Ces initiatives renforcent la sensibilisation au sein des communautés de pratique dans lesquelles nous travaillons directement ou que nous servons avec notre connaissance des principes et des lois qui protègent l'accès à l'information, la vie privée et la bonne gouvernance pour les citoyens.

Autres événements

Nous faisons des efforts de sensibilisation au travail de notre bureau en participant à des événements dans nos collectivités, là où nous pouvons rencontrer les gens en personne et parler de certaines questions, distribuer du matériel d'éducation et faire la promotion de nos services pour les besoins actuels ou à venir.

Malheureusement, la pandémie de Covid-19 a mis à mal les plans de nombreuses organisations hôtes en 2021-2022 et très peu d'événements ont pu avoir lieu comme par le passé. Les restrictions de déplacement et le télétravail lié aux restrictions de santé publique pendant la pandémie nous ont obligés à suspendre nos activités communautaires en personne pendant de longues périodes.

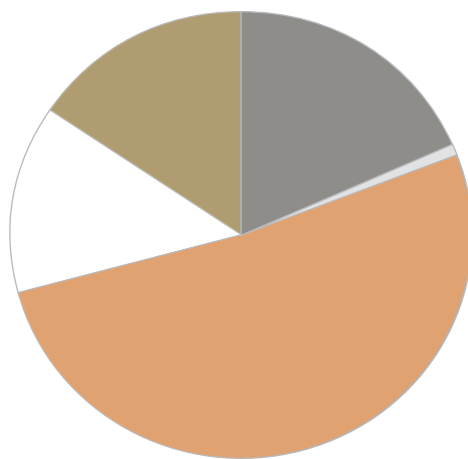
En novembre 2021, nous avons eu le plaisir de participer à nouveau à l'assemblée générale annuelle de l'Association des municipalités du Manitoba au centre des congrès RBC de Winnipeg.

SERVICES D'ACCUEIL

Toutes les demandes de renseignements et les plaintes que nous recevons du public sont traitées par le personnel d'accueil qui informe les citoyens sur leurs droits, les services publics, les processus et les choix de ressources. En 2021-2022, le personnel a ainsi traité **4 019** demandes de renseignements et plaintes.

16 % concernaient des questions liées à la LAIPVP

14 % concernaient des questions liées à la LRMP



19 % concernaient des questions ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman

1 % des demandes de renseignements et divulgations concernaient des questions liées à la LDIP

53 % des demandes de renseignements et plaintes concernaient des questions liées à la Loi sur l'ombudsman

À titre de premier point de contact avec le public, le personnel d'accueil répond aux appels téléphoniques, rencontre les plaignants, répond aux courriels, aux demandes de renseignements écrites, aux plaintes et aux divulgations. Pour aider les membres du public, il :

- explique le rôle et la fonction du bureau
- explique aux citoyens leurs droits législatifs et comment les exercer (par exemple, comment demander les renseignements médicaux qui les concernent à un fournisseur de soins de santé)
- détermine la nature précise des plaintes
- évalue la sphère de compétence
- explique les autres voies de recours ou d'appel
- s'informe au préalable sur les plaintes
- étudie la documentation et fait des recherches
- prépare les dossiers faisant l'objet d'une enquête
- oriente les clients vers les ressources, y compris les brochures et les guides publiés sur notre site, ainsi que vers l'information et les ressources d'autres organisations
- renvoie les demandes vers d'autres organismes si nous ne sommes pas en mesure d'aider

« Je vous suis très reconnaissante du temps que vous m'avez accordé. Je comprends maintenant le rôle de l'ombudsman du Manitoba. J'espère ne PAS avoir à y recourir dans l'avenir mais je me sens plus confiante à persévérer auprès de la Ville de Winnipeg en sachant que l'ombudsman est là pour m'aider le cas échéant à une éventuelle prochaine étape. »

EXEMPLES DE DOSSIERS RÉGLÉS DÈS L'ACCUEIL

Au stade de l'accueil, nous essayons dans la mesure du possible de résoudre les plaintes des citoyens rapidement et de façon informelle en nous concentrant sur l'équité et la conformité. Toutes les plaintes ne requièrent pas nécessairement une enquête officielle, et une aide informelle peut souvent produire les meilleurs résultats pour la personne qui a besoin de notre aide. Il nous arrive ainsi parfois de renvoyer les gens vers le bureau approprié, de leur indiquer le processus interne de résolution qui existe déjà dans un organisme public ou chez un dépositaire, de les aider à comprendre le processus de l'organisme public ou du dépositaire ou à demander plus de renseignements, notamment de la correspondance, des documents ou des décisions. Vous trouverez ci-après quelques exemples de plaintes que nous avons reçues et de la façon dont nous les avons réglées au stade de l'accueil.

Un particulier nous a contactés au sujet d'une facture de Manitoba Hydro. Après avoir examiné sa facture, il a déterminé qu'il avait trop payé en raison d'une erreur de connexion de service. Bien qu'au départ Manitoba Hydro lui ait offert un crédit sur son compte, il voulait un remboursement en argent comptant. Manitoba Hydro a accepté par la suite d'émettre un remboursement incluant la TPS et la TVP mais le client a estimé qu'il avait également droit à des intérêts. Notre équipe a facilité la communication avec le service à la clientèle de Manitoba Hydro et le client a fini par recevoir le remboursement intégral auquel il avait droit, avec intérêts.

Nous avons reçu une plainte d'une personne qui essayait de joindre le Centre de soutien économique du Manitoba au sujet d'un programme provincial de soutien financier annoncé sur son site Web. Malgré les coordonnées affichées, la ligne téléphonique n'acceptait aucun appel du public et rien dans le site n'indiquait que la ligne n'était plus en service. Finalement, nous n'avons pas enquêté sur l'affaire mais avons mis la personne en contact avec la personne-ressource de la province qui pouvait l'aider à obtenir une assistance financière. Nous avons également fait en sorte que les mauvaises coordonnées soient supprimées du site de la province.

Nous avons reçu plusieurs plaintes au sujet du processus prévu par la Société d'assurance publique du Manitoba pour les demandeurs de règlement qui choisissent d'avoir leur véhicule déclaré perte totale plutôt que de le faire réparer (ce qu'on appelle une « perte réputée totale »). Les demandeurs estimaient que, dans le cadre du processus de règlement, la valeur réelle n'était pas claire et la formulation utilisée dans le formulaire standard de la Société prêtait à confusion. Nous avons collaboré avec la Société dans cette affaire et elle a accepté de mieux informer le personnel chargé de ce type de demandes d'indemnisation et elle s'est engagée à produire de nouveaux formulaires précisément pour ce genre de situation et par souci de clarté à l'égard des demandeurs.

Une personne nous a contactés pour signaler qu'il faisait extrêmement froid dans un véhicule du Bureau du shérif utilisé pour transporter les détenus d'un établissement correctionnel au palais de justice de Winnipeg en hiver. Nous nous sommes renseignés auprès de ce bureau et de l'établissement correctionnel concerné pour savoir quelles mesures étaient en place pour empêcher que les passagers souffrent du froid dans les véhicules de transport. Le Bureau a inspecté et réparé le système de chauffage du véhicule et commandé des trousseaux de survie pour toutes les unités chargées du transport des détenus. L'établissement correctionnel a également mis à jour sa politique pour inclure des couvertures de secours et des vêtements supplémentaires dans ses trousseaux de survie hivernale.

Un hôpital de Winnipeg a refusé à un père de venir voir son fils malade et en fin de vie en raison des limites qu'il imposait au nombre de visiteurs désignés pendant la pandémie de COVID-19. Dans ce cas, l'épouse et la mère du patient étaient les visiteurs désignés. Le père du patient nous a contactés pour savoir si quelque chose pouvait être fait. Ce même jour, nous l'avons mis en relation avec le bureau de l'hôpital chargé des relations avec les patients qui s'est arrangé pour qu'il voit son fils. La personne qui nous a contactés a apprécié notre intervention rapide, car elle n'était pas au courant de ce service.

Nous avons été contactés par la famille d'une personne qui était décédée alors qu'elle était résidente d'un foyer de soins personnels. La famille avait des craintes au sujet du traitement que la personne avait reçu pendant son séjour dans le foyer et voulait obtenir des renseignements médicaux personnels la concernant mais ne savait pas comment les demander en vertu de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP). Nous l'avons informée sur la façon d'exercer les droits d'une autre personne en vertu de la loi en lui fournissant notamment des renseignements sur la façon de présenter une demande d'accès à l'information en vertu de la LRMP.

Un particulier nous a contactés après une visite de consultation avec un professionnel de la santé. Il s'inquiétait du fait que les renseignements médicaux personnels d'autres personnes, y compris des photos « avant et après » d'autres patients, avaient été utilisées pendant la consultation. Nous avons contacté le professionnel directement et avons appris que les renseignements étaient utilisés avec le consentement des intéressés mais le professionnel a convenu d'adopter d'autres mesures de protection dans l'avenir.

Plusieurs patients nous ont contactés lorsque la clinique qu'ils fréquentaient a fermé ses portes et qu'ils ne pouvaient pas avoir accès à leurs renseignements médicaux personnels. Nous avons réussi à localiser l'endroit où se trouvaient les documents et avons informé ces personnes sur la façon dont elles pouvaient avoir accès à leurs renseignements médicaux personnels détenus par un tiers dans son installation d'entreposage.

Une personne nous a contactés après avoir fait une demande de rapports d'imagerie au sujet d'un problème médical. Bien qu'on lui ait fourni des copies écrites de divers rapports d'imagerie, elle voulait des copies des images tomodensitométriques plutôt que les rapports et ne comprenait pas la terminologie des documents qu'elle voulait obtenir. Nous avons facilité la communication entre la personne et l'établissement pour que celle-ci puisse obtenir des copies des images.

Une personne détenue nous a contactés parce qu'elle s'inquiétait du fait qu'elle n'avait pas reçu de lettre de décision dans le délai légal prévu pour une demande d'accès présentée à un organisme public en vertu de la LAIPVP. Nous nous sommes renseignés auprès de l'organisme public (Justice Manitoba) et avons appris qu'il n'avait pas reçu la demande en question. Nous avons collaboré avec l'établissement correctionnel pour faire en sorte que la personne détenue obtienne les formulaires de demande nécessaires. Nous avons ensuite vérifié que l'organisme public avait bien reçu la demande soumise en vertu de la LAIPVP.

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

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

À PROPOS DE LA LAIPVP ET DE LA LRMP

La législation sur l'accès à l'information permet au public de voir et comprendre les mesures et les décisions de son gouvernement – l'information gouvernementale est à la disposition des citoyens sous réserve de certaines exceptions. Cela donne aux particuliers un droit d'accès aux renseignements généraux et aux renseignements personnels les concernant que détiennent les organismes publics. Les lois prévoient également le droit à la vie privée pour les renseignements personnels et personnels sur la santé recueillis, stockés, utilisés et divulgués par les organismes publics.

Rôle de l'ombudsman en vertu de la LAIPVP et de la LRMP

L'ombudsman enquête sur les plaintes de personnes qui s'inquiètent de toute décision, mesure ou absence de mesure se rapportant aux demandes de renseignements qu'elles ont présentées à des organismes publics ou dépositaires, ou qui s'inquiètent, sur le plan de la confidentialité, de la façon dont leurs renseignements (médicaux) personnels ont été traités. C'est le cas, par exemple, si l'organisme public ou le dépositaire :

- n'a pas répondu à une demande de communication dans le délai prescrit
- a refusé de communiquer des renseignements ayant fait l'objet d'une demande
- a facturé des droits déraisonnables ou non autorisés au sujet d'une demande de communication
- a refusé de corriger des renseignements (médicaux) personnels ayant fait l'objet d'une demande
- a recueilli, utilisé, communiqué ou omis de protéger des renseignements (médicaux) personnels d'une façon qui pourrait être contraire à la LAIPVP ou à la LRMP

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

- procéder à des vérifications pour surveiller et garantir l'observation de ces lois
- faire des commentaires sur les répercussions de projets législatifs ou de futurs programmes sur les droits à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée
- faire des commentaires sur les répercussions du recours à la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou la transmission des renseignements (médicaux) personnels
- informer le public sur la LAIPVP et la LRMP et recevoir ses commentaires

LAIPVP et LRMP – Qui est assujetti à ces lois :

La LAIPVP exige des organismes publics qu'ils donnent accès à l'information et protègent la confidentialité des renseignements personnels contenus dans les documents qu'ils détiennent. Elle s'applique aux entités suivantes :

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

La LRMP donne aux particuliers le droit d'accéder à leurs renseignements médicaux personnels détenus par les dépositaires et exige de ces derniers qu'ils protègent la confidentialité des renseignements contenus dans leurs documents. Elle s'applique aux entités suivantes :

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

LAIPVPa été adoptée en 1998 et modifiée en 2011 et 2022. Elle a remplacé la Loi sur l'accès à l'information qui était en vigueur depuis septembre 1988. La LRMP a été adoptée en 1997 et modifiée en 2010, 2011 et 2022.

Si une plainte déposée en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP parvenait à l'ombudsman le 31 décembre 2021, ou avant, elle était traitée sous le régime de la version 2011 de la loi. Une plainte reçue à compter du 1er janvier est traitée sous le régime de la loi modifiée de 2022 (sauf pour les décisions d'accès prises sous le régime de la version 2011 de la LAIPVP).

NOUVEAUTÉ : OBLIGATION DE SIGNALER LES CAS D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

De nouvelles modifications apportées à la LAIPVP et à la LRMP sont entrées en vigueur en 2022, exigeant des organismes publics et des dépositaires qu'ils avisent les particuliers touchés par une atteinte à la vie privée lorsqu'il est déterminé que cela leur pose un risque réel de préjudice grave.

Lorsqu'un organisme public ou dépositaire avise un particulier d'une atteinte à la vie privée en vertu de la LAIPVP ou de la LRMP, il doit également en aviser l'ombudsman.

Pour plus de renseignements, consultez dans notre site les avis de pratique sur ce qu'il faut faire en cas d'atteinte à la vie privée.

Pour en savoir plus sur les examens que nous effectuons sur les cas d'atteinte à la vie privée, veuillez consulter la section intitulée « Examen des cas d'atteinte à la vie privée signalés à l'ombudsman ».

www.ombudsman.mb.ca • ombudsman@ombudsman.mb.ca • 1 800-665-0531 ou 204 982-9130

LAIPVP

PRINCIPAUX CHANGEMENTS POUR JANVIER 2022

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

Demandes d'accès en vertu de la LAIPVP

- » Les demandes d'accès présentées aux organismes publics et les plaintes déposées auprès de l'ombudsman doivent être par écrit mais il n'est plus obligatoire d'utiliser un formulaire réglementaire. Il est recommandé d'utiliser un formulaire pour les demandes d'accès et les organismes publics peuvent créer leurs propres formulaires.
- » Les organismes publics sont tenus de protéger l'identité du demandeur ainsi que tout autre renseignement personnel quand ils traitent une demande d'accès.
- » Un organisme public peut écrire au demandeur pour obtenir les renseignements supplémentaires qui sont nécessaires au traitement de sa demande d'accès. Si l'auteur de la demande ne répond pas dans les 30 jours, l'organisme peut juger qu'il a renoncé à sa demande.
- » Le délai prévu pour répondre à une demande d'accès est maintenant de 45 jours. De nouvelles circonstances permettent de proroger ce délai d'une période supplémentaire de 30 jours. L'ombudsman peut encore accorder des périodes plus longues. Le délai prévu pour transmettre une demande est maintenant de dix jours. Lorsque la demande est transmise, il faut y donner suite dans les 45 jours.
- » Un organisme public peut tenir compte du nombre de demandes faites par un même auteur ou par des auteurs associés lorsqu'il décide de ne pas tenir compte des demandes.
- » Les renseignements ayant trait aux relations de travail, les enquêtes en milieu de travail et les privilèges juridiques sont de nouvelles exceptions à la communication de renseignements.

Questions de vie privée

- » Il est maintenant obligatoire de signaler les atteintes à la vie privée concernant des renseignements personnels lorsqu'elles posent un risque réel de grave préjudice. L'organisme public doit aviser à la fois les particuliers concernés et l'ombudsman.
- » L'obligation d'adopter des garanties raisonnables pour protéger les renseignements personnels est renforcée. Les particuliers peuvent se plaindre auprès de l'ombudsman s'ils croient que leurs renseignements personnels n'ont pas été protégés de manière sécuritaire.

