

MANITOBA OMBUDSMAN



**2005 Annual Report
Administrative Accountability**

**Rapport Annuel 2005
Responsabilité administrative**



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
Telephone : (204) 982-9130
Sans Frais au Manitoba :
1-800-665-0531
Télécopieur : (204) 942-7803
Courriel : ombudsman@ombudsman.mb.ca
www.ombudsman.mb.ca

Le 31 mars 2006

Monsieur George Hickey
Président de l'Assemblée législative
Province du Manitoba
Palais législatif, pièce 244
Winnipeg (Manitoba) R3C 0V8

Monsieur le Président,

En vertu de l'Article 42 de la *Loi sur l'Ombudsman*, c'est avec plaisir que je sou mets le trente-sixième rapport annuel de l'Ombudsman pour l'année civile couvrant du 1^{er} janvier 2005 au 31 décembre 2005.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

L'Ombudsman du Manitoba

Irene A. Hamilton

TABLE DES MATIÈRES

Un message de l’Ombudsman	<u>3</u>
Le Bureau de l’Ombudsman	<u>5</u>
Au sujet du Bureau de l’Ombudsman	<u>5</u>
Fonctions de l’Ombudsman en vertu de la législation	<u>5</u>
La législation manitobaine sur l’accès à l’information et la protection de la vie privée	<u>5</u>
Prévisions budgétaires et Personnel	<u>5</u>
Organigramme	<u>6</u>
Rôle et fonction de l’Ombudsman	<u>7</u>
Compétence	<u>9</u>
Agence gouvernementale	<u>9</u>
Questions administratives	<u>9</u>
Limitations de la compétence	<u>9</u>
Ampleur des activités	<u>11</u>
Bureau du dernier recours	<u>11</u>
Favoriser une meilleure communication	<u>11</u>
Expliquer une décision	<u>12</u>
Révision des pouvoirs discrétionnaires	<u>13</u>
Cas d’intérêt	<u>18</u>
Désignation de lieu sûr	<u>18</u>
Utilisation de la chaise de contention	<u>19</u>
Arrestation injustifiée	<u>19</u>
Application de la loi provinciale	<u>21</u>
Sensibilisation du public	<u>24</u>
Obligation de divulguer des renseignements	<u>24</u>
Accusations à l’extérieur de la province	<u>26</u>
Norme de preuve	<u>27</u>
Questions émergentes	<u>28</u>
Drainage non autorisé	<u>28</u>
Aménagement municipal	<u>29</u>
Résumé des statistiques 2005	<u>30</u>
Dossiers ouverts en 2005 et disposition des dossiers fermés	<u>31</u>
Cas et leur disposition	<u>34</u>

UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

C'est avec plaisir que je présente mon rapport sur les activités du Bureau pour l'année 2005. Depuis ma nomination à titre d'Ombudsman, en vigueur le 31 mars 2005, mes collègues et moi-même avons apporté des modifications importantes au sein de notre Bureau. J'ai confiance que ces changements nous permettront d'améliorer notre service et d'être en mesure d'apporter une assistance accrue à ceux qui interagissent avec nous.

Nous savons que la communication externe est essentielle au travail que nous exécutons. Pour que le public demande l'aide de l'Ombudsman, il doit nous connaître, savoir ce que nous faisons et où nous sommes. Ce Rapport annuel est le premier pas vers une communication plus efficace avec le public. Il est conçu pour démontrer quel est le résultat de notre travail et la façon dont il est lié au mandat que nous donne l'Assemblée législative. Nous imprimons un nombre bien moindre de copies du Rapport annuel, mais nous le distribuons à grande échelle en format cédérom afin de rejoindre le plus de personnes possible, tout en gardant les coûts et la consommation de papier au minimum. Nous avons un comité du rapport annuel qui est toujours à l'affût d'idées novatrices et différentes au sujet du rapport, y compris sur la manière de le rendre plus informatif et accessible. Nous apprécierions vos commentaires.

Je crois qu'il est important de rencontrer personnellement les particuliers responsables des prises de décision au gouvernement. À la fin de l'année, j'avais rencontré chaque Comité de gestion de la direction ministérielle au gouvernement du Manitoba, sauf un. J'ai aussi rencontré les hauts fonctionnaires de la ville de Winnipeg. J'espère pouvoir élargir ce contact afin d'inclure les fonctionnaires municipaux partout dans la province afin de développer une meilleure compréhension de nos rôles dans l'exercice démocratique à laquelle nous participons tous.

Le Bureau lui-même est en changement. Un défi mentionné par le passé était le besoin de ressources supplémentaires pour accomplir le travail. Nous avons apporté des modifications qui permettent une évaluation de ce qui est nécessaire pour accomplir notre travail

efficacement et dans des délais raisonnables. Nous avons aussi réaffecté des postes de gestions au sein du Bureau afin d'améliorer nos capacités d'enquête, de recherche et d'éducation. L'organigramme compris dans ce rapport démontre l'affectation de nos ressources le 31 décembre 2005.

La communication interne est importante pour tout organisme et ceci a été adopté formellement dans notre Bureau par le biais de réunions à horaire fixe pour tout le personnel, les deux divisions du Bureau, l'équipe de gestion et les équipes des opérations. Un manuel administratif a été conçu et a été finalisé et publié avant l'été. C'est un excellent outil pour confirmer les politiques et procédures du Bureau, et sert aussi comme outil d'enseignement important pour les nouveaux employés qui se joignent au Bureau. Afin d'améliorer la vitalité du document, il est mis à jour et modifié par des bulletins réguliers qui contiennent de nouvelles informations.

Les lecteurs remarqueront peut-être un changement dans la façon de rapporter les statistiques au cours de l'exercice à venir. Nous avons modifié nos définitions d'ouvertures de dossier et ne ferons plus rapport sur les enquêtes qui ne résultent pas en enquêtes approfondies. Ceci permettra peut-être une perception plus claire de notre travail et de la nature des plaintes reçues par le Bureau.

Sur une note plus personnelle, je voudrais remercier les personnes dévouées avec qui je travaille pour l'aide formidable qu'elles m'ont apportée au cours des derniers mois, et pour leur engagement envers le travail important qu'elles accomplissent pour le peuple du Manitoba.

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

AU SUJET DU BUREAU DE L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman est un fonctionnaire indépendant de la Législature qui possède un ensemble de pouvoirs lui permettant de mener des enquêtes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

La structure du Bureau reflète ses deux divisions opérationnelles :

La Division de l'Ombudsman, qui fait enquête sur les plaintes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* concernant tout acte, toute décision, recommandation ou omission liée à une question administrative, par tout ministère ou toute agence du gouvernement provincial ou d'un gouvernement municipal.

La Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, qui fait enquête sur les plaintes d'accès à l'information et de protection de la vie privée et révise la conformité en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

De plus amples renseignements sur le Bureau de l'Ombudsman se trouvent sur notre site Web au www.ombudsman.mb.ca.

Une copie des Lois mentionnées plus haut figure sur le site Web des publications législatives au www.gov.mb.ca/chc/statpub/.

PRÉVISIONS BUDGÉTAIRES ET PERSONNEL

Prévisions budgétaires pour 2005/2006

Notre budget de 2 476 900 \$ pour les salaires et autres dépenses est ventilé comme suit :

Total des salaires et des avantages sociaux pour 29,5 postes (les postes suivants sont répartis par division)	2 019 700 \$
--	--------------

- 13 Division de l'Ombudsman

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

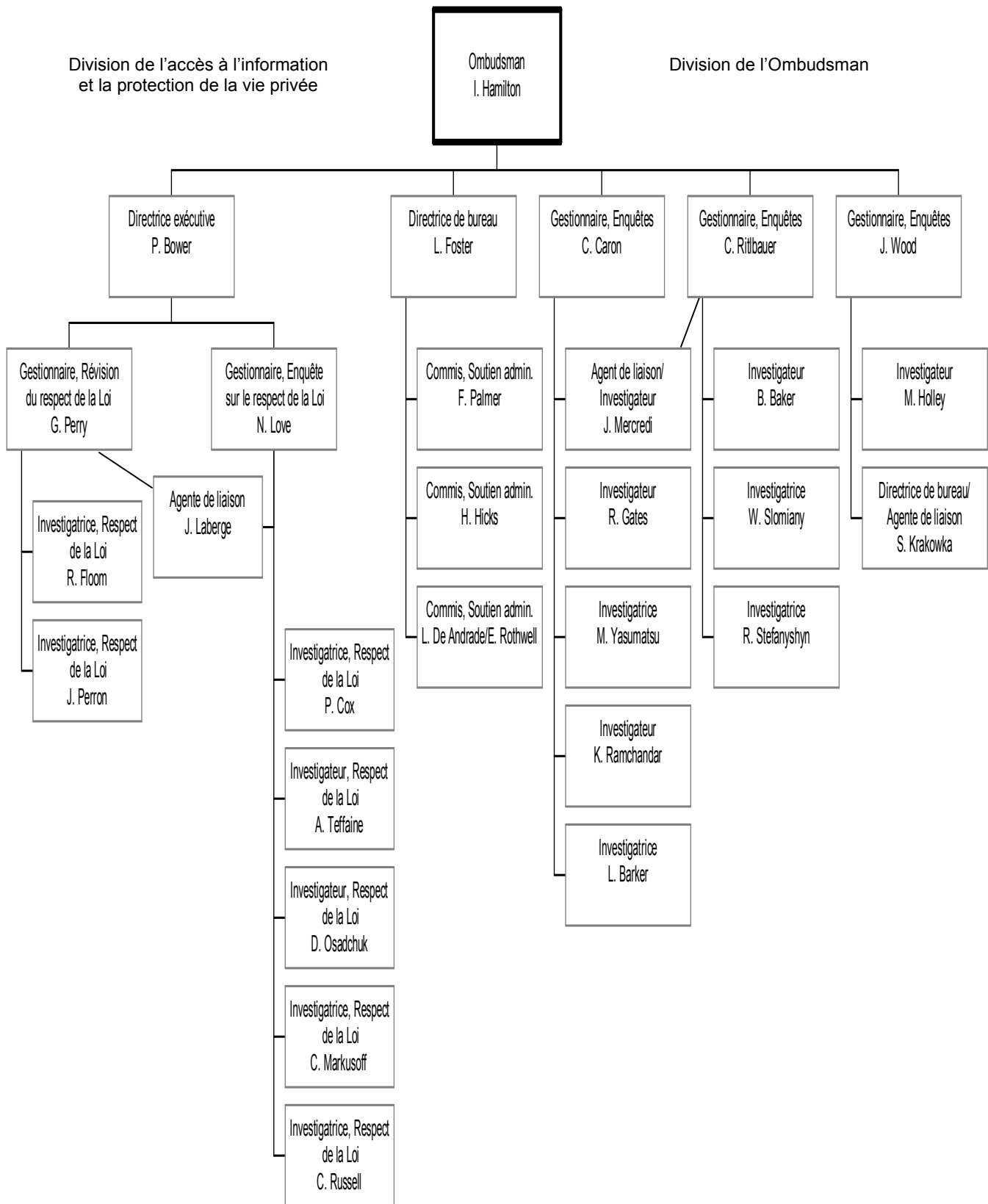
- 4,5 Administration

Autres dépenses	457 200 \$
-----------------	------------

Personnel

Voir l'organigramme à la page suivante.

ORGANIGRAMME



RÔLE ET FONCTION DE L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman fait enquête sur les plaintes des personnes qui pensent avoir été traitées injustement par le gouvernement. Elle ne fait partie d'aucune agence ou d'aucun ministère du gouvernement et relève directement de l'Assemblée législative.

L'Ombudsman peut faire enquête sur les actions et les décisions des fonctionnaires municipaux et provinciaux, et d'autres qui mettent en œuvre et administrent les politiques et les programmes gouvernementaux, mais ne peut faire enquête sur les décisions prises par l'Assemblée législative, le Conseil exécutif, les tribunaux ou par règlement administratif.

L'Ombudsman a la responsabilité de faire rapport de ses conclusions, après une enquête approfondie et impartiale, au gouvernement et au plaignant. Les représentants élus ont la responsabilité d'accepter ou de rejeter ces conclusions et ont l'obligation de rendre compte au public. Il doit exister un équilibre entre le pouvoir donné à l'Ombudsman de faire enquête en profondeur et de façon indépendante sur une plainte, et le droit et la responsabilité du gouvernement de proclamer et d'administrer les lois et les politiques de son choix. Cet équilibre a été atteint dans la *Loi sur l'Ombudsman* en donnant à l'Ombudsman la capacité de faire des recommandations, mais non d'émettre des décrets.

Parce que l'Ombudsman est un haut fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative, et doit rendre compte à l'Assemblée, le peuple peut être assuré que ses enquêtes seront neutres. Les grands pouvoirs substantiels d'enquête assurent que ses enquêtes seront approfondies.