Autres dispositions

- » Un particulier peut chercher à corriger ses renseignements personnels sans qu'il soit nécessaire d'obtenir en premier lieu les renseignements en présentant une demande d'accès. Si l'organisme public refuse d'apporter la correction, le particulier peut déposer une déclaration de désaccord.
- » Les employés d'un organisme public peuvent aviser l'ombudsman s'ils ont des motifs raisonnables de croire que l'organisme traite les renseignements personnels d'une manière non autorisée et aucune mesure répressive ne peut être prise contre eux pour cette raison.

Pour plus de détails

- » Consulter le texte intégral de la LAIPVP : <https://web2.gov.mb.ca/laws/statutes/ccsm/f175f.php>
- » Consulter également le site de l'ombudsman du Manitoba à www.ombudsman.mb.ca pour prendre connaissance de ressources nouvelles et révisées.



Ombudsman du Manitoba

Pour d'autres renseignements sur la LAIPVP, la LRMP et les nouvelles modifications...

Pour vous informer sur les modifications apportées à la LAIPVP, consultez dans notre site l'infographie intitulée LAIPVP – Principaux changements pour janvier 2022 (illustration ci-dessus) ou visitez la page du site de Finances Manitoba sur les modifications apportées à la LAIPVP à gov.mb.ca/fippa/amend_detail.fr.html.

Pour vous informer sur les modifications apportées à la LRMP, visitez les pages du site de Santé Manitoba consacrées à la Loi sur les renseignements médicaux personnels à gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html

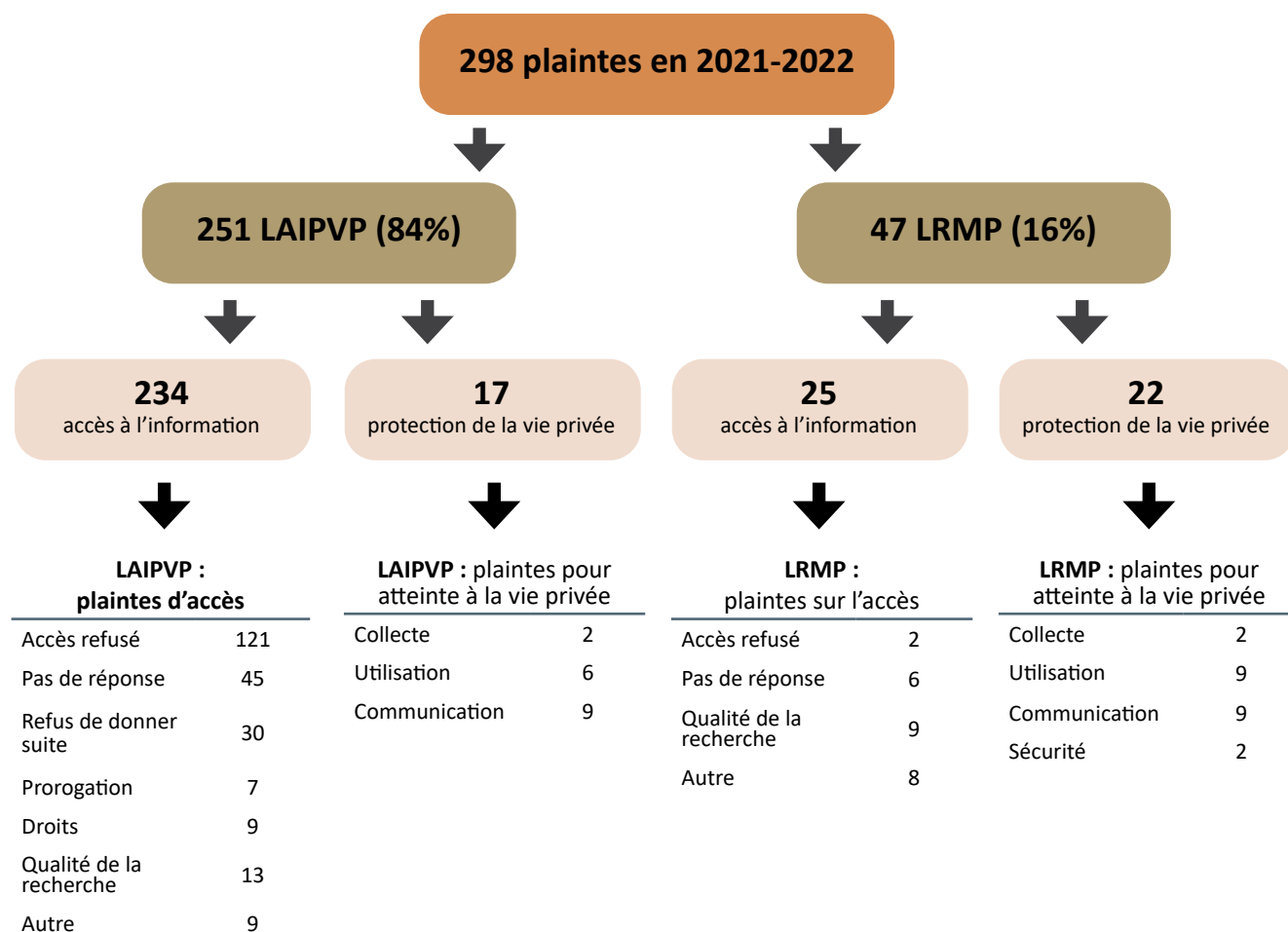
Pour obtenir des renseignements généraux sur la LAIPVP, consultez les pages du site de Finances Manitoba sur la loi à gov.mb.ca/fippa/index.fr.html.

Pour obtenir des renseignements généraux sur la LRMP, consultez les pages du site de Santé Manitoba sur la loi à www.gov.mb.ca/health/phia/index.fr.html.

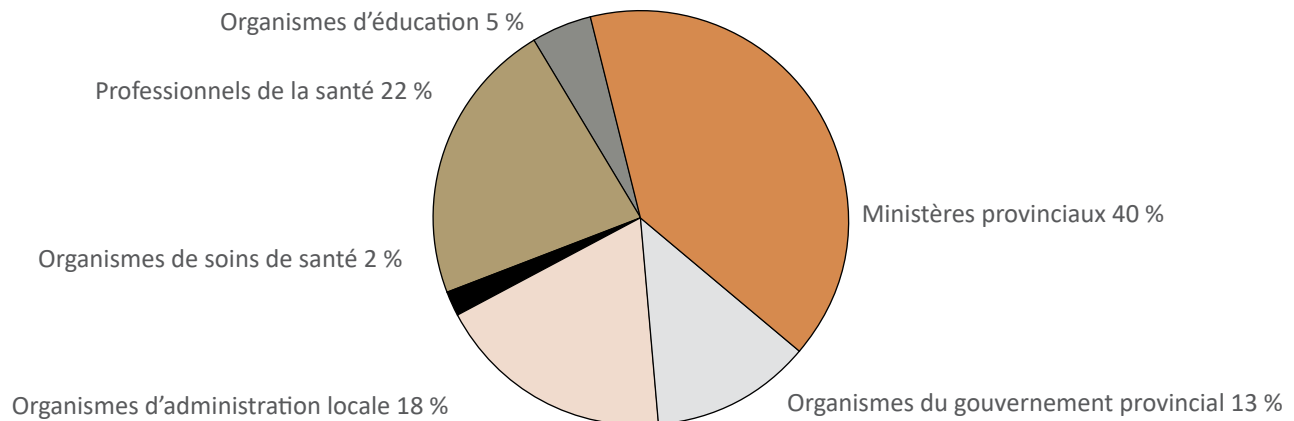
Aperçu des activités liées à la LAIPVP et à la LRMP en 2021-2022

298	nouvelles plaintes sujettes à ouverture d'enquête	173	consultations informelles avec des organismes publics et des dépositaires
89	autres plaintes réglées de façon informelle à l'étape de l'accueil	7	rapports d'enquête et de vérification publiés sur notre site Web
63	cas d'atteinte à la vie privée nous ayant été signalés par des organismes publics et des dépositaires	4	exposés sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée
26	demandes d'approbation de prorogation de délais pour répondre à des demandes d'accès	10	avis de pratique publiés

Les enquêtes sur les plaintes de citoyens ont de nouveau été au cœur de notre travail tout au long de 2021-2022. Nous avons ainsi entamé des enquêtes en réponse à 298 des plaintes que nous avons reçues, dont 79 pour cent portaient sur des questions d'accès liées à la LAIPVP. Du fait que 200 des plaintes sous enquête en 2020 étaient toujours à l'étude en 2021-2022, notre charge de travail a représenté 498 enquêtes au total. Sur ce total, 293 (59 pour cent) ont été menées à terme en 2021-2022.



Répartition des plaintes liées à la LAIPVP et à la LRMP reçues en 2021-2022, par type d'organisme public ou de dépositaire



Résultat des enquêtes menées sur 293 plaintes

86	Ont été appuyées entièrement ou partiellement, ce qui signifie que les plaintes étaient fondées.
101	N'ont pas du tout été appuyées, ce qui signifie qu'aucune des inquiétudes des plaignants n'était fondée.
44	Ont été réglées au cours de l'enquête sans qu'il soit nécessaire de formuler des conclusions; les enquêteurs ont collaboré avec les plaignants et les organismes publics ou dépositaires pour répondre aux préoccupations des plaignants.
33	Ont été abandonnées ou rejetées
29	Ont fait l'objet de recommandations

Nombre de dossiers de plaintes dans le cadre de la LAIPVP qui ont été clos	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Réglée	Recommandation
Type de plainte sur l'accès						
Accès refusé	110	14	26	51	17	2
Pas de réponse	76	6	38	-	6	26
Refus de donner suite	10	3	1	2	3	1
Prorogation	6	1	-	5	-	-
Droits	11	1	7	2	1	-
Dispense de droits	1	-	-	8	3	-
Qualité de la recherche	11	-	5	2	4	-
Correction	1	-	-	1	-	-
Autre	10	1	3	5	1	-
Type de plainte pour atteinte à la vie privée						
Collecte	1	-	-	4	1	-
Utilisation	3	-	1	1	-	-
Communication	10	-	6	4	1	-
TOTAL	250	25	78	83	35	29

Nombre de dossiers de plaintes dans le cadre de la LRMP qui ont été clos	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Réglée	Recommandation
Type de plainte sur l'accès						
Accès refusé	3	-	-	2	1	-
Pas de réponse	6	1	1	-	4	-
Correction	2	-	-	2	-	-
Qualité de la recherche	9	2	-	7	-	-
Autre	6	-	1	3	2	-
Type de plainte pour atteinte à la vie privée						
Collecte	1	1	-	-	-	-
Utilisation	3	1	-	1	1	-
Communication	11	11	8	2	-	-
Sécurité	2	2	3	1	1	-
TOTAL	43	8	8	18	9	-

Pour plus de détails sur les enquêtes menées sur des plaintes liées à la LAIPVP et à la LRMP, consulter les tableaux aux pages 50-54.

QUESTIONS D'ACCÈS À L'INFORMATION

Tendances de 2021-2022 :

- 52 % des plaintes relatives à l'accès à l'information (110 sur 234) déposées en vertu de la LAIPVP ont porté sur le refus, de la part d'organismes publics, de communiquer les documents demandés.
- 19 % des plaintes (45 sur 234) déposées en vertu de la LAIPVP ont porté sur le non-respect, de la part d'organismes publics, des délais prescrits pour répondre aux demandes d'accès.
- 13 % des plaintes (30 sur 234) déposées en vertu de la LAIPVP ont porté sur la décision, de la part d'organismes publics, de ne pas tenir compte des demandes d'accès (en comparaison, nous avons reçu 10 de ces plaintes en 2020, 14 en 2019, 20 en 2018 et six en 2017).

Rapports d'enquête - Accès à l'information

Nos rapports d'enquête énoncent les éléments dont nous avons tenu compte dans le dossier, expliquent l'interprétation que nous faisons des dispositions de la LAIPVP et de la LRMP, ainsi que les conclusions de nos enquêtes et nos recommandations. Nos rapports et recommandations sont publiés sur notre site Web, de même que certains autres rapports dans lesquels nous avons appuyé les plaintes, totalement ou en partie, ou dans lesquels nous ne les avons pas appuyées, ou lorsque les plaintes ont été résolues sans que nous fassions de constatations. En 2021-2022, nous avons publié trois rapports sur l'accès à l'information; tous renfermaient des recommandations. Ces rapports, ainsi que d'autres pouvant être instructifs pour les organismes publics et pour le public, sont évoqués dans les pages suivantes.

Exemple no 1 de dossier LAIPVP

Recommandation formulée

Demande d'examen présentée à l'arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée

17(1) et 17(3)i) Atteinte à la vie privée d'un tiers

23(1)a) et b) Avis destinés aux organismes publics

25(1)n) Communication nuisible à l'exécution de la loi

27(1)a) et b) Secret professionnel de l'avocat

La Ville de Winnipeg a refusé de donner accès à certains documents concernant une demande d'indemnisation pour dégâts causés par un refoulement d'égout. Elle a refusé parce que la communication révélerait des avis fournis à un organisme public, constituerait une atteinte injustifiée à la vie privée d'un particulier et serait nuisible à l'exécution de la loi ou à la conduite d'instances judiciaires. En outre, elle a refusé de communiquer des renseignements visés par le secret professionnel de l'avocat.

La Ville a refusé de nous fournir les documents pour que nous les examinions, en invoquant le secret professionnel de l'avocat. Selon elle, les documents étaient préparés en prévision d'un litige et toute plainte déposée dans le cadre de son processus administratif est déposée en prévision d'un litige, peu importe si le plaignant indique une intention d'engager une poursuite.

Nous avons pris connaissance des représentations de la Ville concernant l'application du secret professionnel de l'avocat et constaté qu'elle n'avait pas établi que ces exceptions s'appliquaient. En l'absence des documents nécessaires à notre examen, nous n'avons pas été en mesure de conclure que les autres exceptions sur lesquelles la Ville se fondait s'appliquaient aux renseignements non communiqués. Nous avons recommandé à la Ville de fournir au plaignant une copie des renseignements retenus, à l'exception de tout renseignement retenu en vertu de l'article 17 de la LAIPVP.

Selon la LAIPVP, la Ville devait répondre à notre rapport au plus tard le 31 mars 2021 pour indiquer si elle acceptait la recommandation. Elle nous a répondu le 31 mars 2021 en indiquant qu'elle n'acceptait pas notre recommandation. Par conséquent, le 12 avril 2021, nous avons demandé que l'arbitre en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée examine le refus de la Ville de donner accès aux documents.

L'arbitre a rendu sa décision le 14 octobre 2021 et constaté que la Ville n'avait pas établi que les renseignements non communiqués étaient visés par les exceptions prévus aux articles 25 et 27 de la loi. Il a donc exigé, par ordonnance, que la Ville communique ces renseignements. La Ville a demandé un contrôle judiciaire de l'ordonnance de l'arbitre et, au 31 mars 2022, soit à la fin de la période de notre rapport, aucune décision n'a été rendue.

Exemple no 2 de dossier LAIPVP

Plainte appuyée en partie

18(1)b) Intérêts commerciaux de tiers

20(1)e) Renseignements fournis par un autre gouvernement

La Société d'assurance publique du Manitoba a refusé de communiquer un document contenant des renseignements qui comparent les infractions routières dans les différentes provinces et les différents territoires du Canada. Elle a invoqué les motifs suivants pour son refus :

1. la communication révélerait des renseignements techniques d'un tiers;
2. la communication révélerait des renseignements fournis à l'organisme public à titre confidentiel par une organisation représentant un ou plusieurs gouvernements.

Nous avons déterminé que les renseignements non communiqués ne constituaient pas des renseignements techniques d'un tiers et nous avons estimé que l'organisme public n'avait pas le droit de refuser l'accès pour ce motif.

Toutefois, nous avons également déterminé que le document non communiqué renfermait des renseignements fournis à titre confidentiel par une organisation représentant un ou plusieurs gouvernements; par conséquent, l'organisme public devait refuser l'accès au document pour cette raison. À la lumière de nos constatations, la plainte a été partiellement appuyée.

Exemple no 3 de dossier LAIPVP

Plainte partiellement appuyée

9 Obligation de prêter assistance

Développement économique et Formation Manitoba a reçu une demande concernant des documents de correspondance envoyés à des établissements postsecondaires au sujet de financement. Le ministère a accordé un accès partiel à deux courriels. Nous avons reçu une plainte au sujet de la recherche de documents effectuée par le ministère.

Le plaignant estimait qu'il existait des documents plus pertinents mais que le ministère ne les avait pas fournis. Il a fait des demandes semblables aux établissements postsecondaires et a reçu d'eux des documents que le ministère n'avait pas inclus dans sa réponse à la demande d'accès présentée en vertu de la LAIPVP.

Après examen, nous avons estimé que la recherche de documents effectuée par Développement économique et Formation Manitoba était approfondie et raisonnable en réponse à la demande. Toutefois, nous avons également estimé que le ministère avait recouru à une interprétation restrictive du terme « financement » et qu'il n'avait pas pleinement tenu compte ni discuté de la portée de la demande aux yeux du plaignant. Par conséquent, la plainte a été partiellement appuyée.

Diminuer le recours à la LAIPVP en favorisant la communication proactive

Une LAIPVP modifiée exige que certains renseignements soient publiés dans un certain délai notamment :

- un résumé de la plupart¹ des demandes d'accès reçues en vertu de la loi dans les 14 jours de leur réception;
- certains documents datant de plus de 100 ans;
- les dépenses ministérielles – y compris un résumé des dépenses annuelles totales que chaque membre du Conseil exécutif a engagées à l'égard du transport et des déplacements, de l'hébergement et des repas, des activités de promotion et d'accueil, et de l'utilisation de téléphones cellulaires et de dispositifs de communication électronique personnels²;
- les documents du Conseil exécutif, y compris les décrets³ et toute lettre originale ou révisée exposant le mandat que le président du Conseil exécutif confie à un ministre⁴;
- les documents ministériels, notamment :
 - dans un délai de 60 jours après l'entrée en fonction d'un ministre, la table des matières et l'index de l'ensemble des documents d'information préparés pour le ministre afin de lui permettre d'exercer ses attributions;
 - dans un délai de 60 jours après l'approbation du budget des dépenses d'un ministère par l'Assemblée législative, la table des matières et l'index de l'ensemble des documents d'information que le ministère a préparé pour le ministre concernant son budget des dépenses, ainsi que le contenu de cet ensemble de documents qui n'est pas par ailleurs assujéti à une exception visée à la partie 2.
 - les codes de conduite des employés; les enquêtes sur l'engagement des employés et les résumés des résultats des enquêtes⁵;
 - les résumés des dépenses annuelles totales engagées à l'égard du transport et des déplacements hors province par tous les membres du conseil de direction, du conseil d'administration ou du conseil des gouverneurs ainsi que par le premier dirigeant ou la personne occupant un poste équivalent;
 - le résumé, pour chaque année, des rapports et statistiques sur le milieu de travail respectueux comportant notamment le nombre de plaintes reçues et d'enquêtes réalisées, ainsi que, sauf en cas d'assujettissement à une exception, les résultats des enquêtes et des mesures disciplinaires y afférentes.

Notez que les citoyens et les organismes publics ont tous des rôles à jouer pour que le processus de la LAIPVP fonctionne correctement. Avant de présenter une demande officielle sous le régime de la LAIPVP, les citoyens sont invités à s'informer pour voir si les renseignements auxquels ils souhaitent avoir accès sont disponibles sur un site public ou par des processus d'information.

De même, si un particulier présente une demande en vertu de la LAIPVP parce qu'il ne sait pas quels renseignements sont à la disposition du public ou comment ils sont organisés, l'organisme public devrait lui expliquer où trouver les renseignements ou comment y avoir accès sans être obligé de faire une demande sous le régime de la loi. Selon la loi, l'organisme public est tenu d'aider les citoyens à savoir quand les renseignements sont à la disposition du public ou de les informer sur la façon dont les documents sont organisés.

Des efforts raisonnables de la part des citoyens et des organismes publics peuvent favoriser l'accès à l'information et éviter le recours inutile au processus d'accès prévu par la LAIPVP.

1 Notez que le résumé d'une demande ne doit inclure ni le nom de l'auteur de la demande ni des renseignements faisant l'objet d'une exception à la communication visée à la partie 2 de la loi. De même, les demandes de particuliers qui cherchent à avoir accès à des documents contenant des renseignements personnels les concernant sont exemptes.

2 Notez que le résumé doit couvrir la période allant du 1^{er} avril d'une année au 31 mars de l'année suivante et qu'il doit être mis à la disposition du public dans les quatre mois suivant la fin de chaque exercice.

3 Dès qu'il est raisonnablement possible de le faire.

4 Dans les 30 jours.

5 Consulter les paragraphes 76.3(1) et 76.3(2).

Exemple no 4 de dossier LAIPVP

Formulation de recommandations

Plainte appuyée

9 Obligation de prêter assistance

16(2)b) Réponse dans les 30 jours

59(5) Plainte émanant de l'ombudsman

60(3) Délai de 120 jours en cas de défaut de répondre

Avant les modifications de 2022, la LAIPVP exigeait d'un organisme public qu'il fasse tous les efforts raisonnables pour répondre à une demande d'accès dans les 30 jours suivant sa réception ou dans les 30 jours suivant la réception de la demande après sa transmission par un autre organisme public, sauf en cas de prorogation du délai ou de transmission de la demande à un autre organisme public.

Finances Manitoba a reçu une demande d'accès le 24 février 2020. Le ministère devait faire connaître sa décision au demandeur dans les 30 jours suivant la réception de la demande. Près de 16 mois se sont écoulés après que l'organisme public a reçu la demande et il n'avait pas encore fait connaître sa décision au demandeur. Étant donné que le délai prévu pour qu'un demandeur se plaigne à notre bureau était passé, nous avons choisi de porter plainte au sujet de l'absence de réponse de l'organisme public à la demande d'accès.

À l'issue de notre enquête, nous avons estimé que l'organisme public n'avait pas répondu dans le délai prévu par la LAIPVP et qu'il n'avait pas honoré son obligation de prêter assistance à l'auteur de la demande. Nous avons produit un rapport accompagné de recommandations et l'organisme nous a avisés qu'il faisait parvenir sa décision au demandeur, comme cela lui avait été recommandé, et qu'il nous en envoyait une copie.

L'organisme public était tenu de répondre par écrit à notre rapport au plus tard le 18 juin 2021; or, il ne l'a fait que le 25 juin 2021. Comme cela était plus tard que la date que nous avons indiquée, il n'a pas respecté le délai recommandé.

La **communication proactive** de renseignements en ligne ou sous une forme imprimée disponible dans un bureau est une façon importante d'informer le public sur les programmes et activités d'un organisme public. Cela réduit le besoin de présenter des demandes d'accès à l'information parce que cela donne naturellement lieu à plus d'ouverture entre l'organisme public et le citoyen. Chaque organisme public devrait déterminer le type de renseignements qu'il est prêt à communiquer de façon proactive en évaluant ceux qui sont souvent demandés et si le public gagne à ce qu'ils soient divulgués.

Exemple no 5 de dossier LAIPVP

Formulation de recommandations

Plaintes appuyées

9 Obligation de prêter assistance

11(1) Délai

15(1)c) Prorogation du délai

Avant les modifications de 2022, la LAIPVP exigeait d'un organisme public qu'il fasse tous les efforts raisonnables pour répondre à une demande d'accès dans les 30 jours suivant sa réception, sauf en cas de prorogation du délai ou de transmission de la demande à un autre organisme public.

Infrastructure Manitoba a reçu des demandes d'accès à des documents le 27 août 2020. Il a informé l'auteur des demandes qu'en vertu de l'alinéa 15(1)c), il prorogait son délai de réponse au 26 octobre 2020.

Plus de six mois se sont écoulés entre cette date et la date de notre rapport accompagné de recommandations, et l'organisme n'avait toujours pas rendu ses décisions. Nous avons estimé qu'Infrastructure Manitoba n'avait pas respecté le délai de réponse ni honoré son obligation de prêter assistance à l'auteur des demandes.

Le 12 mars 2021, nous avons fait deux recommandations à l'organisme public : la première, qu'il fournisse une réponse au demandeur au plus tard le 29 mars 2021; la deuxième, qu'il nous fournisse une copie de sa réponse.

L'organisme a accepté les recommandations et il a pris ses décisions quant aux demandes d'accès dans le délai prévu, respectant ainsi les recommandations.

LAIPVP – Demandes de délais supplémentaires

Exigences avant les modifications apportées à la LAIPVP (du 1er janv. 2021 au 31 déc. 2021)

Avant modification, la LAIPVP exigeait d'un organisme public qu'il réponde à une demande d'accès dans les 30 jours suivant sa réception. L'organisme pouvait proroger le délai d'une période supplémentaire maximale de 30 jours dans certaines circonstances, notamment les suivantes :

- quand l'observation du délai entraverait sérieusement le fonctionnement de l'organisme public en raison du grand nombre de documents demandés ou de l'ampleur des recherches à effectuer
- quand un délai lui était nécessaire pour consulter un tiers ou un autre organisme public avant de décider s'il allait donner accès à un document

Si l'organisme estimait qu'il lui fallait plus de 60 jours pour répondre, il pouvait demander à l'ombudsman d'approuver un délai supplémentaire. Pour que le délai supplémentaire soit approuvé, l'organisme devait prouver qu'une prorogation était permise en vertu de la LAIPVP et que le délai supplémentaire demandé était raisonnable.

En 2021, nous avons reçu 17 demandes d'approbation de délais supplémentaires de la part d'organismes publics. Deux d'entre elles étaient liées à des questions découlant de la pandémie de Covid-19 (réaffectation de ressources, accès limité aux documents en raison du télétravail, augmentation de la charge de travail et consultations de tiers prenant plus de temps). Sur les 17 demandes, 15 ont été approuvées en tout ou en partie.

Même si, en soi, une urgence de santé publique comme la pandémie de COVID-19 ne constitue pas une raison pour proroger un délai selon les anciennes dispositions de la LAIPVP, certaines situations causées par la pandémie sont entrées en considération pour déterminer le caractère raisonnable du délai supplémentaire demandé.

Exigences après les modifications apportées à la LAIPVP (du 1er janv. 2022 au 31 mars 2022)

La LAIPVP modifiée exige d'un organisme public qu'il réponde à une demande d'accès dans les 45 jours suivant sa réception. Celui-ci peut proroger le délai d'une période supplémentaire maximale de 30 jours (ou plus, si l'ombudsman en convient). Les circonstances dans lesquelles il est possible de demander un délai supplémentaire ont changé et sont notamment les suivantes :

- quand il serait déraisonnable d'observer le délai ordinaire en raison du grand nombre de documents demandés ou de l'ampleur des recherches à effectuer, ou en raison du nombre de demandes présentées par l'auteur ou par les auteurs associés
- avant de décider s'il sera donné ou non communication du document
- quand l'auteur de la demande consent à la prorogation
- quand des circonstances exceptionnelles justifient la prorogation

Si l'organisme public détermine qu'il ne peut répondre à la demande dans les 75 jours, il peut demander à l'ombudsman d'approuver un délai supplémentaire. Au cours du premier trimestre de 2022, nous avons reçu neuf demandes de ce genre de la part d'organismes publics et nous en avons approuvées sept en tout ou en partie. Généralement, les demandes d'autorisation de délai supplémentaire découlaient du fait que la demande d'accès concernait un grand nombre de documents ou nécessitait la consultation de tiers, ou les deux.

Le facteur temps est critique pour obtenir une prorogation de délai. Pour aider les organismes publics, nous disposons d'un formulaire de Demande de prorogation de délai qui peut être soumis en ligne à partir de notre site, par courriel ou par télécopieur; nous disposons également d'un avis de pratique qui donne plus de détails. Ces ressources sont disponibles sur notre site et reflètent les modifications qui ont été apportées à la LAIPVP.

Plans de continuité opérationnelle et circonstances exceptionnelles

La pandémie de COVID-19 nous a montré que bon nombre d'organismes publics sont mal préparés à répondre aux demandes d'accès dans les délais prescrits.

Nous avons noté que la LAIPVP devait prévoir des circonstances atténuantes pour les prorogations de délai, notamment en cas d'urgence de santé publique ou de catastrophe naturelle. Des modifications à la LAIPVP permettent aux organismes publics de proroger les délais lorsque des circonstances exceptionnelles le justifient.

Les organismes publics devraient faire le travail nécessaire pour se préparer à de telles éventualités et tenir compte dans leurs plans de continuité opérationnelle des obligations que leur imposent la LAIPVP et la LRMP. Il leur incombe d'être prêts à répondre aux demandes d'accès dans les délais prescrits précisément lorsque le besoin d'information du public est substantiel, significatif et pressant.

QUESTIONS DE VIE PRIVÉE

Tendances de 2021-2022 :

Nous avons reçu de nombreuses demandes de renseignements du public sur des questions de vie privée liées à la pandémie de COVID-19, notamment la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements (médicaux) personnels comme les demandes de certificat médical de la part des employeurs, et la communication malencontreuse, par les employeurs, de renseignements médicaux personnels concernant certains employés à d'autres employés.

Nous avons reçu de nombreuses demandes de renseignements sur la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements médicaux personnels concernant les preuves de vaccination contre la Covid-19 et les tests de dépistage, aussi bien de la part d'employés d'organismes publics et de dépositaires que du grand public qui se prévalait de programmes et services.

Des organismes publics et des dépositaires nous ont consultés au sujet des implications sur la vie privée du télétravail, de la tenue de réunions virtuelles et de l'envoi par courriel de renseignements (médicaux) personnels de nature délicate. Ils nous ont également consultés sur l'établissement de preuves de vaccination dans divers contextes.

Enquêtes et examens relatifs à la protection de la vie privée

Nous enquêtons sur des questions de vie privée en réponse aux plaintes que des citoyens nous adressent et lorsqu'une question nous semble être d'un plus grand intérêt public. En 2021-2022, nous avons reçu 31 plaintes relatives à la protection de la vie privée et publié trois rapports dans ce domaine.

Exemple no 1 de dossier LRMP

Familles Manitoba, Services aux enfants handicapés

Rapport de cas d'atteinte à la vie privée

Le 26 août 2020, un cas d'atteinte à la vie privée s'est produit lorsqu'un courriel contenant les renseignements médicaux personnels de 8 900 enfants bénéficiant du programme des Services aux enfants handicapés (SEH) de Familles Manitoba a été envoyé par erreur à une centaine d'organismes de services et d'intervenants communautaires, tous étant des destinataires imprévus. Les renseignements contenus dans le courriel comportaient des détails comme le nom de l'enfant, son sexe, sa date de naissance, son adresse, la nature de son handicap ainsi que les dates et types d'évaluations médicales et psychologiques qui avaient été effectuées.

Nous avons enquêté sur l'incident pour en examiner les circonstances, notamment les pratiques en cause autour de l'envoi du courriel, et aussi l'absence de certaines mesures permettant de détecter rapidement et de prévenir l'incident. Nous avons étudié les mesures prises par le ministère à la suite de l'incident pour contenir la communication non autorisée et évaluer le risque pour les personnes concernées, les modes de notification et les mesures de prévention prises pour éviter que la situation se répète.

Nous avons constaté que les fournisseurs de services et les intervenants communautaires, à qui sont régulièrement envoyés en copie les bulletins et autres renseignements des SEH, avaient malencontreusement reçu en copie carbone invisible des courriels confidentiels destinés exclusivement au Protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba (PEJM).

Nous avons fortement recommandé que les noms des fournisseurs de services et des intervenants communautaires soient communiqués aux victimes de l'incident. Ainsi, Familles Manitoba a mis en place un processus permettant à ces personnes de recevoir les noms en question.

Nous avons noté le rôle des fournisseurs de services et des intervenants communautaires qui se sont empressés d'alerter le ministère au sujet des courriels qui ne leur étaient pas destinés et qui nous ont expliqué les mesures qu'ils ont prises pour supprimer tous les renseignements médicaux personnels qu'ils avaient reçus. La participation de ces organisations et de ces groupes nous a fait penser à l'énorme quantité de renseignements (médicaux) personnels que les organismes de services aux enfants et aux adultes doivent également gérer de façon quotidienne.

En considérant plus globalement les obligations de Familles Manitoba en matière de protection de la vie privée et la nécessité d'une culture dans ce domaine au sein du gouvernement, il faut s'interroger sur ce que les fournisseurs de services comprennent des lois sur la protection de la vie privée et sur leur observation de ces lois, non pas à titre de dépositaires au sens de la LRMP mais à titre de partenaires du gouvernement en matière de services, et il faut se demander comment cela peut être mis en place et maintenu.

Nous avons constaté qu'à divers niveaux, le ministère avait pris d'importantes mesures pour aviser les personnes touchées par l'incident et pour tenir le public informé au moyen de ressources publiées sur le site des SEH. En ce qui concerne les mesures de prévention, les SEH nous ont affirmé qu'ils mettaient fin à la pratique d'envoi de copie carbone invisible, qu'ils suivaient des instructions précises pour les opérations complexes de communication et qu'ils appliquaient le protocole révisé de transmission des données qui découlait de l'examen opérationnel du PEJM.