Les pouvoirs d'enquête de l'Ombudsman comprennent l'autorité d'exiger que les personnes fournissent des renseignements ou des documents sur demande, d'exiger que les personnes témoignent sous la foi du serment, et de pénétrer dans tous locaux, sans avis, dans le but de procéder à une enquête.

Les lois provinciales régissant la protection de la vie privée et la communication de renseignements ne s'appliquent pas aux enquêtes de l'Ombudsman. Il est contraire à la loi de faire obstacle à une enquête de l'Ombudsman.

L'Ombudsman a une grande variété d'options à sa disposition pour créer une recommandation que le gouvernement peut utiliser pour corriger un problème. Après avoir complété une enquête, l'Ombudsman peut juger que l'action ou la décision reprochée est contraire à la loi, déraisonnable, injuste, oppressive, indûment discriminatoire ou erronée. Elle peut juger que quelque chose a été fait pour des raisons inappropriées, ou basé sur des considérations étrangères au sujet. Si elle formule de telles conclusions, elle peut recommander qu'une décision soit réexaminée, annulée ou changée, qu'une pratique soit modifiée ou révisée, que les raisons pour une décision soient fournies ou qu'une erreur d'omission soit corrigée.

En plus de faire enquête sur les plaintes du public, l'Ombudsman peut lancer ses propres enquêtes. Elle peut faire enquête sur des questions globales afin de déterminer les problèmes sous-jacents qui doivent être corrigés par le gouvernement, espérant éliminer ou réduire le besoin du public de se plaindre de ces questions.

COMPÉTENCE

AGENCE GOUVERNEMENTALE

L'Ombudsman peut faire enquête sur toute **agence gouvernementale**. Ceci comprend les ministères du Gouvernement provincial, les sociétés de la Couronne et les autres entités du gouvernement telles que les offices régionaux de la santé, les districts de planification et de conservation. L'Ombudsman a aussi compétence sur toutes les municipalités.

QUESTION ADMINISTRATIVE

L'Ombudsman peut faire enquête sur toute **question administrative**. Alors que la *Loi sur l'Ombudsman* ne définit pas le terme « administrative », la Cour suprême du Canada l'a défini comme « ... tout ce qui est fait par les autorités gouvernementales dans la mise en œuvre d'une politique gouvernementale... ».

L'interaction quotidienne de la plupart des citoyens avec le Gouvernement est avec ses agences et ses ministères administratifs, plutôt qu'avec le pouvoir judiciaire ou législatif. L'expérience nous dit que c'est dans l'administration des programmes et des avantages gouvernementaux et dans l'application des lois, politiques et règlements que la majorité des citoyens se butent à des problèmes ou affrontent des décisions qu'ils trouvent injustes et déraisonnables. Ce sont là les « questions administratives » dont une personne qui se croit lésée peut se plaindre à l'Ombudsman.

LIMITATIONS DE LA COMPÉTENCE

La *Loi sur l'Ombudsman* interdit les enquêtes sur les décisions de l'Assemblée législative et des tribunaux, impose des limitations sur l'acceptation de plaintes où il y a un droit existant de révision ou d'interjection d'appel, et donne à l'Ombudsman le pouvoir de rejeter des plaintes pour certaines raisons.

L'Ombudsman ne peut faire enquête sur une plainte au sujet d'une loi ou d'une décision pour laquelle le plaignant possède un droit existant d'interjeter appel ou de révision, à moins qu'elle détermine qu'il serait déraisonnable de s'attendre à ce que le plaignant n'interjette un tel appel. Ceci peut se produire dans des situations lorsqu'un appel n'est pas disponible dans un délai approprié, ou lorsque le coût d'un appel l'emporterait sur les avantages possibles.

L'Ombudsman peut refuser de faire enquête sur des plaintes que le plaignant connaît depuis plus d'un an, des plaintes qui sont futiles ou vexatoires ou ne sont pas déposées de bonne foi, et des plaintes qui ne sont pas d'intérêt public ou n'exigent pas d'enquête.

AMPLEUR DES ACTIVITÉ

BUREAU DU DERNIER RECOURS

Le Bureau de l'Ombudsman peut être le dernier recours pour les particuliers non satisfaits de l'administration du gouvernement. À titre d'exemple, si la loi permet une action ou une décision qu'une personne trouve injuste ou déraisonnable, des mesures réparatoires par le biais des tribunaux peuvent ne pas être une option, ou peuvent avoir des coûts prohibitifs. Une personne peut avoir épuisé tous les processus de révision ou d'appel administratifs sans être convaincue qu'elle a été entendue ou traitée équitablement. Dans certains cas, un plaignant peut ne pas comprendre le raisonnement qui justifie une décision ou le procédé qui a résulté en une telle décision.

Même dans des circonstances où l'Ombudsman fait enquête et n'appuie pas une plainte, chaque plaignant a la possibilité de faire entendre ses inquiétudes, de voir ses dernières révisées en profondeur et de recevoir une réponse. Notre objectif est de fournir des informations suffisantes et claires à chaque plaignant pour qu'il comprenne la décision ou le processus qui le concerne. Ceci peut comprendre la révision et l'explication de la législation, du règlement ou de la politique qui sous-tend une décision ou une action du gouvernement, ou le fait de rendre plus clair le processus suivi ou les faits sur lesquels est fondée la décision.

FAVORISER UNE MEILLEURE COMMUNICATION

Parfois, l'Ombudsman peut être d'accord avec une décision gouvernementale, mais conclut que le plaignant n'a pas reçu une explication adéquate de la décision. Dans de tels cas, l'Ombudsman peut simplement recommander que le gouvernement fournisse une explication des raisons d'une décision.

Fréquemment, le problème au cœur d'une plainte peut être une simple erreur commise par quelqu'un au gouvernement, ou un malentendu ou un manque de communication entre les parties. Dans de tels cas, notre Bureau essaie d'aider le plaignant à comprendre une décision gouvernementale, d'aider les parties à en venir à une entente mutuelle ou simplement de réunir les parties pour traiter d'une question difficile.

Un cas où nous avons été capables d'aider les parties à travailler conjointement pour résoudre un problème a débuté lorsqu'une municipalité du sud-ouest du Manitoba a déposé une plainte au sujet d'une ordonnance de la Régie des services publics établissant les taux d'eau municipaux. Après que la municipalité ait fait une demande de modification du taux, la Régie a déclaré que les taux qu'elle fixait étaient appropriés et dans l'intérêt primordial du maintien de la santé financière du service public. La municipalité était d'avis que la décision de la Régie était déraisonnable compte tenu des pratiques historiques de facturation. La municipalité a déclaré que quoiqu'elle pouvait demander à un tribunal de réviser la décision de la Régie, ceci serait trop dispendieux.