Notre enquête visait principalement à évaluer les mesures prises par le ministère pour adopter des garanties raisonnables afin de protéger les renseignements médicaux personnels de nature délicate. Nous avons examiné une question qui est soulevée depuis longtemps dans nos enquêtes, soit les garanties (politiques et procédures en matière de protection de la vie privée, formation et serments de confidentialité) mises en place à ce jour par le ministère pour aider les SEH et tous les employés de Familles Manitoba dans la gestion quotidienne des renseignements (médicaux) personnels de nature délicate de leurs clients.

Ayant constaté que Familles Manitoba n'a que récemment fait d'importants progrès dans l'établissement des garanties nécessaires, nous lui avons adressé plusieurs recommandations pour être sûrs que ces garanties soient mises en place, y compris un programme de gestion de la protection de la vie privée destiné à instaurer et cimenter une culture de protection de la vie privée. Une telle culture ne peut pas empêcher complètement que des incidents se produisent mais c'est un élément d'une défense solide. Dans notre rapport complet, nous insistons pour dire que la mise en place de telles garanties est essentielle pour empêcher qu'un incident de cette ampleur se produise, et pour que le travail de Familles Manitoba dans ce domaine demeure une priorité.

Le 18 mars 2021, Familles Manitoba a accepté les neuf recommandations que nous avons formulées à l'issue de cette enquête. Soucieux du manque historique de garanties visant à protéger les renseignements médicaux personnels recueillis et conservés par le ministère (politiques, procédures, formation et promesses de confidentialité), nous avons voulu obtenir d'autres preuves de ce que le ministère planifiait pour respecter la LRMP et mettre en œuvre les recommandations. Le ministère doit pouvoir fournir des preuves indiquant qu'il a établi et mis en place toutes les garanties nécessaires et que les employés suivent régulièrement une formation sur les politiques et pratiques de protection de la vie privée.

Dans une autre réponse qui nous a été adressée en avril 2021, Familles Manitoba a communiqué ses plans de mise en œuvre, indiquant la façon dont il allait mettre en place les garanties. Nous lui avons fait part de notre intention de vérifier son observation de la LRMP ainsi que les mesures prises pour mettre en œuvre les recommandations énoncées dans notre rapport. La vérification débutera en 2022.

Lettres, télécopies et courriels mal acheminés peuvent être évités!

- Établissez des politiques et des procédures de communication bien définies pour le personnel ou prévoyez des affiches ou autres documents visuels ainsi que des rappels périodiques.
- Vérifiez et révérifiez les adresses; appelez les destinataires pour vous assurer d'avoir leurs coordonnées exactes; envoyez d'abord un courriel ou une télécopie-test pour vous assurer que le destinataire l'a bien reçu. Appelez le destinataire avant d'envoyer une télécopie si d'autres personnes ont accès au télécopieur.
- Assurez-vous que tous les renseignements (médicaux) personnels sont protégés par un mot de passe ou cryptés.
- Évitez d'utiliser des listes de diffusion par courriel pour envoyer des renseignements (médicaux) personnels. Servez-vous toujours d'une page couverture de transmission par télécopieur indiquant les noms et numéros de téléphone de l'expéditeur et du destinataire. Incluez toujours un avis de confidentialité dans vos courriels et dans vos télécopies.

Les avis de pratique suivants sont publiés sur notre site :

- [Considérations de protection de la vie privée lors de l'expédition de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels par courriel](#)
- [Considérations de protection de la vie privée lors de la transmission de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels par télécopieur](#)
- [Vérification rapide de la protection de la vie privée : renseignements personnels et renseignements médicaux personnels](#)

NOUVEAUTÉ! OBLIGATION DE SIGNALER LES CAS D'ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

Depuis le 1er janvier 2022, autant en vertu de la LAIPVP qu'en vertu de la LRMP, lorsqu'un organisme public ou un dépositaire détermine qu'une atteinte à la vie privée pose un risque réel de préjudice grave pour les personnes touchées, l'organisme ou le dépositaire doit obligatoirement aviser ces personnes de l'incident ainsi que l'ombudsman.

Avant l'entrée en vigueur des modifications, il n'était pas légalement obligatoire de nous signaler les cas d'atteinte à la vie privée. Cependant, nous encourageons les organismes publics et les dépositaires à nous signaler d'eux-mêmes ces incidents, en particulier lorsque l'atteinte à la vie privée posait un risque réel de préjudice grave pour les personnes touchées.

Pour aider les organismes publics et les dépositaires, nous avons publié les avis de pratiques et les outils suivants dans notre site :

- [Principales étapes à suivre en cas d'atteinte à la vie privée au regard de la LAIPVP et de la LRMP](#)
- [Aide-mémoire pour rédiger un avis d'atteinte à la vie privée - qui énonce les renseignements à fournir aux personnes que l'on avise d'un incident](#)
- [Outil d'évaluation des risques d'atteinte à la vie privée dans le cadre de la LAIPVP](#)
- [Outil d'évaluation des risques d'atteinte à la vie privée dans le cadre de la LRMP](#)
- [Formulaire de signalement de cas d'atteinte à la vie privée - à remplir pour nous faire part d'un incident](#)

Cas d'atteinte à la vie privée signalés en 2021-2022 (volontairement et obligatoirement)

56	Cas nous ont été signalés – 44 concernant des renseignements personnels et 12 concernant des renseignements médicaux personnels
----	---

51	Examens de cas d'atteinte à la vie privée ont été effectués
----	---

Types d'incidents s'étant produits en 2021-2022 et répartis selon leur cause

22	Communication mal acheminée (courriel, télécopieur, courrier)
----	---

9	Vol
---	-----

7	Communication non autorisée
---	-----------------------------

7	Furetage
---	----------

8	Perte
---	-------

3	Manque de garanties
---	---------------------

4	Autre (élimination non autorisée, rançongiciel, hameçonnage)
---	--

Type d'organismes publics et de dépositaires ayant signalé des incidents en 2021-2022

17	Ministères provinciaux
----	------------------------

20	Établissements de soins de santé et offices régionaux de la santé
----	---

7	Organismes du gouvernement provincial
---	---------------------------------------

6	Professionnels de la santé
---	----------------------------

5	Organismes d'éducation (divisions scolaires, universités, collèges)
---	---

1	Organismes d'administration locale (municipalités)
---	--

Suite donnée aux 51 examens d'incidents effectués en 2021-2022

49 cas*	Mise en place de garanties administratives (politiques et procédures visant à protéger contre les atteintes à la vie privée; ex. élaboration et/ou révision des politiques et procédures, et formation du personnel)
38 cas	L'organisme public ou le dépositaire a avisé les personnes touchées par l'incident
9 cas	Mise en place de garanties physiques [moyens de contrôle physiques qui protègent les renseignements (médicaux) personnels; ex. systèmes de sécurité, verrous de portes ou de fenêtres et contrôle de l'accès des visiteurs]
24 cas	Mise en place de garanties techniques [technologie et politiques connexes qui protègent les renseignements (médicaux) personnels contre l'accès non autorisé; ex. chiffrement, mots de passe et accès des utilisateurs]

* An individual case may have multiple outcomes

Après avoir reçu un signalement d'atteinte à la vie privée, nous procédons à un examen de la façon dont l'organisme public ou le dépositaire a réagi à l'incident par rapport aux quatre étapes fondamentales énoncées ci-après. Nous essayons de déterminer si :

- toutes les mesures raisonnables ont été prises par l'organisme public ou le dépositaire pour contenir l'incident
- les risques liés à l'incident ont bien été étudiés
- les personnes touchées ont été notifiées
- toutes les mesures appropriées ont été mises en œuvre pour empêcher que d'autres incidents se produisent

Dans certains cas, nous pouvons décider de mener notre propre enquête sur l'incident.

Avantages à signaler un cas d'atteinte à la vie privée

Organismes publics et dépositaires	Ils peuvent recevoir des conseils de notre bureau sur la façon d'intervenir en cas d'incident et sur les mesures qu'ils peuvent prendre pour empêcher que d'autres incidents se produisent. En signalant un incident, ils font preuve de responsabilité quant à la gestion des renseignements (médicaux) personnels qui leur sont confiés.
Citoyens	C'est pour eux l'assurance que les cas graves d'atteinte à la vie privée par les organismes publics et les dépositaires seront examinés de façon indépendante, notamment les décisions concernant la nécessité ou non d'aviser les victimes pour pouvoir prendre des mesures et réduire l'impact de l'incident. Notre examen porte aussi sur les mesures pouvant être prises pour mieux protéger les renseignements des citoyens et empêcher que des incidents se produisent.
Ombudsman	Les signalements d'incidents nous permettent d'intervenir de manière plus proactive en examinant la façon dont on a réagi à l'incident et en donnant des conseils sur les mesures pouvant être prises pour limiter le préjudice aux victimes et pour empêcher que d'autres incidents se produisent. Ils nous permettent aussi de nous préparer à répondre aux plaintes éventuelles des victimes.

SOUTIEN AUX ORGANISMES PUBLICS ET AUX DÉPOSITAIRES SOUS FORME DE CONSULTATIONS INFORMELLES ET D'EXTENSION DE SERVICES

Les organismes publics et les dépositaires nous contactent pour obtenir des conseils sur les questions difficiles d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Pendant les consultations, nous discutons parfois avec eux des facteurs à prendre en considération pour interpréter et appliquer les dispositions de la LAIPVP et de la LRMP, nous leur offrons des conseils sur les meilleures pratiques à adopter et nous les invitons à consulter les rapports d'enquête, les avis de pratique ou autres ressources. Même si nous ne sommes pas en mesure de nous prononcer d'avance sur une question (car nous pouvons recevoir une plainte au sujet d'une décision prise par l'organisme public ou le dépositaire), nous pouvons les conseiller sur leur processus de prise de décision.

Nous consultons également les organismes publics à la suite de nouvelles initiatives ou de nouveaux programmes dont les répercussions sur la vie privée pourraient être médiatisées. Cela nous aide à en savoir plus sur les initiatives et à comprendre les mesures prises par les organismes publics pour traiter les questions de protection de la vie privée.

Au cours de 2021-2022, nous avons eu des consultations informelles sur 173 questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée - 76 relevant de la LAIPVP, 96 relevant de la LRMP et 6 ne relevant ni de la LAIPVP ni de la LRMP. Sur les 173 consultations informelles, 21 étaient liées à la pandémie de COVID-19.

121 consultations ont porté sur des questions de protection de la vie privée, notamment les suivantes:

- L'interprétation et l'application des dispositions de la LAIPVP et de la LRMP dans le contexte de la collecte, de l'utilisation et de la communication des renseignements (médicaux) personnels
- Les garanties raisonnables pour protéger les renseignements (médicaux) personnels
- Les obligations concernant la conservation des renseignements (médicaux) personnels
- Les ressources se rapportant à l'obligation de signaler les cas d'atteinte à la vie privée et la manière de réagir aux incidents
- Les façons de protéger les renseignements (médicaux) personnels lorsqu'on fait du télétravail pendant la pandémie de COVID-19
- Les façons de protéger au mieux la vie privée lorsqu'on met en place de nouveaux systèmes et processus en raison de la pandémie de COVID-19
- L'utilisation du courrier électronique pour transmettre des renseignements (médicaux) personnels en raison de la pandémie de COVID-19
- Les facteurs entourant la protection de la vie privée quant à l'établissement de preuves de vaccination dans divers contextes

50 consultations ont porté sur des questions d'accès à l'information, notamment les suivantes:

- L'interprétation et l'application des dispositions de la LAIPVP et de la LRMP et la façon dont les dispositions s'appliquent dans le contexte du traitement des demandes d'accès
- La préparation de l'estimation des droits prévus pour le traitement des demandes d'accès
- Les options et les meilleures pratiques pour traiter les demandes concernant un grand nombre de documents
- Les circonstances et obligations concernant les demandes de prorogation du délai prévu pour traiter les demandes d'accès
- Les façons de répondre aux demandes présentées en vertu de la LAIPVP pendant la pandémie de COVID-19, notamment aux demandes de prorogation de délai en raison de la pandémie

Types d'organismes publics et de dépositaires nous ayant consultés en 2021-22 sur des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée

50	Ministères et organismes du gouvernement provincial
41	Healthcare facilities and regional health authorities
25	Professionnels de la santé
24	Organismes d'administration locale, y compris les municipalités
17	Organismes d'éducation (divisions scolaires, université et collèges)
16	Autre

LOI SUR L'OMBUDSMAN

À PROPOS DE LA LOI SUR L'OMBUDSMAN

Dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman, nous enquêtons sur les plaintes de citoyens au sujet de mesures et décisions administratives prises par les ministères et organismes du gouvernement, les municipalités, ainsi que leurs cadres ou directeurs et employés. Une question administrative sous enquête peut porter notamment une pratique, procédure, mesure ou décision dont le gouvernement se sert pour mettre en œuvre ou appliquer ses lois, ses programmes ou ses politiques.

Notre équipe du Service d'accueil essaie de déterminer s'il est possible de régler les plaintes de façon informelle. Lorsqu'il n'est pas possible de régler la plainte rapidement, nous ouvrons une enquête.

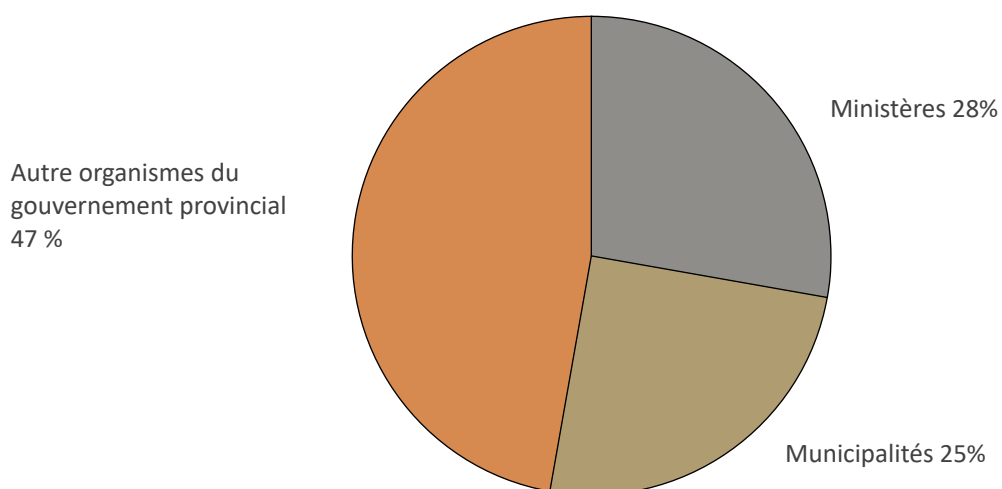
Les enquêteurs évaluent si les procédures et processus administratifs sont suivis conformément aux lois, règlements et politiques existantes applicables. Ils étudient également l'équité et le caractère raisonnable des mesures et des décisions administratives du gouvernement.

Si nous appuyons la plainte, nous pouvons adresser des recommandations à l'organisme public visé ou bien suggérer des améliorations administratives. De meilleures pratiques administratives peuvent améliorer les relations entre le gouvernement et le public et diminuent les plaintes d'ordre administratif.

L'ombudsman peut également, à sa discrétion, ouvrir sa propre enquête sans avoir reçu de plainte, s'il estime qu'un particulier ou le public en général est peut-être lésé par une question d'administration.

En 2021, nous avons enquêté auprès d'organismes publics provinciaux et municipaux sur diverses questions. Les pages suivantes font état de certaines des enquêtes que nous avons menées à bien.

Distribution des enquêtes ouverts dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman en 2021-2022



Pour en savoir plus sur les plaintes que nous avons reçues dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman, veuillez consulter le tableau en page 53.

ENQUÊTES SUR PLAINTES

Exemple no 1 de dossier lié à la Loi sur l'ombudsman

Plainte appuyée en partie

Recommandation administrative

« Pour assurer une prise de décision équitable par le personnel, les organismes publics doivent établir des processus qui mènent à des décisions fondées sur des renseignements complets et pertinents, qui reflètent un exercice approprié du pouvoir discrétionnaire et qui tiennent raisonnablement compte du cas à l'étude et de la situation particulière de la personne concernée. »

Équité des décisions
Norme 4 : équité
L'équité en tête – Guide d'autoévaluation de l'équité administrative, Conseil canadien des ombudsmans parlementaires, 2020

Une facture salée

Une personne s'étant rendue au Dakota du Nord pour obtenir des soins de santé s'est plainte d'avoir reçu une facture de presque 70 000 \$. Quand Santé et Soins aux personnes âgées (le ministère) a refusé de la rembourser des frais, elle s'est plainte à notre bureau.