Au cours des discussions, nous avons appris que la municipalité n'avait pas porté ses préoccupations directement à l'attention de la Régie. Notre Bureau a fait enquête au nom de la municipalité et comme résultat, la Régie a entamé d'autres discussions avec la municipalité. La Régie a, par la suite, révisé l'application du taux d'eau et émis une nouvelle décision, notant que l'affaire avait été portée à son attention après que la municipalité se soit plainte à l'Ombudsman.

EXPLIQUER UNE DÉCISION

Une possibilité d'aider un plaignant à comprendre les bases légales et les bases des politiques d'une décision est survenue lorsqu'une femme a écrit à notre Bureau pour mentionner certaines questions portant sur l'obligation d'une division scolaire de fournir le transport scolaire aux étudiants. Quoique nous n'avons pas compétence sur les divisions scolaires, nous avons noté que la plaignante avait déjà contacté le ministère provincial de l'Éducation, posant des questions au sujet de la *Loi sur les écoles publiques* et de la politique ministérielle. Il était clair que la plaignante n'était pas satisfaite des réponses qu'elle avait reçues de la division scolaire ou de la province.

Nous avons obtenu des renseignements de la province et de la division scolaire afin d'éclairer les obligations de transport imposées aux divisions par la loi et la politique provinciale, d'expliquer ces exigences et informer la plaignante que les pratiques de la division scolaire étaient conformes aux exigences provinciales.

En plus d'aider la plaignante à obtenir une meilleure compréhension du fondement d'une décision gouvernementale la touchant, nous avons pu lui offrir une perspective neutre et indépendante de la décision.

RÉVISION DES POUVOIRS DISCRÉTIONNAIRES

Certaines des décisions les plus importantes qui touchent les citoyens ne sont pas prises par des fonctionnaires mettant en œuvre une politique ou un programme, mais par des instances administratives et quasi judiciaires et des tribunaux qui ont reçu le pouvoir d'entendre la preuve et de rendre des décisions lors d'interjections d'appel de la part des membres du public. De tels organismes comprennent la Commission d'appel sur les accidents de travail, la Régie des services publics, la Commission de la location à usage d'habitation, la Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accident de la route, la Commission de réglementation des taxis et la Commission d'appel des services sociaux.

Il existe une différence entre une plainte pour déterminer si un règlement ou une politique a été appliqué et une plainte au sujet de l'exercice du jugement par un organisme décisionnaire qui a reçu le pouvoir de décider à sa propre discrétion. La *Loi* traite de cette différence en imposant un test d'acceptabilité plus haut à l'Ombudsman lors de la révision de décisions discrétionnaires.

Lors de l'étude des plaintes portant sur les tribunaux administratifs et quasi judiciaires, l'Ombudsman doit d'abord déterminer si la décision, l'acte ou l'omission sur laquelle porte la plainte est **clairement erronée ou déraisonnable**. Si l'Ombudsman détermine que l'action est clairement erronée ou déraisonnable, l'enquête se poursuit. Si l'Ombudsman détermine que l'action **n'est pas** clairement erronée ou déraisonnable, elle mettra fin à l'enquête.

Le fait qu'un plaignant est en désaccord avec une décision d'une commission ou d'un tribunal n'est pas suffisant pour justifier une enquête de l'Ombudsman. La plainte doit alléguer **un** certain vice de procédure ou défaut dans les informations devant le tribunal.

Lors d'une requête pour faire enquête sur des plaintes concernant des décisions d'instances administratives, l'Ombudsman examinera d'abord le processus administratif qui a mené à l'audience du tribunal. L'enquête se limitera à effectuer les recherches nécessaires pour déterminer que les participants ont reçu un avis approprié ; qu'ils ont eu la possibilité de présenter leur cas, ou de présenter leur défense ; et que le tribunal a été impartial. Suivent certains exemples de la réponse de notre Bureau aux plaintes qui portent sur des décisions d'instances administratives.

Certains jugements d'instances administratives parlent d'eux-mêmes. Si nous pouvons déterminer du jugement que le tribunal a dûment avisé les parties et considéré toute la preuve pertinente présentée en cour avant de prononcer son jugement, il peut être inutile de contacter le tribunal. Dans un cas impliquant la Commission d'appel sur les accidents de travail, un travailleur était en désaccord avec le jugement de la Commission, mais ne prétendait pas avoir été traité injustement ou que la possibilité d'exposer son cas lui avait été refusée. Il a fourni à notre Bureau une copie des raisons du jugement, ainsi que l'ensemble des renseignements possédés par la Commission lorsqu'elle a rendu son jugement.

De la révision de ces informations, nous avons conclu qu'il avait été dûment avisé de l'audience et qu'il avait reçu la pleine possibilité d'exposer son point de vue pour appuyer son appel. Nous avons informé le plaignant que, basé sur les renseignements soumis et à la lumière de notre compétence limitée de réviser les décisions d'instances administratives, l'enquête était terminée.

Dans une autre plainte contre la Commission d'appel sur les accidents de travail, le plaignant a contesté le fait que la Commission avait attaché une pondération plus importante aux résultats du conseiller médical de la Commission (*WCB*) qu'à l'opinion de son propre spécialiste. Il s'inquiétait aussi que la Commission préférait l'opinion du conseiller de l'organisme à celle de son médecin habituel, qui, pensait-il, aurait une meilleure compréhension de son état et de ses antécédents médicaux qu'un conseiller qui ne l'avait examiné qu'une seule fois.

Au cours de l'enquête, nous avons appris que les conseillers médicaux fournissent fréquemment des opinions sur diverses affaires médicales basées sur la révision du dossier d'un travailleur. Lorsqu'un conseiller médical de la Commission examine un malade, il ou elle révisera, en profondeur, tous les renseignements dans le dossier avant l'examen. Quoiqu'un conseiller puisse n'examiner physiquement le malade qu'une fois, il ou elle aura l'avantage de la révision de tous les rapports médicaux avant d'exprimer une opinion.

Notre enquête a confirmé que le groupe d'experts de la Commission d'appel était au courant de la divergence du point de vue du plaignant et de celui des médecins de la Commission et les avait tous les deux pris en considération lors de la prise de décision. La décision du groupe d'expert était que la preuve, sur l'ensemble, privilégiait la position de la Commission.

Il était évident dans ce cas que quoique la Commission ait attaché une plus grande pondération à l'opinion du conseiller médical, elle avait révisé et considéré toutes les opinions.