La personne a estimé que le ministère aurait dû couvrir les frais en vertu d'une entente transfrontalière en vigueur. De plus, elle a fait remarquer que le traitement qu'elle avait reçu à la clinique américaine résultait d'une situation urgente et que, par conséquent, elle aurait dû être admissible à un remboursement en vertu de la législation sur les soins de santé.

En étudiant la question, nous avons examiné l'entente transfrontalière que le ministère a conclu avec les fournisseurs de soins de santé américains pour fournir des services médicaux assurés aux Manitobains qui habitent près de la frontière. L'entente autorise ces résidents à se rendre dans des cliniques dans deux villes du Minnesota. Nous avons également étudié la législation applicable sur le remboursement de dépenses médicales engagées à l'extérieur du Canada.

Dans ce cas, la plaignante s'était rendue dans l'une des cliniques autorisées pour y obtenir un traitement; cependant, un médecin là-bas lui a recommandé de se rendre dans une clinique du Dakota du Nord où les frais de soins de santé ont été engagés. La plaignante a déclaré qu'elle n'était pas au courant que cette clinique ne faisait pas partie de l'entente transfrontalière. Nous avons examiné l'entente en vigueur et conclu que la décision du ministère était conforme à cette entente.

Le ministère a également estimé que l'état de santé de la personne ne constituait pas une urgence et que ses frais n'étaient pas admissibles à un remboursement en vertu de la législation applicable.

Selon le paragraphe 7(2) du Règlement sur l'assurance relative aux soins médicaux, les Manitobains peuvent se faire rembourser de frais médicaux si le traitement s'avère nécessaire à la suite d'un accident ou d'une maladie subite. Le ministère a estimé que le traitement que la personne avait reçu à la clinique du Dakota du Nord n'était pas urgent.

En examinant la question, nous avons noté qu'il n'existe pas de définition claire de ce qui constitue une urgence dans le règlement. Les deux parties ont présenté des éléments de preuve pour défendre leur cause. Sans définition claire, nous n'avons pas été en mesure de conclure que le ministère avait agi de façon contraire au règlement.

Toutefois, nous avons recommandé au ministère de revoir la question pour déterminer si les frais médicaux étaient admissibles à un remboursement étant donné la nature ambiguë de ce qui constitue une urgence dans le règlement. Nous avons aussi estimé que le dossier méritait d'être étudié plus en détail du fait que la personne agissait sur les instructions de son médecin qui l'avait envoyée à la clinique du Dakota du Nord. Selon nous, dans les circonstances, la plaignante a agi de manière raisonnable.

Le ministère a accepté de procéder à un autre examen et réaffirmé sa décision initiale de ne pas rembourser la plaignante. Il a toutefois adopté notre recommandation, soit d'informer davantage et plus en détail les résidents de la région concernée sur les règles de l'entente transfrontalière.

Exemple no 2 de dossier lié à la Loi sur l'ombudsman

Application de règlement municipal

Plainte appuyée

Formulation de recommandations

Pas d'humeur à écouter la musique

Tout le monde ne s'est pas réjoui quand une municipalité a décidé d'autoriser la tenue de festivals de musique et de retraites musicales sur un terrain privé. Les voisins ont déclaré que le bruit et l'agitation étaient excessifs et se sont plaints à notre bureau. Ils ont estimé que la municipalité ne faisait pas assez d'efforts pour faire respecter les restrictions liées au bruit qui sont énoncées dans les conditions de permis.

Les plaignants ont indiqué qu'ils avaient essayé de contacter la municipalité rurale (MR) quand la musique s'entendait encore après 2 h du matin, soit bien au-delà de l'heure limite prévue dans le permis. Ils ont déclaré ne pas avoir pu contacter l'agent chargé de l'application du règlement de la MR ni la GRC.

Notre examen de cette plainte a porté sur ce que la MR a fait pour faire respecter les conditions du permis.

Selon l'article 13 de la Loi sur l'aménagement du territoire, le conseil d'une municipalité est responsable de l'adoption, de l'application et de l'exécution du règlement de zonage et de tout autre règlement concernant l'usage et la mise en valeur des biens-fonds pour la municipalité.

La MR a indiqué que, dans certains cas, son agent chargé de l'application des règlements travaille effectivement au-delà des heures normales s'il doit assister à des événements spéciaux. Elle a également fait savoir que, comme d'autres municipalités, elle compte sur la GRC pour des questions d'application de la réglementation dans la collectivité.

À notre avis, si la MR applique des conditions à un permis qu'elle délivre, elle doit s'assurer d'avoir la capacité nécessaire et les mécanismes en place pour les faire respecter. Dans ce cas, nous avons recommandé à la MR d'établir des critères pour déterminer quand elle prolongera les heures de ses agents chargés de l'application des règlements afin que les conditions de permis soient respectées.

La MR nous a indiqué que, dorénavant, elle veillerait à ce que les agents chargés de l'application des règlements soient présents pendant toute la durée des événements du genre de celui qui a fait l'objet de la plainte.

Exemple no 3 de dossier lié à la Loi sur l'ombudsman

Respect de règlement procédural

Plainte appuyée

Les règles sont les règles

C'était une journée où l'on célébrait – la toute première réunion du conseil municipal après l'élection. Familles et amis étaient venus pour être témoins de la cérémonie d'assermentation et pour prendre des photos et des vidéos afin de commémorer la journée. Cependant, le règlement procédural de la MR n'autorise pas l'enregistrement audio ou vidéo des réunions par le public ou les médias. Une plainte a donc été déposée auprès de l'ombudsman.

La MR a indiqué ne pas avoir pris en considération cet article de son règlement étant donné la nature cérémoniale de la réunion inaugurale. Tout en comprenant la position de la municipalité, nous avons déterminé que si le conseil voulait autoriser l'enregistrement vidéo ou la prise de photos, elle aurait dû suivre et suspendre son règlement procédural avant d'autoriser la prise de photos et l'enregistrement vidéo.

Une fois qu'une municipalité établit des règlements traitant de situations particulières, elle est tenue d'agir en conformité avec ces règlements de façon cohérente et sans exception.

Un vide législatif

Un plaignant était frustré parce qu'il estimait que son locateur lui faisait payer un loyer trop élevé; il s'est donc adressé à la Direction de la location à usage d'habitation (la Direction). Celle-ci lui a fait savoir que la Loi sur la location à usage d'habitation ne s'appliquait pas à sa situation et que, par conséquent, les règles concernant le contrôle des loyers n'étaient pas applicables. Le plaignant n'était pas d'accord et il s'est plaint à notre bureau.

Le plaignant habite dans ce qu'on appelle une maison modulaire ou préfabriquée. Ce type d'habitation se trouve souvent sur des terrains loués en vertu d'une entente avec le propriétaire ou le promoteur. Dans ce cas, l'habitation du plaignant est située dans un parc de maisons mobiles et le plaignant paye son loyer au propriétaire du parc.

Le plaignant a déclaré que la Direction lui avait indiqué au départ que sa résidence tombait sous le coup de la loi et que, par conséquent, il bénéficierait des mêmes protections accordées à d'autres personnes qui signent des conventions de location. Le plaignant a fait appel auprès de la Commission de la location à usage d'habitation en invoquant que les maisons modulaires ou préfabriquées sont tout simplement l'équivalent moderne des maisons mobiles et donc, qu'elles devraient être traitées de la même façon.

La Commission a toutefois indiqué qu'elle n'était pas prête à interpréter la législation de cette façon et que si la loi devait inclure les maisons modulaires ou préfabriquées, c'était à la Province de la modifier. La Commission a fait remarquer que dans au moins deux autres provinces (l'Ontario et la Saskatchewan), la législation sur la location à usage d'habitation comporte des définitions spéciales qui s'appliquent à la location de terrains autres que les parcs de maisons mobiles.

Notre mandat n'est pas d'établir des politiques ni de soumettre des projets de loi. Notre travail consiste notamment à attirer l'attention du gouvernement sur d'éventuels vides en matière de politique ou de législation. Dans ce cas, il semblait peut-être exister un vide quant au régime de réglementation des maisons modulaires ou préfabriquées. Nous avons donc avisé le ministre des Finances qui est chargé de la législation. Il a indiqué que la Commission allait étudier la question au cours de la prochaine année et recueillir les commentaires des intervenants, et qu'elle réexaminerait les dispositions réglementaires pour qu'elles soient prises en considération dans de futurs examens législatifs.

Exemple no 4 de dossier lié à la Loi sur l'ombudsman

Respect de règlement procédural

Plainte appuyée

Mécontentement sur les sentiers

Un sentier fréquenté par les motoneigistes a provoqué la colère du propriétaire voisin lorsque la propriété privée de celui-ci ainsi qu'une réserve publique ont été empruntés pour accéder à une rivière gelée. Le plaignant a indiqué qu'il s'inquiétait pour la sécurité des résidents se déplaçant à pied, et aussi du bruit et des lumières des motoneiges passant devant sa maison la nuit. Il a estimé

que la MR ne l'avait pas traité équitablement en refusant de répondre à ses inquiétudes. Selon lui, l'utilisation de motoneiges dans une réserve publique était contraire à la loi et pouvait accroître la responsabilité de la MR.

En étudiant la question, nous avons d'abord essayé de savoir si la municipalité respectait la loi en autorisant les motoneigistes à emprunter le sentier. Selon la Loi sur l'aménagement du territoire, les réserves publiques doivent être utilisées uniquement comme parcs publics, aires publiques de récréation, espaces verts, bandes tampons séparant les usages de biens-fonds incompatibles, ou ouvrages publics. De même, cette loi donne aux municipalités le pouvoir de limiter ou de restreindre certaines activités dans les réserves publiques.

Nous avons déterminé qu'un sentier de motoneige était une utilisation autorisée dans une réserve publique et que la MR ne disposait d'aucun règlement sur l'utilisation des terres ou sur le bruit qui interdisait l'utilisation de motoneiges. Nous avons estimé que la MR n'avait pas agi de façon contraire à la Loi sur l'aménagement du territoire ou à ses propres règlements en autorisant la motoneige dans la réserve publique. Nous avons constaté que la décision de la MR d'autoriser les motoneiges était directement liée à sa vision et à son mandat dont elle fait la promotion à l'aide de matériel publicitaire et de son site Web, et qui profitent aux groupes qui utilisent l'endroit à des fins récréatives.

Une telle décision correspond à ce à quoi on peut raisonnablement s'attendre étant donné la culture existante de la communauté.

Toutefois, la Loi sur les véhicules à caractère non routier n'autorise pas les motoneigistes à circuler sur un terrain privé sans le consentement du propriétaire. La GRC s'est présentée sur les lieux et, par écrit, a offert à la MR son assistance et ses recommandations en tenant compte des préoccupations du plaignant en matière de sécurité et en proposant un autre chemin menant à la rivière. Même si l'exécution de la loi relève de la GRC, nous estimons que la MR aurait dû intervenir. À titre d'administrations, les municipalités ont la responsabilité de faire respecter les lois de la province et d'établir et de préserver des collectivités sûres et viables. Elles peuvent assumer cette responsabilité en collaborant avec les partenaires communautaires, en adoptant des règlements et en communiquant les restrictions communautaires qui protègent la sécurité de leurs citoyens.

Aussi, nous avons recommandé à la MR de collaborer avec la GRC locale pour faire en sorte que la motoneige se pratique en conformité avec la législation. À notre avis, l'absence d'intervention de la MR dans cette affaire était une omission déraisonnable et nous avons évoqué d'autres MR dans une situation semblable qui ont établi des règlements spécifiques sur la motoneige, y compris des règlements sur le bruit des motoneiges et des voies de circulation désignées pour ces véhicules. Nous avons recommandé à la MR d'étudier ces plans et règlements en prenant en considération les meilleures pratiques concernant l'usage réglementé de la motoneige et en examinant la façon dont ils pourraient s'appliquer dans la collectivité.

Exemple no 5 de dossier lié à la Loi sur l'ombudsman

Province du Manitoba

Équité procédurale dans la prise de décisions

Plainte appuyée

Formulation de recommandation

Ce n'est pas toujours celui qui obtient le meilleur score qui gagne

Un plaignant a obtenu le score le plus élevé dans sa demande de bail visant une terre domaniale mais c'est finalement à un autre candidat ayant obtenu un score moins élevé qu'a été accordé le bail à l'égard de cette terre.

Le plaignant nous a contactés, car il a estimé qu'on l'avait traité injustement et sans lui expliquer pourquoi quelqu'un ayant obtenu un score moins élevé avait obtenu le bail.

C'est par l'intermédiaire du ministère de l'Agriculture et du Développement des ressources du Manitoba que la Province met certaines de ses terres à la disposition de particuliers et de groupes à des fins agricoles, aux termes de baux et de permis. Ces terres sont attribuées par le directeur des terres domaniales agricoles à l'issue d'une vente aux enchères ou d'un processus de demande. Ce dernier consiste en un système de points dans lequel le candidat atteignant le score le plus élevé se voit généralement accorder la terre. Dans ce cas, le plaignant s'est vu au départ accorder des « droits de coupe des foins ou de pâturage » sur deux parcelles de terres domaniales agricoles. Cette décision a toutefois été renversée par le tribunal d'appel des terres domaniales agricoles, qui a mentionné les « circonstances uniques » de l'affaire mais n'a pas défini celles qu'il a prises en considération dans sa décision.

Selon la section VI de la politique 204-1 sur les terres agricoles domaniales (attribution de terres domaniales aux termes de baux agricoles de fourrage et permis de fourrage renouvelables), des parcelles peuvent être attribuées à une autre personne que le demandeur ayant obtenu le score le plus élevé. La Loi sur les terres domaniales donne aussi au tribunal le pouvoir de confirmer, de rejeter ou de modifier la décision du directeur. Le tribunal peut également renvoyer la décision au directeur pour qu'il la réexamine.

Même si le tribunal a agi conformément à ses pouvoirs, nous avons estimé qu'il n'avait pas satisfait au critère d'équité pour ce qui est de fournir les motifs adéquats de sa décision. La communication des motifs des décisions est essentielle à un processus équitable. Le fait de documenter et de fournir ces motifs diminue le risque de subjectivité ou d'impropriété des décisions et favorise la confiance des citoyens et des agents publics. Cela peut montrer que les décideurs ont pris en considération et compris les renseignements qui leur ont été présentés et qu'ils ont tenu compte de critères pertinents.

Aussi, nous avons recommandé de fournir une explication plus complète au plaignant. Le tribunal s'est inquiété au sujet de la protection de la vie privée de la partie à laquelle il avait accordé la terre mais nous avons indiqué que certains renseignements pouvaient être communiqués au plaignant sans compromettre la vie privée du tiers. Le tribunal a été d'accord et a rendu une nouvelle décision assortie de détails supplémentaires.

Rien n'est garanti

Ça avait l'air d'un pari gagnant. Une femme accro au jeu s'est dit que la meilleure façon de ne plus perdre d'argent était de ne plus s'approcher des casinos. Mais elle savait qu'elle n'avait pas la volonté de le faire toute seule et s'est donc inscrite au programme d'auto-exclusion volontaire (AEV) de la Société des alcools et des loteries.

Le programme volontaire supprime les incitatifs associés à la carte de club, informe sur l'aide aux joueurs compulsifs et interdit aux joueurs de pénétrer dans le Club Regent, le McPhillips Street Station et le Shark Club. La personne qui s'y inscrit choisit les conditions irrévocables du programme, signe un contrat et peut mettre fin à sa participation à la fin de la période d'auto-exclusion. À l'inscription, on prend sa photo pour l'application du programme. La femme s'est inscrite à l'auto-exclusion la plus longue possible, soit une période de trois ans.

Cependant, au bout d'un an, elle a rechuté et réussi à se rendre dans les casinos. En moins de deux semaines, elle a perdu 10 000 \$. Elle a contacté la Société et lui a fait part de ses difficultés dues aux pertes qu'elle avait accumulées en jouant – son petit ami et sa famille l'avaient quittée, elle n'avait pas d'argent pour acheter de la nourriture et était sans emploi. Elle a demandé à récupérer l'argent qu'elle avait perdu en jouant aux appareils de loterie vidéo, en estimant que la Société n'avait pas réussi à l'exclure des casinos, ce qui, selon elle, lui avait été promis dans le cadre du programme d'AEV. La Société l'a dirigée vers plusieurs sources de soutien, notamment des services d'aide aux personnes qui s'automutilent et sont en situation de crise mais elle lui a également indiqué qu'elle ne lui rembourserait pas les sommes qu'elle avait perdues au jeu. La femme s'est plainte à notre bureau, alléguant que la Société l'avait induite en erreur sur l'efficacité du programme d'AEV.