L'appréciation de la preuve est clairement une affaire d'entière discrétion du tribunal. Nous avons informé le plaignant que nous étions convaincus qu'il avait eu la possibilité de présenter son cas, et que pour ces motifs nous étions incapables de conclure que la décision était clairement erronée ou déraisonnable.

Les instances administratives et quasi judiciaires ne sont pas prévues pour être des tribunaux de droit. Les règles formelles sur la preuve suivies par les tribunaux de droit sont souvent assouplies et les citoyens se représentent eux-mêmes. Tous ceux qui ont des exposés à faire, les requérants et les opposants doivent souvent traiter de questions juridiques et faire face à une preuve technique ou d'expertise. De nombreux citoyens investissent du temps et des efforts énormes dans la recherche et du processus d'audience et des questions précises qui seront soulevées à une audience. Les résultats peuvent être à l'avantage de celui qui expose et du tribunal. En même temps, les exposants peuvent développer des opinions fortes sur le bien-fondé de la preuve et sur les questions d'interprétation juridique.

Tel a été le cas lorsqu'un comité de la Ville de Winnipeg a tenu une audience pour considérer une dérogation de zonage permettant à un requérant de construire une volière pour pigeons. Un voisin du requérant s'est plaint à notre Bureau que le comité n'avait pas suivi la procédure correcte. Il a commencé par soulever la question préjudicielle à savoir s'il y avait quorum ou non. Un article dans les règlements en matière de procédure du comité d'appel établit combien de membres du comité sont nécessaires pour constituer un quorum. Il établit aussi les raisons pour lesquelles un membre peut être absent et que la réunion se poursuive. Le plaignant était en désaccord avec l'interprétation de cet article par le comité d'appel, alléguant qu'il signifiait quelque chose de différent.

Quoique deux membres du comité composé de trois personnes étaient présentes, le plaignant était d'avis que le comité n'aurait pas dû poursuivre parce que le membre absent ne l'était pas pour une des raisons citées dans le règlement. Nous avons toutefois noté qu'une disposition particulière du même règlement prévoit qu'un quorum est formé de la majorité des membres de tout comité. En fonction de cet article, nous avons soutenu la position de la Ville.

Le plaignant a aussi contesté l'interprétation que la Ville donnait au mot « établissement » dans son règlement de contrôle des pigeons. Ce règlement énonce à quelle distance de tout établissement un particulier peut construire une volière à pigeons. Basés sur notre propre révision de l'interprétation de la Ville, et le libellé exprès du règlement, nous avons encore une fois appuyé la position de la Ville. Une partie de la difficulté de la position du plaignant est qu'il avait trouvé un appui à son interprétation du mot « établissement » dans un autre règlement de la Ville, un règlement qui n'était pas pertinent à la question qui nous occupe, mais qui augmentait sa conviction qu'il avait raison.

Finalement, le plaignant était d'avis que le comité d'appel n'avait pas pris en considération les répercussions que la volière pourrait avoir sur sa santé. Le plaignant croyait qu'il avait fait une présentation puissante sur les dangers reliés aux maladies disséminées par aérosol qui peuvent être transmises par les pigeons. Toutefois, il y avait une opinion du médecin conseil en santé publique de l'Office régional de la santé de Winnipeg déclarant que la volière ne présentait pas de risque pour la santé pour quelconque résident de la zone. Le plaignant était en désaccord avec l'opinion de cet expert médical, basé sur des informations de son propre médecin et à la suite d'informations recueillies sur Internet. Après avoir confirmé que le comité d'appel avait pris en considération tous les renseignements présentés, nous avons informé le plaignant que, en dépit de la preuve appuyant sa position et sa forte croyance dans cette preuve, il n'y avait pas de base sur laquelle l'Ombudsman pouvait conclure que la décision du comité était clairement erronée ou déraisonnable.

Dans un autre cas, un plaignant alléguait que la Commission de la location à usage d'habitation avait omis de prendre en considération des éléments de preuve soumis en appui à sa position à une audience d'appel. La base de son assertion était que cette preuve n'était pas mentionnée dans la décision écrite de la Commission. Ceci est une question que notre Bureau a examinée par le passé. Le fait qu'une décision ne réponde pas particulièrement à un élément de preuve ou ne commente pas la preuve que le plaignant trouve importante, ne signifie pas que l'instance ne l'a pas prise en considération. Plutôt, l'instance n'a pas trouvé la preuve suffisamment persuasive pour former la base de sa décision.

Une décision du tribunal n'est pas obligée de refléter ou de commenter tous les éléments de preuve présentés. Il n'est pas inhabituel que des décisions ne reflètent que, ou principalement, la preuve sur laquelle est basée la conclusion. Nous avons trouvé que le plaignant avait reçu pleine possibilité de présenter sa position et la preuve à l'appui. Nous l'avons informé que nous ne pouvions pas conclure que la décision était clairement erronée ou déraisonnable.

CAS D'INTÉRÊT

DÉSIGNATION DE LIEU SÛR

Dans les rapports annuels antérieurs, notre Bureau a commenté la pratique provinciale de désigner le *Manitoba Youth Centre* comme un « lieu sûr » pour les jeunes en vertu de la *Loi sur les services à l'enfant et à la famille*. Nous avons, de façon constante, pris la position que l'utilisation de la prison et des cellules des postes de police pour abriter des enfants qui ont besoin d'aide à la suite d'inquiétude pour le bien-être de l'enfant est inacceptable et que les établissements correctionnels ne sont pas adéquats comme lieux désignés de sécurité.

Semblait-il que la désignation du *Manitoba Youth Centre* comme lieu sûr était un dernier recours après la prise en considération attentive des options possibles. Néanmoins, notre position demeure que la désignation de tout établissement correctionnel comme lieu sûr pour les jeunes est inacceptable.

En 2004, nous avons informé le ministère que notre Bureau était d'avis que cette pratique contrevient ou niait les droits individuels garantis en vertu des articles 7, 9 et 10 de la *Charte canadienne des droits et libertés*, et était contraire aux dispositions de la *Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant* et *Convention contre la torture et autres peines ou traitements cruels, inhumains ou dégradants*.

En 2005, la province a mis fin à cette pratique, basé sur les préoccupations soulevées par notre Bureau et sur l'avis de leur avocat-conseil.

Lors de l'avis aux agences de protection de l'enfance que la pratique devait cesser, les Services de protection des enfants notaient que « La préoccupation de l'Ombudsman est que l'utilisation d'établissements correctionnels enfreint... la Charte des droits et libertés, et... la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. La Loi [la Loi sur les services à l'enfant et à la famille] ne contient pas de critères pour désigner des établissements correctionnels à titre de lieux sûrs et n'a pas n'ont plus de procédures pour placer un enfant ayant besoin de protection dans un tel établissement. De ce fait, elle ne fournit pas l'autorisation légale pour désigner un établissement correctionnel comme lieu sûr ».