Le service de sécurité de la Société est chargé de la partie détection et contrôle du programme et se sert d'un certain nombre d'outils. Par exemple, une boucle vidéo des photos des participants au programme d'AEV est surveillée par le personnel de sécurité et des systèmes de reconnaissance des plaques d'immatriculation sont en place à deux des casinos. Cependant, les contrôles ne sont pas fiables à 100 % et la Société ne considère pas le programme d'AEV comme une garantie pour exclure les participants des sites de jeux de hasard. Elle pense qu'entre 20 et 25 % des participants essaieront de recommencer à jouer à un moment donné au cours de leur participation.

Nous avons examiné les communications de la Société au sujet du programme d'AEV, y compris leurs limites éventuelles. L'équité administrative exige que les organismes publics communiquent clairement avec le public en ce qui concerne leurs programmes et services.

Notre examen a révélé qu'il existait un écart entre le message de la Société concernant les paramètres et les limites du programme et ce que la participante comprenait. Nous avons constaté que l'information au sujet de la capacité de la Société à appliquer le programme d'AEV était limitée, qu'elle n'était communiquée qu'au moment de l'inscription et qu'elle était difficile à trouver en ligne. Nous avons trouvé qu'un langage clair sur le fait que la Société ne peut garantir l'application du programme était absent d'endroits clés et qu'il était raisonnable que les personnes s'attendent à des mesures proactives de prévention et de contrôle de la part de la Société. À notre avis, l'information du public a peut-être mené à différentes interprétations et à des attentes inadéquates entre le programme et les participants quant à l'incapacité de la Société de garantir l'application du programme. Nous avons également noté que, selon la recherche, bon nombre de personnes qui s'inscrivent à des programmes comme le programme d'AEV sont en détresse et n'en comprennent peut-être pas toutes les limites. Toutefois, il est raisonnable que les participants s'attendent à des mesures proactives de prévention et de contrôle de la part de la Société.

La Société a accepté notre recommandation, soit de passer en revue et de mettre à jour ses documents et stratégies de communication pour s'assurer que les participants à l'AEV comprennent les limites du programme en matière de détection et d'application grâce à un langage simple, facilement accessible, à jour et disponible.

Exemple no 6 de dossier lié à la Loi
sur l'ombudsman

Province du Manitoba

Respect de politique et de
procédure

Plainte appuyée

Formulation de recommandations

Un problème de partisanerie

Nous avons reçu une plainte selon laquelle un communiqué du gouvernement du Manitoba était allé trop loin en soutenant la position politique d'un parti fédéral d'opposition. Selon le plaignant, l'utilisation de ressources de la fonction publique pour générer le communiqué nuisait à l'impartialité de la fonction publique.

Nous avons voulu déterminer si les politiques et procédures des Services de communication du Manitoba avaient été suivies dans ce cas et si la publication du communiqué était contraire aux valeurs établies et à l'éthique des fonctionnaires.

Le seul document de politique et de procédure des Services qui était pertinent dans cette enquête était un document non daté de neuf pages rédigé du temps où les Services disposaient d'une direction appelée Direction des services médiatiques. Il mentionne notamment que les Services ont le devoir de faire preuve d'intégrité et d'impartialité dans leur travail, en respectant le principe général selon lequel les services du gouvernement ne doivent pas servir à des fins politiques.

À notre avis, en appuyant une position de principe d'un parti fédéral d'opposition, ce communiqué n'était pas conforme à l'esprit de la politique gouvernementale visant à maintenir l'impartialité de la fonction publique.

Les circonstances de cette affaire ont également soulevé la question de savoir si le directeur des communications et des relations avec les intervenants (un membre du personnel politique) avait donné des directives appropriées au réviseur de nouvelles quand il a rédigé l'ébauche du communiqué.

Selon les directives du Manitoba sur la préservation de l'impartialité de la fonction publique, le personnel politique doit veiller à ce que les consignes données aux fonctionnaires soient conformes au principe d'impartialité de la fonction publique. Étant donné que, dans ce cas, le communiqué était de nature partisane et parce qu'il appuyait la position politique du parti fédéral d'opposition, les consignes du directeur au réviseur de nouvelles sur la publication de ce communiqué n'étaient pas conformes aux directives.

Nous avons formulé deux recommandations et le ministère les a acceptées toutes les deux :

- Que les Services de communication du Manitoba établissent par écrit une politique et une procédure pour orienter l'élaboration du contenu des communiqués, notamment pour aider à déterminer ce qui est considéré comme de la partisanerie dans le langage des communiqués.
- Que l'on rappelle chaque année au personnel politique l'importance de préserver l'impartialité et la neutralité de la fonction publique. Le personnel politique devrait également être informé de la politique écrite des Services de communication du Manitoba sur le contenu des communiqués lorsque celle-ci sera établie.

Les Services nous ont récemment fourni une copie d'une nouvelle politique sur l'engagement et les communications apolitiques et non partisans. Cette politique donne notamment des conseils sur ce qui est considéré comme impartial dans le contenu des communiqués.



RAPPORTS D'ENQUÊTES MÉDICO-LÉGALES

En vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales, le médecin légiste en chef peut ordonner la tenue d'une enquête médico-légale sur le décès d'une personne. L'enquête est présidée par un juge de la Cour provinciale. À la suite de l'enquête, le juge présente un rapport et peut recommander que l'on apporte des changements aux programmes, aux politiques et aux pratiques du gouvernement s'il estime que cela pourrait diminuer le risque que d'autres décès surviennent dans des circonstances semblables.

Depuis 1985, en vertu d'une entente avec le médecin légiste en chef, l'ombudsman du Manitoba est chargé de faire un suivi auprès du ministère, de l'organisme gouvernemental, du conseil, de la commission ou de la municipalité à qui des recommandations d'enquête médico-légale ont été adressées, pour déterminer les mesures qui ont été prises. L'état d'avancement des réponses des organismes publics aux recommandations est publié dans notre site Web.

ACTIVITÉS EN 2021-2022

Rapports d'enquêtes médico-légales que nous avons reçus

Nous avons reçu trois rapports d'enquêtes médico-légales sur les décès des détenus suivants :

Richard Kakish

- L'enquête médico-légale sur le décès de M. Kakish a examiné les circonstances de sa détention par la police, son transfert dans un centre correctionnel provincial et la prestation de services de soins de santé. L'enquête a mené à la formulation de huit recommandations. Nous avons commencé à surveiller la mise en œuvre de ces huit recommandations pendant la période couverte par le présent rapport.

Lewis Sitar et William Saunders

- M. Sitar et M. Saunders sont décédés tous les deux alors qu'ils étaient sous la garde d'entités fédérales (services correctionnels fédéraux et GRC respectivement). Nous ne publierons pas de rapport final sur ces affaires parce que les rapports d'enquêtes médico-légales ne contenaient aucune recommandation adressée à des entités provinciales. Les commentaires et problèmes relevés par les juges dans ces affaires peuvent faire l'objet d'un suivi par un autre ressort.

Suivi des enquêtes médico-légales

Nous avons surveillé et suivi l'état des recommandations formulées à l'issue de sept décès ayant fait l'objet d'enquêtes médico-légales.

Tenue d'enquêtes médico-légales

Au cours de la période couverte par le présent rapport, nous avons appris que 23 enquêtes médico-légales se sont tenues à la demande du médecin légiste en chef en vertu de la Loi sur les enquêtes médico-légales. Les audiences devant un juge de la Cour provinciale et la production de rapports ne sont toujours pas terminées.

Nous avons commencé le travail en vue d'augmenter notre capacité à effectuer une analyse plus étendue des enquêtes médico-légales pour examiner les tendances et déterminer les éventuelles questions systémiques qui mériteraient peut-être une enquête plus poussée de notre part dans de prochains rapports annuels.

Pour d'autres renseignements

D'autres renseignements sur les enquêtes médico-légales au Manitoba et sur notre travail de suivi sont disponibles sur notre [site](#).

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

À PROPOS DE PIDA

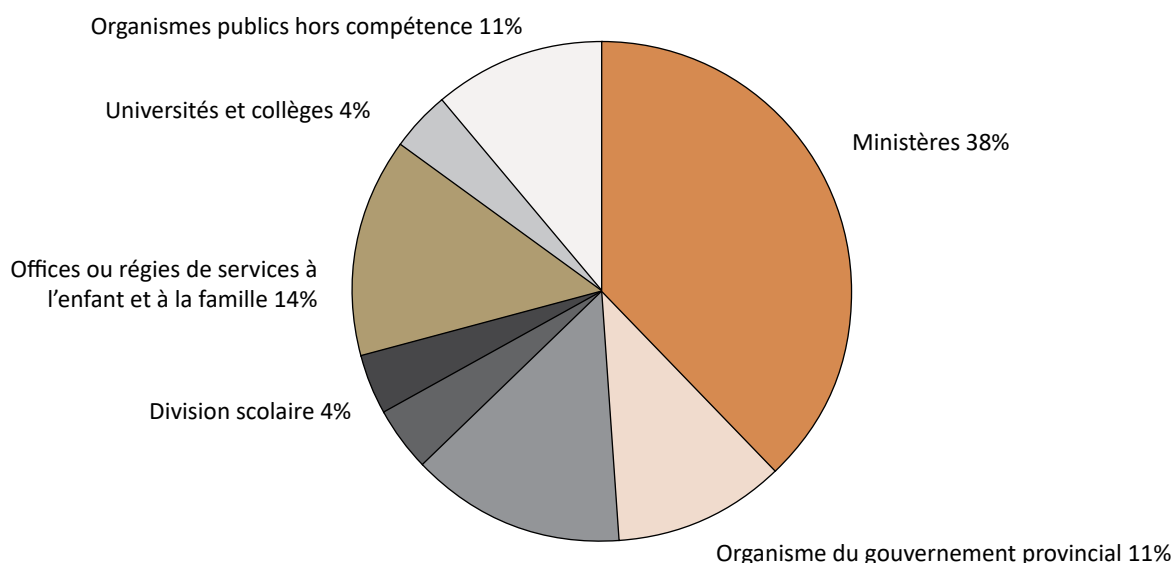
En vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP), nous enquêtons sur les divulgations d'actes répréhensibles au sein de l'administration publique ou à son égard. Un acte répréhensible est une action ou une omission très grave considérée comme une infraction à une autre loi, le fait de causer un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement, ou encore un cas grave de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics.

La Loi protège également les personnes qui demandent des conseils pour faire une divulgation, qui font une divulgation ou qui collaborent à une enquête menée en vertu de la LDIP. Nous recevons des plaintes de représailles déposées sous le régime de la LDIP et enquêtons sur ces plaintes.

Résumé des dossiers LDIP en 2021-2022

Type de dossier	Reçu en 2021-22	Clos en 2021-22
Divulgations d'actes répréhensibles	25	40
Plaintes de représailles	2	3
Examens des règles (assistance demandée)	1	2
Examens des règles (demande de l'ombudsman)	0	1
Total	28	46

Distribution des dossiers LDIP en 2021-2022



Champ d'application de la LDIP

Notre compétence en vertu de la LDIP est établie par les organismes publics, au sens de la Loi.

Aux termes de la LDIP, on entend par « organismes publics » ce qui suit :

- les ministères
- les autres organismes gouvernementaux
- les bureaux indépendants de l'Assemblée législative du Manitoba
- les divisions scolaires
- les villes de Winnipeg et de Brandon
- les organisations financées par l'État qui fournissent des services de soutien, des soins en résidence, des unités locatives ou des services autorisés de garderie

**Demandes de
renseignements sur
LDIP en 2021-22**

22

Contactez notre bureau

Nous invitons les particuliers à [contacter notre bureau](#) avant de faire une divulgation en vertu de la LDIP. Il existe souvent plus d'une façon de faire part de ses craintes et notre service d'accueil aide à déterminer si la LDIP est le processus le plus approprié et, si ce n'est pas le cas, il offre des conseils et propose d'autres options au besoin. Si l'affaire concerne un acte répréhensible au sens de la loi, nous examinons le processus de divulgation et discutons des mesures de protection prévues pour les employés d'organismes publics contre les représailles.

Speak up. We're listening.

whistleblower protection

Manitoba's Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act or PIDA provides a process for the safe disclosure of information about potential wrongdoing in public bodies.

WRONGDOING

A wrongdoing is a significant and serious matter that includes:

- an action that is an offence under another law
- knowingly directing or counselling a person to commit a wrongdoing
- gross mismanagement, including of public funds or assets, or
- an action that creates a specific and substantial danger to the life, health or safety of persons or the environment

REPRISAL

Who can make a complaint about reprisal?

- Public body employees who make a disclosure, seek advice or participate in a PIDA investigation are protected from reprisal. An employee who believes reprisal has occurred may make a complaint to us.

PUBLIC BODIES

Public bodies include:

- provincial government departments, agencies, boards, commissions and Crown corporations
- health authorities and health-care bodies*
- child and family services agencies and authorities
- school divisions, colleges and universities
- some municipalities*
- other organizations* that receive at least 50% of their funding from government
- independent offices of the legislative assembly

*Identified in the PIDA regulation. Contact us if you are unsure if your employer is a public body.

DISCLOSURES

Who can make a disclosure?

- A public body employee who believes they have information about a wrongdoing can make a disclosure to their supervisor, the designated officer in their organization or to us.
- Anyone else who is not an employee may also contact us to provide information about a wrongdoing.

Manitoba Ombudsman receives and acts on disclosures of wrongdoing. If you believe a wrongdoing or reprisal has occurred, please contact us for advice or to make a disclosure. We will treat your concern with confidentiality. Protecting the identity of disclosers is required by law.

www.ombudsman.mb.ca • 1-800-665-0531 • ombudsman@ombudsman.mb.ca

Fostering accountability and integrity within government

SENSIBILISATION ET CAPACITÉ ACCRUES

Journée de sensibilisation à la divulgation d'actes répréhensibles

De concert avec d'autres commissaires canadiens à l'intégrité et aux divulgations faites dans l'intérêt public, nous avons marqué notre première journée de sensibilisation à la divulgation d'actes répréhensibles le 24 mars 2021.

Il est important de disposer d'une journée pour sensibiliser à la LDIP et souligner le rôle essentiel des divulgateurs dans le maintien de la responsabilisation et de l'intégrité de la fonction publique. La loi prévoit un processus permettant aux employés de faire part de leurs craintes et elle les protège quand ils le font.

Les employés sont les mieux placés pour déceler de potentiels actes répréhensibles. Le fait d'écouter et d'évaluer leurs craintes montre que les divulgations seront prises au sérieux et qu'on y donnera suite, même si on les réoriente vers un processus plus approprié.

Collaboration avec les organismes publics

Nous avons collaboré étroitement avec deux ministères provinciaux pour mieux faire connaître la LDIP et accroître la capacité interne des organismes publics à gérer les divulgations, à assurer l'équité procédurale et la confidentialité des enquêtes, et à faire rapport sur les résultats. Une approche proactive en relations communautaires et les examens menés sur l'initiative de l'ombudsman favorisent les bonnes pratiques relativement à la LDIP et renforcent la responsabilisation et la confiance au sein des organisations. La Loi autorise également les fonctionnaires désignés à nous consulter au sujet de la gestion d'une enquête.

Nous avons reçu quatre demandes de renseignements de la part de fonctionnaires désignés à qui nous avons fourni des informations concernant leur rôle ainsi que des conseils sur le traitement des divulgations.

Fonctionnaires désignés sous le régime de la LDIP

Tous les organismes publics (sous réserve de rares exceptions) sont tenus d'avoir un fonctionnaire désigné sous le régime de la LDIP pour donner des conseils et pour recevoir les divulgations faites par les employés de l'organisme public concerné et y donner suite. Les employés des autres organismes publics peuvent faire part de leurs craintes par un processus interne via leur fonctionnaire désigné ou par un processus externe via notre bureau.

Communication annuelle obligatoire

La LDIP exige que tous les organismes publics informent chaque année leurs employés au sujet de la LDIP et des procédures de divulgation. Nous nous acquittons de notre propre obligation en demandant à notre équipe chargée de la LDIP de faire une présentation annuelle à l'ensemble du personnel et d'expliquer notamment comment la loi s'applique à notre bureau ainsi que le processus interne et externe où le vérificateur général exerce les responsabilités de supervision qui lui reviennent.