Le gouvernement provincial doit être félicité d'avoir fait ce geste pour améliorer le traitement des enfants qui, sans en être responsables, se retrouvent en besoin de protection.

UTILISATION DE LA CHAISE DE CONTENTION

Un détenu du Centre de détention de Winnipeg (CDW) a déposé une plainte à notre Bureau après avoir été retenu, nu, dans une chaise de contention pendant environ six heures. Notre enquête a révélé que le journal d'observation utilisé par les agents correctionnels pour confirmer les vérifications périodiques du bien-être du détenu en contention n'était pas complètement rempli. Comme suite à l'absence de documentation, il nous a été impossible de conclure que l'établissement correctionnel avait suivi sa propre politique. Alors que le CDW suggère que le détenu a été retenu pour cette période continue de temps, dû à son comportement de non-observance du règlement, le journal d'observation ne contient aucune description de comportement démontrant le besoin continu de la chaise de contention pour une période prolongée.

Le CDW a été informé de nos constatations et subséquemment nous a informés que la politique institutionnelle serait révisée et que le comportement de non-observance d'un détenu serait documenté dans le formulaire prescrit. De plus, l'utilisation à venir de la chaise de contention sera révisée par un comité de révision dans le but de promouvoir la conformité à la politique et de servir à titre de mesure de l'assurance de la qualité. Finalement, la formation sur l'utilisation de la chaise de contention continuera d'être offerte au personnel. Nous espérons que cette initiative puisse prévenir des cas où le personnel correctionnel ne se conforme pas aux exigences de la politique à l'avenir.

ARRESTATION INJUSTIFIÉE

Une femme a déposé une plainte auprès de notre Bureau parce qu'elle avait été mise sous arrêt par un agent de la police municipale à la suite d'une plainte de son ex-conjoint, un agent dans le même corps policier.

Les faits générateurs de la mise en accusation n'étaient pas contestés. À la suite d'une séparation et d'une ordonnance définitive de consentement de la Cour du Banc de la Reine, l'ex-conjoint de la femme avait déposé de l'argent dans un compte tenu conjointement avec elle. Quelques temps après cet événement, elle a transféré l'argent de ce compte à un compte à son propre nom. Lorsqu'il apprit la transaction, l'ex-conjoint de la plaignante a contacté son conseiller juridique qui a écrit à la femme lui indiquant qu'à moins que l'argent ne soit retourné au compte, il intenterait une action en justice. Pendant que les négociations entre les avocats se déroulaient quant à la source de l'argent et le droit de la femme à le posséder, son ex-conjoint a déposé une plainte au service de police pour lequel il travaillait, alléguant un vol.

Lorsqu'elle prit connaissance de la plainte, l'avocat de la femme a informé l'enquêteur que le retrait de l'argent ne pouvait être un vol puisqu'il avait été retiré d'un compte conjoint. L'enquêteur était toutefois d'avis qu'une mise en accusation était justifiée par ce que l'Ordonnance définitive de consentement stipulait que tous les avoirs en possession d'une des deux parties soient libres de réclamation de la part de l'autre.

Notre enquête a révélé que l'ex-conjoint n'était pas en possession de l'argent lorsque la femme l'a pris. Une preuve non contestée démontre qu'après que la séparation a été finale, l'ex-conjoint l'a déposé dans un compte conjoint duquel la femme était autorisée à faire des retraits sans son consentement. Il n'y avait aucun vol, donc aucun fondement pour une mise en accusation pour vol. En dernier ressort, le procureur de la Couronne a arrêté les procédures d'accusation pour vol.

La femme se sentait particulièrement lésée par le fait que l'agent de police l'avait soumis à la dactyloscopie et photographiée, ce qu'elle trouvait inutile et humiliant. Aussi, le jour de l'arrestation de la femme, son conseiller juridique a informé l'agent procédant à l'arrestation que, comme résultat des négociations, l'argent serait retourné au compte. Néanmoins, même après avoir appris ceci, l'agent a mis la femme en état d'arrestation à son milieu de travail. L'agent procédant à l'arrestation, un sergent chevronné, n'a pas discuté du cas avec le procureur de la Couronne avant de déposer des accusations, il n'a pas non plus consulté tout autre officier haut gradé au sein du service de police. Ceci semblait imprudent dans les circonstances.

Après avoir été informé des résultats de notre enquête, le Chef de police était d'accord que la femme n'aurait pas dû être mise en accusation et lui a présenté ses excuses par écrit. À la lumière des excuses écrites, nous considérons que l'affaire a été résolue avec succès.

APPLICATION DE LA LOI PROVINCIALE

Deux longues enquêtes qui se sont terminées en 2005 illustrent la difficulté que peuvent rencontrer les gens lorsqu'ils tentent de faire appliquer les lois provinciales, et les conséquences importantes qui peuvent résulter du défaut du gouvernement d'appliquer ses propres lois.

Dans un cas dont nous avons fait rapport antérieurement, Conservation Manitoba s'est abstenu de prendre les mesures voulues en réponse à des plaintes de drainage non autorisé. Les plaignants étaient d'avis que le gouvernement provincial connaissait la présence du drainage et à deux occasions avait soit fermé les yeux, soit participé dans des projets qui endommageaient leur propriété. Les plaignants ont présenté leurs inquiétudes à Conservation Manitoba en 1997 et à notre Bureau à la fin de 1999.

En 2003, le ministère (maintenant l'Intendance de la gestion des ressources hydriques du Manitoba) a accepté la recommandation de l'Ombudsman d'indemniser les plaignants, et à la fin de 2005, les parties négociaient activement le montant de cette indemnisation.

En 1997, les plaignants s'attendaient à ce qu'il y ait une enquête rapide par les autorités, suivie par l'intervention appropriée afin de prévenir les dommages secondaires et les ordonnances de mesures correctrices. Ceci n'était pas une attente déraisonnable. Toutefois, le ministère n'a pas fait enquête adéquatement sur les préoccupations des plaignants et n'a pas non plus fait d'actions coercitives d'une manière prompte et appropriée. Le résultat en est que le gouvernement du Manitoba négocie maintenant des conditions de rémunération basé en grande partie sur son défaut de répondre adéquatement à une demande pour la mise à exécution et l'exercice de son autorisation légale que lui confère la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau*.

Il est déplorable que le ministère n'ait pas contraint les personnes premièrement responsables de l'inondation illégale des terres des plaignants de cesser l'inondation ou d'entreprendre l'ouvrage de redressement. Cette omission a résulté en des dommages supplémentaires et exigé une recommandation de l'Ombudsman pour indemnisation, paiement qui est maintenant devenu la responsabilité de tous les Manitobains.

Un deuxième cas de Conservation Manitoba porte sur une plainte déposée par un voisin au sujet d'un autre propriétaire de chalet qui ajoutait des constructions à une propriété privée dans un parc provincial, sans avoir l'autorisation nécessaire ni suivre les règles sur comment et où les propriétaires de chalet ont la permission de construire. Les bâtiments proposés nuisaient à la capacité du voisin de profiter de sa propre propriété.

En mai 2001, Conservation a demandé au propriétaire d'arrêter volontairement la construction. Le propriétaire a refusé, et après que tous les appels disponibles eurent été épuisés, Conservation a émis une Ordonnance en février 2002, en vertu de la *Loi sur les parcs provinciaux*, pour l'enlèvement de la construction non autorisée qui perturbait la propriété du voisin. Une visite du site par un représentant de Conservation Manitoba en novembre 2002 a démontré que même si le propriétaire avait pris des mesures correctrices, il n'y avait pas complète conformité à l'ordonnance. La visite a aussi révélé qu'il y avait eu de nouvelles constructions non autorisées.

Conservation a écrit au propriétaire déclarant qu'il devait y avoir complète conformité à l'ordonnance avant le 31 décembre 2002 et que le défaut de se conformer résulterait en ce que le personnel de l'agence ferait les travaux nécessaires aux frais du propriétaire. De janvier 2003 jusqu'à juin 2004, le ministère a déployé des efforts pour résoudre cette affaire par le biais de son conseiller juridique. Toutefois, ce n'est qu'en janvier 2005 que Conservation a confirmé que le propriétaire s'était finalement conformé à l'ordonnance de février 2002.

La construction non autorisée que Conservation a découvert en novembre 2002 est toujours là. En juillet 2005, Conservation a émis une ordonnance exigeant son enlèvement. Le propriétaire ne s'est pas conformé à cette deuxième ordonnance et le personnel de Conservation a dû entreprendre les travaux nécessaires (enlèvement d'une terrasse en bois et de hangars), en septembre 2005.

Conservation a déclaré que parmi les facteurs contributifs à « ...ce qui peut être perçu comme une période de temps extraordinaire pour les actions coercitives exigées... » étaient :

- L'anticipation de l'observance volontaire ;
- Les décisions de fournir toutes les possibilités et des délais plus que raisonnables pour l'observance volontaire ;
- Le roulement de personnel menant à la perte de connaissance historique et au délai ;
- L'implication du conseiller juridique ;
- La diligence raisonnable supplémentaire exigée par le personnel lors de traitement d'affaire de nature de la propriété privée.

Il a fallu quatre ans et demi pour arriver à l'exécution, dans ce cas. Alors qu'il serait inapproprié, en rétrospective, d'offrir des commentaires critiques sur les facteurs qui ont guidés l'approche du ministère, il est approprié de s'attendre à ce que de telles affaires soient gérées plus efficacement et dans les meilleurs délais à l'avenir.

Ces deux cas démontrent l'importance d'avoir des dispositions claires et exécutoires pour traiter les infractions à la loi, et un ministère disposé à les utiliser. Il est essentiel que la Province prenne au sérieux les infractions aux lois provinciales et, par surcroît, ait les moyens, le personnel et la volonté de faire ce qui est nécessaire pour en assurer l'observance. La réponse de la Province dans ces deux cas était inadéquate : les résultats ont été frustrants pour les plaignants et coûteux pour les Manitobains.

SENSIBILISATION DU PUBLIC

Lors de l'enquête de plaintes particulières, notre Bureau identifie fréquemment des informations qui, nous croyons, devraient être portées à l'attention du public. Même si ces informations peuvent déjà être accessibles par le biais d'un ministère ou d'une agence, ou distribuées par ces derniers, la mise en évidence de ces informations ne peut qu'améliorer la compréhension du public. En 2005, des informations d'intérêt général ont surgi dans plusieurs dossiers concernant l'Assurance publique du Manitoba (APM). Chaque année APM fournit de l'assurance-automobile à des centaines de milliers de Manitobains.

OBLIGATION DE DIVULGUER LES INFORMATIONS

Dans deux dossiers, APM a refusé les réclamations des clients, déclarant qu'ils n'avaient pas droit à la couverture parce qu'ils n'étaient pas résidents du Manitoba au moment de l'achat de l'assurance. Il n'y a pas eu contestation du fait qu'au moment des accidents, les particuliers n'étaient pas résidents du Manitoba. La question à l'étude était : jusqu'à quel point APM était-elle responsable des actions de ses agents. Dans les deux cas, il ressort que les agents d'Autopac savaient, ou auraient dû savoir, que les particuliers n'étaient pas admissibles à l'achat d'assurance-automobile de APM.

Dans un cas, APM reconnaît que « les actions des courtiers étaient loin à l'extérieur de la pratique acceptée et en deçà de l'accord d'exploitation en place entre les courtiers et l'Assurance publique du Manitoba. Il existe une preuve suffisante que le courtier savait, ou aurait dû savoir, que [le plaignant] n'était pas un résident du Manitoba et avait tout de même choisi de renouveler son immatriculation et son assurance. À ce titre, l'Assurance publique du Manitoba n'est pas liée par les actions du courtier. »

Dans le second cas, la documentation de APM indique qu'elle était au courant que « le courtier a clairement négligé de suivre les procédures établies. Il est aussi clair que les informations fournies au courtier auraient dû résulter en une enquête plus approfondie afin de déterminer si la police devait être vendue ou non. »

Dans les deux cas, APM a reconnu que si ses agents avaient été plus prudents et avaient examiné de plus près les informations fournies, les circonstances actuelles de résidence des demandeurs auraient pu surgir lorsqu'ils ont fait leurs demandes d'immatriculation et d'assurance plutôt que lorsque leurs réclamations ont été rapportées et enquêtées. APM fait toutefois valoir que toutes lacunes de la part de ses agents ne changent pas le fait que les plaignants n'étaient pas des résidents du Manitoba et n'étaient pas admissibles à l'immatriculation au Manitoba.

APM a aussi noté que et le programme Autopac et les procédures d'immatriculation de véhicules du Manitoba attribuent au demandeur la responsabilité de dire la vérité. La Société s'attend à ce que les demandeurs soient francs et honnêtes lorsqu'ils fournissent des renseignements. Dans les deux cas, il y avait des opinions divergentes quant à savoir si les plaignants avaient été suffisamment francs ou s'ils avaient intentionnellement induit l'agent en erreur de façon à obtenir une couverture.