DIVULGATIONS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Nous pouvons recevoir des divulgations d'employés de n'importe quel organisme public et aussi de personnes externes (entrepreneurs et membres du public) qui pensent détenir des renseignements au sujet d'actes répréhensibles.

Évaluation des divulgations d'actes répréhensibles

Nous évaluons chaque divulgation pour déterminer :

- si l'allégation respecte la définition d'acte répréhensible;
- s'il existe suffisamment de renseignements pour appuyer l'allégation telle quelle;
- si la LDIP est ce qu'il y a de plus approprié pour enquêter sur la question.

Notre évaluation peut mener à la décision d'enquêter ou à la décision de ne pas enquêter pour diverses raisons, notamment les suivantes :

- La question ne répond pas aux critères d'acte répréhensible.
- La question n'est pas importante ou sérieuse et, par conséquent, elle ne correspond pas à la définition d'acte répréhensible.
- La divulgation porte sur une question qui pourrait mieux être examinée selon la procédure prévue par une autre loi.
- La divulgation porte sur une question d'emploi qui pourrait mieux être traitée selon un processus des ressources humaines.

**Divulgations d'actes
répréhensibles reçues
2021-22**

25

**Exemple no 1
d'évaluation liée
à la LDIP**

Évaluation d'une divulgation faite par une personne externe

On nous a adressé en copie de la correspondance destinée à un organisme gouvernemental et nous avons, par la suite, reçu la même divulgation anonyme. Il était clair dans la correspondance nous étant adressée que le divulgateur estimait que l'organisme ne répondait pas à ses préoccupations. Étant donné que la divulgation était anonyme, nous ne pouvions obtenir aucune précision auprès de la source ni lui donner l'occasion de réagir à la position du ministère estimant que les allégations étaient sans fondement.

Nous avons contacté le fonctionnaire désigné de l'organisme gouvernemental pour discuter du contenu des allégations concernant un conflit d'intérêt et un comportement contraire à l'éthique, en sachant qu'il avait également reçu les allégations. L'organisme nous a fait savoir qu'il avait reçu les mêmes allégations à plusieurs reprises. Il a examiné les dossiers internes et nous a fourni un résumé des mesures qu'il a prises ainsi que les éléments de preuve à l'appui suggérant que les allégations étaient sans fondement.

Au sujet des divulgations anonymes

La LDIP n'exige pas des divulgateurs qu'ils s'identifient. Dès qu'il existe suffisamment de renseignements pour établir que la soumission constitue une divulgation et qu'un acte répréhensible s'est produit (ou se produit), nous prenons au sérieux la divulgation anonyme. Toutefois, quand les divulgations sont anonymes, nous ne pouvons pas obtenir de précisions et notre évaluation se limite aux renseignements qui nous sont communiqués.

S'ils sont connus, les détails suivants devraient faire partie du contenu de la divulgation :

- Une description de l'acte répréhensible
- Le nom de la personne qui aurait commis (ou serait sur le point de commettre) l'acte répréhensible
- La date de l'acte répréhensible
- Si les renseignements ont déjà été divulgués et la réponse reçue

Avant de faire une divulgation de façon anonyme, pensez à ce qui suit :

- Songez à nous demander conseil. Nous sommes indépendants et garantissons la confidentialité. Le fait de demander conseil donne l'occasion de vérifier si les craintes concordent avec les dispositions de la LDIP ou s'il existe un processus plus approprié pour signaler le problème.
- Indiquez votre nom et vos coordonnées. Ils serviront à faire ce qui suit :
 - Confirmer que nous avons reçu votre soumission
 - Vous donner l'occasion de répondre aux questions et de fournir des précisions
 - Faire en sorte que vos craintes soient entendues et que vous obteniez conseil, notamment sur les autres possibilités de signalement, par exemple en recourant au code de conduite, au dépôt d'un grief ou à d'autres organismes d'enquête externes
 - Vous communiquer notre décision et les motifs à l'appui de cette décision, notamment si les dispositions de la LDIP s'appliquent
 - Vous informer sur l'état du dossier
 - Vous communiquer le résultat, si les allégations font l'objet d'une enquête
 - Vous donner l'occasion, en toute confidentialité, de discuter des risques de représailles et d'obtenir des informations sur la protection contre les représailles

Nous constatons que la plupart des gens nous communiquent leur nom et leurs coordonnées lorsqu'ils comprennent la discrétion et la confidentialité de notre processus.

**Exemple n° 2
d'évaluation liée
à la LDIP**

Évaluation d'une divulgation faite par un employé d'organisme gouvernemental

Nous avons reçu une divulgation d'un employé d'organisme gouvernemental alléguant que le directeur général avait fait des commentaires prohibés à un membre du personnel au sujet de son statut vaccinal. La divulgation a suscité des craintes quant à la mise en œuvre de la politique de vaccination contre la Covid-19 de l'organisme public.

Après examen, nous avons estimé que les commentaires n'étaient pas prohibés ni suffisamment sérieux ou significatifs pour tomber sous le coup de la LDIP et nous avons refusé d'enquêter sur l'allégation. L'employé était personnellement préoccupé de la politique de vaccination de l'employeur et nous lui avons indiqué que son syndicat ou le service des ressources humaines était mieux en mesure de répondre à ce genre de préoccupation.

**Exemple n° 3
d'évaluation liée
à la LDIP**

Avis adressé à un organisme public au sujet d'une divulgation et demande de renseignements

Nous avons reçu une plainte d'un ancien employé d'organisme gouvernemental au sujet de la santé psychologique et de la sécurité physique au sein de l'organisme. Dans le cadre de notre communication, il a également été allégué que l'organisme faisait état de nombres inexacts de clients au gouvernement, faisait en sorte que des postes essentiels de première ligne restent délibérément vacants et ne s'acquittait pas de son mandat officiel. Nous avons évalué ces nouvelles allégations dans le cadre de la LDIP.

Après examen, nous n'avons pas pu obtenir suffisamment de renseignements pour envisager d'enquêter sur des actes répréhensibles mais nous avons jugé important de renvoyer les allégations à l'administrateur général et au président du conseil des gouverneurs. La direction est responsable de la gestion efficace des opérations. Le renvoi donne à l'organisation l'occasion de revoir ses processus administratifs dans un souci de transparence et de bonne gouvernance.

Enquêtes sur des actes répréhensibles

Lorsque notre évaluation détermine que la divulgation est en adéquation avec la définition légale d'acte répréhensible, nous entamons une enquête. Nous avons ouvert deux nouvelles enquêtes sur des divulgations d'actes répréhensibles et en avons abandonné une.

**LDIP – Résumé
de cas**

**Enquête sur acte
répréhensible
abandonnée**

Un organisme public nous a transmis une divulgation provenant d'une personne externe alléguant qu'un membre du personnel s'était immiscé dans un contrat et avait causé des retards dans un projet. Selon la divulgation, un cadre aurait également ordonné à des entreprises de ne pas accepter le travail lié au projet. Il a également été allégué que les renseignements fournis à l'organisme public n'avaient pas fait l'objet d'un suivi ou d'une enquête au moment où ils ont été soumis.

Au départ, l'organisme public a fait appel aux services d'une agence d'enquête en milieu de travail pour qu'elle enquête sur les allégations dans le cadre de la LDIP. Il nous a transmis la divulgation. L'enquête externe n'a pas été menée à bien et l'organisme nous a transmis l'affaire.

Après examen préalable de la soumission, nous avons refusé d'enquêter sur la première allégation concernant l'interférence, car il s'agissait d'erreurs, de retards, d'accidents ou de circonstances imprévisibles plutôt que de tentatives délibérées de retarder le projet. De plus, le contrat entre l'organisme public et le divulgateur traitait ces circonstances et prévoyait un mécanisme de résolution à cet égard. Le divulgateur avait également entamé une procédure judiciaire pour se faire dédommager.

Nous avons enquêté sur la deuxième allégation selon laquelle un cadre aurait ordonné à des entreprises de ne pas accepter le travail se rapportant au projet. L'allégation a fait l'objet de l'enquête à titre de cas grave de mauvaise gestion, au sens de la LDIP. Nous avons examiné la correspondance ainsi que la documentation concernant le projet et mené des entrevues.

C'est à notre discrétion que nous avons décidé de mettre fin à l'enquête parce qu'il nous était impossible de corroborer l'allégation. De plus, l'allégation allait être examinée dans le cadre d'une procédure judiciaire. Nous avons conclu qu'il n'était pas dans l'intérêt du public de continuer à investir des ressources dans un processus parallèle sous le régime de la LDIP. Nous avons avisé le divulgateur et l'organisme gouvernemental de ce qui avait motivé notre décision de mettre fin à l'enquête.

Toutefois au cours de l'enquête, nous avons relevé des éléments inquiétants au sujet du traitement interne de la divulgation par l'organisme public et avons pris l'initiative d'ouvrir notre propre enquête en vertu de la Loi sur l'ombudsman pour examiner les politiques administratives et les processus de l'organisme ainsi que la conformité de celui-ci aux exigences de la LDIP.

PLAINTES DE REPRÉSAILLES

En vertu de la LDIP, les employés sont protégés contre des représailles qui sont exercées contre eux parce qu'ils ont demandé des conseils, fait une divulgation ou collaboré à une enquête sur l'allégation d'un ou de plusieurs actes répréhensibles. On entend par représailles toute mesure prise contre un employé, notamment une sanction disciplinaire, la rétrogradation de l'employé, son licenciement ou toute autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail, y compris toute menace à cet égard.

Plaintes de représailles reçues en 2021-22

2

Tout employé devrait se sentir en sécurité pour faire part de ses craintes et fournir des renseignements lorsqu'on fait appel à lui au cours d'une enquête. L'employé qui pense que l'on a exercé des représailles contre lui en raison d'une action qu'il a entreprise dans le cadre de la LDIP peut se plaindre à nous.

Une enquête relative à un acte répréhensible protège l'identité de l'employé qui fait part de ses craintes alors qu'une enquête pour représailles touche directement et identifie le plaignant. Avant d'entamer une enquête, nous écoutons les craintes de l'employé et discutons de la façon de gérer la communication dans son lieu de travail pour préserver autant que possible la confidentialité tout au long du processus. Nous discutons parfois des autres façons dont il peut se protéger lui-même.

Les représailles sont évitées quand l'employeur se concentre sur les craintes dont on lui fait part en vertu de la LDIP et non pas sur l'identification de la source.

Représailles tombant sous le coup de la LDIP – Résumé de cas

Retrait de la plainte en matière de représailles

Nous avons ouvert une enquête à la suite d'une plainte de représailles parce qu'il existait suffisamment d'éléments de preuve pour confirmer que les mesures prises pouvaient être liées à une action entreprise par l'employé dans le cadre de la LDIP. Le plaignant craignait que l'enquête mette au jour son action et soulève d'autres problèmes dans le lieu de travail. Il a officiellement retiré sa plainte.

Pour en savoir plus sur les divulgations et les plaintes de représailles formulées en vertu de la LDIP, veuillez consulter le tableau en page 54.

OBLIGATION DE L'OMBUDSMAN DE FAIRE RAPPORT SUR LES DIVULGATIONS

À titre d'organisme public assujéti à la LDIP, nous sommes tenus de faire rapport sur toute divulgation d'acte répréhensible qui a été faite à l'interne. Nous n'avons reçu aucune divulgation en 2021-2022.

Nombre de divulgations reçues	0
• auxquelles on a donné suite	N/A
• auxquelles on n'a pas donné suite	N/A
Nombre d'enquêtes entamées à la suite d'une divulgation	N/A

FONCTIONNEMENT DU BUREAU

Budget du bureau en 2020-2021 (les chiffres sont exprimés en milliers)

	Budget	Chiffres réels
Total – Salaires et avantages sociaux	\$3,392.0	\$2996.5
Autres dépenses	\$674.0	\$608.2
Total	\$4,066.0	\$3,604.7

INITIATIVES DU BUREAU

Transformation opérationnelle

Le plan de service opérationnel 2021-2025 est un plan de transformation tactique pour l'ombudsman du Manitoba. Il vise à donner à notre équipe une vision commune de la façon dont notre travail et notre culture peuvent contribuer à de meilleurs résultats, et il énonce les activités et projets particuliers qui sont conçus pour améliorer nos opérations. Nos priorités visent à rehausser la prestation de services axée sur les citoyens, l'excellence opérationnelle et l'efficacité organisationnelle ainsi que la gestion efficace de l'information et elles favorisent le changement durable dans un cadre de responsabilisation, de préparation du personnel et de communication.

Nous adoptons une démarche organisée et graduelle qui est en adéquation avec notre capacité organisationnelle à lancer de nouveaux projets, de nouvelles initiatives et de nouvelles discussions.

Les objectifs atteints au cours de la première année du plan ont notamment été les suivants :

Priorité no 1 : organisation axée sur les citoyens

- Recherche et conception d'un modèle de service opérationnel qui appuie le mandat de notre organisation et qui représente les valeurs énoncées dans la Loi sur la fonction publique.
- Établissement de normes de service raisonnables et réalisables, et intégration de ces normes dans des systèmes qui facilitent le flux opérationnel.

Priorité no 2 : excellence opérationnelle

- Évaluation de notre expérience du télétravail afin de formuler des recommandations en vue d'un futur modèle de travail hybride pour les employés.
- Examen des locaux fonctionnels et des programmes de notre organisation et consultations auprès de nos employés afin de déterminer les futurs besoins d'espaces de travail pour notre bureau principal à Winnipeg.

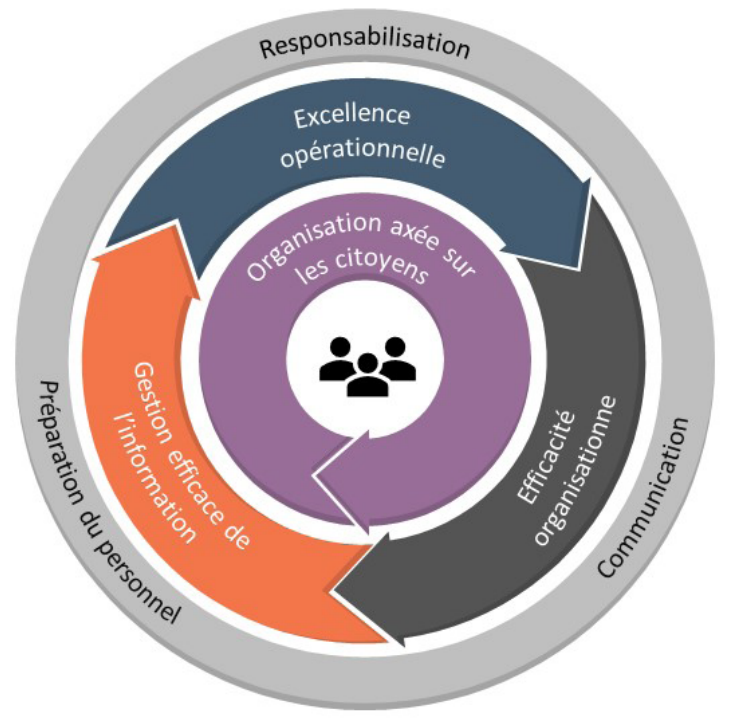
Figure : Notre cadre de transformation

Priorité no 3 : efficacité organisationnelle

- Évaluation organisationnelle et planification de notre stratégie à long terme en matière de ressources humaines.
- Perfectionnement et formation en leadership portant sur le leadership du changement, la responsabilisation et la gestion des ressources humaines.
- Création d'équipes de projet pour aider aux initiatives de grande échelle, notamment la préparation à un mandat élargi et la refonte du traitement des plaintes.

Priorité no 4 : gestion efficace de l'information

- Évaluation des exigences et reprogrammation de notre système de gestion des plaintes pour renforcer la prestation de services, la responsabilisation et la production de rapports ainsi que l'efficacité des processus.
- Passage à une base de données intégrée pour permettre une gestion cohérente des dossiers et documents.



Aménagement organisationnel

Nous avons également poursuivi l'examen de notre aménagement organisationnel entamé en 2019 pour trouver la meilleure façon de répondre aux demandes de services grandissantes relevant de nos mandats. Dans le cadre de notre examen, nous avons adopté le point de vue du citoyen pour déterminer comment une structure redéfinie pouvait aider davantage les personnes qui nous contactent et mieux servir les intérêts du grand public. Ce travail de base orientera la refonte de notre structure organisationnelle et facilitera l'évolution de nos équipes ainsi que le travail que nous accomplissons.

Renouvellement du plan de services en français

L'équipe des Services généraux est chargée de la planification et de la production de rapports en matière de services en français (SEF). Notre politique et procédure officielle de SEF a été entièrement révisée en 2021. Ce plan stratégique pluriannuel des SEF s'étend jusqu'à 2024. Chaque année, nous faisons état de nos progrès à la Commission de régie de l'Assemblée législative et au Secrétariat aux affaires francophones.

Accessibilité pour les Manitobains

Pour nous acquitter des responsabilités législatives prévues dans la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains, nous avons établi notre plan d'accessibilité pour 2021–2022. Dans le cadre de ce plan, nous nous sommes spécifiquement attaqués aux obstacles qui sont problématiques et limitatifs pour les citoyens et les employés. Notre plan met l'accent sur les améliorations de service permettant de déterminer, de supprimer et de prévenir les obstacles auxquels sont confrontées les personnes ayant des incapacités. Il prévoit également la formation des employés pour faciliter l'expérience des clients en matière de services et il explore les options d'accessibilité pour les futurs locaux de notre bureau principal et de nos bureaux satellites.

PERSONNEL

Le bureau de l'ombudsman du Manitoba est organisé par mandat et fonction – accueil, questions d'accès et de protection de la vie privée, questions liées à la Loi sur l'ombudsman et questions liées à la LDIP. Tous les secteurs bénéficient du soutien des équipes des Services généraux et de la Transformation opérationnelle. Merci à tous les employés qui nous ont quittés et à nos employés actuels qui nous apportent leur contribution.

Bureau de Winnipeg

Jacqueline Bilodeau, Gestionnaire, Enquêtes, LAIPVP et LRMP
Shannon Bunkowsky, Spécialiste de la transformation opérationnelle
Christian Christodoulides, Interne & Analyste des politiques
Angie Cleutinx, Préposée, Soutien admin.
Patti Cox, Enquêtrice
Judy Dandurand, Gestionnaire, Enquêtes syst. et vérif., LAIPVP et LRMP
Lourdes De Andrade, Gestionnaire, Administration
Benjamin Doiron, Enquêtrice
Kristen Fogg, Enquêtrice
Leanne Fraser, Analyste des plaintes
Meghan Gallant, Senior Enquêtrice
Laurie Gordon, Enquêtrice
Rachel Gotthilf, Enquêtrice
Cindy Holloway, Gestionnaire - Services généraux
Cydney Keith, Enquêtrice
Annalicia Kiely, Adjoint au soutien administratif
David Kuxhaus, Gestionnaire, Enquêtes, Loi sur l'ombudsman
Marie Langton, Enquêtrice
Justine Lapointe, Enquêtrice
Heather Lessard, Gestionnaire, Service d'accueil
Mary Loepp, Enquêtrice
Nancy Love, Ombudsman adjoint, Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée (retraité)
Krystan McCaig, Enquêtrice
Alyson McFetridge, Enquêtrice
Maggie Nighswander, Enquêtrice
Noushin Nawar, Interne
Robyn Osmond, Enquêtrice, Service d'accueil
Maria Palattao, Préposée, Soutien admin.
Shelley Penziwol, Coordonnatrice - Comm., éduc. et formation
Jill Perron, Ombudsman
Lori Roberts, Gestionnaire, Enquêtes, LDIP
Jackie Sedor, Enquêtrice (retraité)
Josh Tallman, Enquêtrice
Dayna Van Caeyzeele, Enquêtrice
Chris Watson, Enquêtrice
Linda White, Enquêtrice (retraité)

Bureau de Brandon

Chris Baker, Enquêtrice
Karen Bertrand, Préposée, Soutien admin. (retraité)
Wanda Bryant, Enquêtrice
Andrea Grynol, Enquêtrice

Bureau de Thompson

Ila Miles, Préposée, Soutien admin.
Milan Patel, Agent d'accueil (MACY/MO)

STATISTIQUES DÉTAILLÉES

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

	Nombre de cas			Conclusion							
	Reportés à 2021-22	Cas nouveaux en 2021-22	Nbre total de cas 2021-22	En attente au 3/31/2022	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
Ministères provinciaux											
Éducation postsecondaire, Développement des compétences et Immigration	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Agriculture	3	2	5	1	-	-	1	3	-	-	-
Développement économique, Investissement et Commerce	3	2	5	3	-	-	1	1	-	-	-
Éducation et Apprentissage de la petite enfance	1	3	4	2	-	-	-	-	-	2	-
Environnement Climat et Parcs	4	8	12	4	1	1	3	-	2	1	-
Conseil exécutif	24	17	41	13	-	5	2	-	2	1	18
Familles	12	19	31	12	-	-	4	3	9	3	-
Finances	22	21	43	16	-	1	7	-	11	2	6
Santé	2	8	10	8	-	-	2	-	-	-	-
Réconciliation avec les peuples autochtones et Relations avec le Nord	3	1	4	1	-	1	-	1	-	1	-
Affaires intergouvernementales	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Justice	11	21	32	18	-	4	6	1	2	1	-
Travail, Prot. du consommateur et Services gouv.	7	4	11	3	-	-	-	-	5	3	-
Relations avec les municipalités	2	1	3	-	-	1	1	-	1	-	-
Commission de la fonction publique	6	2	8	2	-	-	3	1	-	2	-
Transport et Infrastructure	6	5	11	2	-	1	-	1	3	-	4
Organismes gouvernementaux											
Office ou régie de SEF	3	5	8	2	-	3	2	-	1	-	-
Office d’habitation du Manitoba	-	3	3	-	-	1	1	-	-	1	-
Manitoba Hydro	7	12	19	13	-	1	2	-	1	2	-
Société manitobaine des alcools et des loteries	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Société d’assurance publique du Manitoba	-	8	8	2	-	-	4	-	1	1	-
Commission d’appel des impôts et des taxes	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-

Résultats utilisés dans les tableaux aux pages 50-52 :

En attente : plainte sur laquelle une enquête est toujours en cours au 31 mars 2022.

Refusé : Détermination d'une enquête non nécessaire.

Abandonnée : Enquête interrompue par un ombudsman ou un citoyen.

Non appuyée : Plainte non appuyée du tout.

Appuyée en partie : La décision des organismes publics était en partie conforme à la LAIPVP.

Appuyée : Plainte entièrement appuyée. La décision de l'organisme public n'était pas conforme à la LAIPVP.

Recommandations : Tout ou partie de la plainte appuyée et des recommandations formulées.

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

	Nombre de cas			Conclusion							
	Reportés à 2021-22	Cas nouveaux en 2021-22	Nbre total de cas 2021-22	En attente au 3/31/2022	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
Organismes gouvernementaux a continué											
Voyage au Manitoba	1	1	2	-	-	-	1	-	-	1	-
Commission des accidents du travail	2	-	2	1	-	-	-	1	-	-	-
Organismes d'administration locale											
Ville de Brandon	-	3	3	1	-	-	2	-	-	-	-
Ville de Morden	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Ville de Selkirk	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Ville de Winnipeg	19	22	41	18	-	3	15	2	-	2	1
District d'aménagement de la rivière Rouge	1	1	2	-	-	-	-	1	1	-	-
MR d'Alexander	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
MR de Gimli	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-
MR de Kelsey	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
MR de Lac du Bonnet	3	1	4	2	-	-	1	-	1	-	-
MR de Springfield	1	3	4	1	-	-	2	-	-	1	-
MR de St. Andrews	-	4	4	2	-	-	-	-	1	1	-
MR de Swan Valley West	-	11	11	2	-	-	-	-	8	1	-
MR de Victoria Beach	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
MR de West St. Paul	-	5	5	4	-	-	-	-	1	-	-
Ville de Winnipeg Beach	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-
District d'aménagement du territoire de l'ouest d'Entre-les-Lacs	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Organismes d'éducation											
Collège communautaire Assiniboine	3	1	4	2	-	-	2	-	-	-	-
Division scolaire de Brandon	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Division scolaire Louis Riel	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Collège Red River	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Université du Manitoba	4	7	11	3	1	-	4	3	-	-	-
Université du Winnipeg	1	1	2	-	-	-	1	1	-	-	-
Division scolaire de Winnipeg	2	1	3	1	-	-	1	1	-	-	-
Organismes de soins de santé											
ActionCancer Manitoba	2	1	3	2	-	-	1	-	-	-	-
L'Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs et de l'Est	2	4	6	-	-	-	2	-	3	1	-
Office régional de la santé du Nord	1	1	2	-	-	-	-	-	2	-	-
Santé Prairie Mountain	2	2	4	-	-	-	2	-	2	-	-
Soins communs	9	24	33	17	-	2	10	-	-	4	-
Southern Health-Santé Sud	-	3	3	1	-	1	-	-	1	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	1	3	4	1	-	-	-	-	3	-	-
TOTAL											
	179	251	430	172	2	26	85	20	61	35	29

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

	Nombre de cas			Conclusion							
	Reportés à 2021-22	Cas nouveaux en 2021-22	Nbre total de cas 2021-22	En attente au 3/31/2022	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
Ministères provinciaux											
Familles	4	3	7	2	-	-	-	-	5	-	-
Finances	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Justice	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Organismes gouvernementaux											
Office ou régie de SEF	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Manitoba Hydro	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	2	2	4	1	-	-	2	-	1	-	-
Organismes d'éducation											
Division scolaire Pembina Trails	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Division scolaire St. James Assiniboia S	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Organismes de soins de santé											
Accès River East	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Centre de santé Boundary Trails	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Office régional de la santé de Brandon	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
ActionCancer Manitoba	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Deer Lodge Centre	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Centre des sciences de la santé	2	2	4	-	-	1	2	-	-	1	-
L'Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs et de l'Est	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Laboratoire	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Clinique médicale	-	7	7	1	-	1	2	-	1	2	-
Office régional de la santé du Nord	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Foyers de soins personnels	2	-	2	-	-	1	-	-	-	1	-
Hôpital Portage La Prairie	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Santé Prairie Mountain	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-
Hôpital général de Selkirk	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Soins communs	1	4	5	4	-	-	-	-	1	-	-
Southern Health-Santé Sud	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Hôpital St. Boniface	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-
Hôpital général Victoria	-	5	5	-	-	3	2	-	-	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Professionnels de la santé											
Ergothérapeute	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Pharmacien	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Médecin	2	2	4	2	-	-	2	-	-	-	-
Psychologue		4	4	-	-	-	3	-	-	1	-
TOTAL											
	22	47	69	23	0	8	19	0	9	10	0

LOI SUR L'OMBUDSMAN

	Nombre de cas			Conclusion							
	Reportés à 2021-22	Cas nouveaux en 2021-22	Nbre total de cas en 2021-22	En attente au 3/31/2022	Résolution rapide et assistance	Refusée ou abandonnée	Non appuyée	Résolue	Appuyée en partie ou appuyée	Suggestions administratives	Recommandations
Ministères											
Agriculture	1	3	4	1	1	1	-	-	1	-	1
Développement économique, Investissement et Commerce	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Environnement Climat et Parcs	6	2	8	3	-	-	1	2	-	-	-
Families	3	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-
Finances	4	-	4	1	-	-	-	1	3	-	2
Santé	3	-	3	1	-	-	-	1	1	-	1
Justice	2	4	6	5	1	-	-	-	-	-	-
Travail, Protection du consommateur et Services gouv.	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Commission de la fonction publique	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-
Organismes gouvernementaux											
Régie des alcools, des jeux et du cannabis	3	-	3	1	-	1	-	-	-	2	1
Manitoba Hydro	2	-	2	1	-	-	1	-	-	1	-
Société d'assurance publique du Manitoba	2	5	7	6	-	-	-	-	1	-	-
Régie des services publics	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	1
Commission des accidents du travail	-	3	3	1	-	2	-	-	-	1	-
Organismes d'administration locale											
Ville de Brandon	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	11	5	16	6	-	2	4	-	4	6	1
Autres municipalités rurales, villes et villages	41	9	50	25	5	2	4	3	10	3	9
TOTAL											
	82	32	114	57	7	9	10	7	21	13	16

En attente : plainte sur laquelle une enquête est toujours en cours au 31 mars 2022.

Résolution rapide et assistance : cas résolu avant de recourir au processus officiel d'enquête. Le plaignant a fourni une assistance pour résoudre son affaire.

Refusée ou abandonnée : l'enquête a pris fin en raison du retrait de la plainte ou parce que celle-ci ne relevait pas de la compétence de l'ombudsman du Manitoba ou encore parce qu'il existait d'autres possibilités d'appel ou de résolution.

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

Résolue : la plainte a été réglée par voie d'enquête.

Appuyée en partie ou appuyée : l'enquête a relevé des questions administratives devant être réglées.

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

		Assistance fournie	Dossiers LDIP reportés à 2021-22	Nouveaux dossiers LDIP ouverts en 2021-22	Total des dossiers LDIP en attente au 3/31/2022	Enquête refusée	Enquête arrêtée	Divulgaration renvoyée au fonctionnaire désigné	Enquête terminée – pas d'acte répréhensible	Examen des règles terminé	Recommandations formulées en 2021-22	Suivi des recommandations terminé en 2021-2022	
Ministères			16	11	10	16	1	-	-	-	-	-	
Organismes gouvernementaux	Organismes gouvernementaux		3	3	1	5	-	-	-	-	-	-	
	Offices de services à l'enfant et à la famille		5	3	2	5	-	-	-	1	-	-	
	Régies de services à l'enfant et à la famille		1	1	-	1	-	-	-	1	-	-	
	Divisions scolaires		4	1	2	2	-	-	-	1	-	-	
	Par règlement	Municipalités		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Organismes financés par l'État		1	1	1	1	-	-	-	-	-	-
		Organismes du secteur de la santé		-	4	-	4	-	-	-	-	-	-
		Universités/collèges		2	1	-	3	-	-	-	-	-	-
Autres			1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
Offices			1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
Organismes hors compétence			1	3	-	4	-	-	-	-	-	-	
TOTAL		22	35*	28	17	42	1	-	-	3	-	4	

*Il s'agit des 33 dossiers qui avaient été incorrectement rapportés à la fin de 2020 (rapport annuel de 2020)

Assistance fournie : assistance ou informations fournies à l'organisme public ou au particulier au sujet de questions liées à la LDIP.

Dossiers LDIP reportés à 2021-2022 : dossiers non réglés à la fin de la période du rapport précédent.

Nouveaux dossiers LDIP ouverts en 2021-2022 : une divulgation écrite ou plainte de représailles est reçue. Les dossiers incluent les examens des procédures des organismes publics effectués à la demande de l'ombudsman et sur demande d'assistance de la part des organismes publics.

Total des dossiers LDIP en attente au 31 mars 2021-2022 : dossiers LDIP non réglés en 2021-2022 et reportés à 2022-2023. Il peut s'agir d'enquêtes en cours ou de dossiers de divulgations ou de plaintes de représailles en attente d'une évaluation pour déterminer s'il y a lieu d'enquêter.

Enquête refusée : divulgation sur laquelle l'ombudsman n'enquête pas et qui est refusée parce qu'elle n'est pas de la compétence de l'ombudsman ou parce que les allégations ne concernent pas des actes répréhensibles tels qu'ils sont définis dans la LDIP. Dans beaucoup de ces cas, la question peut être renvoyée à l'organisme public concerné pour qu'il l'examine et prenne des mesures à l'interne, ou bien le divulgateur est informé d'une démarche plus appropriée pour que la question soit examinée ou réglée.

Enquête arrêtée : l'enquête sur la divulgation est arrêtée quand on estime qu'elle n'est plus justifiée à la lumière de constatations.

Divulgaration renvoyée au fonctionnaire désigné : les divulgations peuvent être renvoyées au fonctionnaire désigné de l'organisme public visé par les allégations pour qu'on y donne suite de façon interne en vertu de la LDIP, lorsque l'ombudsman juge que cela est approprié.

Enquête terminée – pas d'acte répréhensible : à l'issue de l'enquête, il n'y a eu aucun constat d'acte répréhensible au sens de la LDIP.

Recommandations formulées : à l'issue de l'enquête, des recommandations ont été adressées à un ou plusieurs organismes publics, qu'il y ait eu constat d'acte répréhensible ou pas.

Fin du suivi des recommandations en 2021-2022 : nous avons terminé le suivi de la mise en œuvre de nos recommandations par l'organisme public. Il peut porter sur des recommandations formulées l'année précédente.