Même si l'Ombudsman n'était pas nécessairement d'accord avec l'évaluation des intentions des plaignants par APM, la preuve démontrait bien que ni les agents ni les plaignants ne s'étaient acquittés de leurs obligations. Il y a du bien-fondé à la position d'APM que toutes erreurs de ses agents devraient être renvoyées aux assureurs de l'agent, et non à APM, puisque tous les agents doivent avoir une assurance contre les erreurs ou omissions. Pour ce qui est des plaignants, APM soutient que leur défaut de faire une divulgation complète les rend inadmissibles à une couverture.

Ces cas démontrent deux points essentiels pour les particuliers qui veulent maintenir leur couverture lorsqu'ils sont à l'extérieur de la province. Premièrement, il est essentiel que les demandeurs fournissent des informations complètes et exactes à APM. Deuxièmement, le fait qu'un agent autorisé d'APM ait émis une police ne veut pas nécessairement dire que APM fournira une couverture en cas d'accident.

ACCUSATIONS À L'EXTÉRIEUR DE LA PROVINCE

Un conducteur du Manitoba a été accusé dans une autre province d'infraction au *Code de la route* de cette province. Pour un certain nombre de raisons, y compris le fait que l'infraction ne résultait qu'en une amende légère dans cette province, le conducteur n'a pas contesté la condamnation. Toutefois, lorsque la condamnation a été enregistrée au Manitoba, elle a résulté en un nombre important de points d'inaptitude sur son permis de conduire et une augmentation de ses droits d'immatriculation. À ce point, il était trop tard pour interjeter appel de la condamnation. Le conducteur a contacté notre Bureau comme suite à une frustration croissante devant ses efforts pour obtenir soit un allègement, soit une explication satisfaisante de qui que ce soit, au Manitoba.

Le point central de la plainte était que la condamnation résultait en un nombre supérieur significatif de points au Manitoba, qu'il ne l'aurait été dans la province qui l'avait condamné. Le conducteur trouvait ceci injuste. Nous avons tenu plusieurs discussions avec l'Assurance publique du Manitoba et avons aussi fait notre propre recherche sur l'autorité d'importer les condamnations d'autres régions de compétence.

Les lois sur le Code de la route ne sont pas les mêmes dans chaque province. Lors de l'importation d'une condamnation, le Registraire doit identifier un article équivalent du *Code de la route* du Manitoba. Le nombre de points d'inaptitude fixé est basé sur l'article équivalent. Dans ce cas, nous avons révisé les deux dispositions statutaires pertinentes des différents codes de la route provinciaux et déterminé que l'article utilisé pour assigner les points d'inaptitude au Manitoba était, en fait, très similaire au second article en vertu duquel le particulier avait été condamné dans l'autre province. La différence émanait du fait que le Manitoba choisit d'imposer un nombre de points d'inaptitude beaucoup plus important pour une telle condamnation.

Même si le plaignant était d'avis que la peine était trop sévère, nous avons compris que ceci était un choix clair de politique publique fait par notre gouvernement et prescrit dans le règlement. Le conducteur n'avait pas été traité différemment d'aucun autre automobiliste dans des circonstances similaires, et le règlement n'avait pas non plus été appliqué d'une manière inappropriée. Nous avons fourni l'explication de l'autorité pour l'importation de condamnation d'autres régions et l'assignation de points d'inaptitude basée sur ces condamnations au

conducteur. Nous lui avons fait rapport de nos conclusions et de notre analyse et l'avons informé que l'Ombudsman ne ferait pas de recommandation en ce qui a trait à sa plainte.

NORME DE PREUVE

Un conducteur ayant causé un accident impliquant deux véhicules à une intersection a fait l'objet d'une inculpation de Désobéissance à un dispositif de signalisation et de Conduite imprudente en vertu du *Code de la route*. L'Assurance publique du Manitoba a déterminé que le conducteur était pleinement responsable de l'accident, basé sur la déclaration d'un témoin que le plaignant « brûlait un feu rouge ». Le conducteur a interjeté appel de l'évaluation de responsabilité devant un arbitre, mais a été débouté.

Le conducteur a contesté les mises en accusation en vertu du *Code de la route* et les procédures ont été suspendues. À la lumière de la suspension des procédures, le conducteur a demandé un second arbitrage. Il a fourni, comme informations complémentaires, la transcription officielle de la preuve présentée à l'audience du tribunal qui a résulté en la suspension des procédures. Encore une fois, l'arbitre a confirmé la détermination de la responsabilité par l'APM. À ce point, le conducteur a déposé une plainte à notre Bureau.

En réponse à notre demande de renseignements, l'Assurance publique du Manitoba a expliqué que la norme de la preuve utilisée par les tribunaux en ce qui a trait aux condamnations en vertu du *Code de la route* est « au-delà d'un doute raisonnable », la norme pour les affaires criminelles. La norme utilisée pour déterminer la responsabilité est une « prépondérance des probabilités », la norme civile de preuve. La position de l'APM était que suite à ces différentes normes de preuve, une suspension des procédures ou une détermination que quelqu'un n'est pas coupable d'une accusation en vertu du *Code de la route* ne signifie pas que la personne ne sera pas tenue responsable de l'accident.

Dans ce cas, il y avait suffisamment de preuve pour que l'APM conclut raisonnablement que, sur la prépondérance des probabilités, le plaignant était responsable de l'accident. Notre Bureau a refusé de faire une recommandation en ce qui a trait à cette plainte.

QUESTIONS ÉMERGENTES

DRAINAGE NON AUTORISÉ

Les questions de drainage non autorisé demeurent une préoccupation importante dans l'ouest du Manitoba. Des enquêtes récentes confirment que la réponse provinciale à ces préoccupations n'a pas toujours été adéquate. À la suite des demandes du public pour une meilleure exécution de la loi, le ministère a annoncé qu'il modifierait la législation afin de renforcer les pouvoirs d'exécution en 2006.

Dans un projet pilote dans l'ouest du Manitoba, la province a transféré une grande partie de la responsabilité du drainage à un district de conservation. Ce projet a bien fonctionné pour la délivrance de permis, parce que le district de conservation a pu rencontrer toutes les parties concernées et prendre en compte les connaissances locales lors de la considération des demandes de drainage. Il s'est effondré lorsque l'exécution de la loi s'est révélée nécessaire et ni le district de conservation, ni la province n'a pu affecter le personnel suffisant pour mener à bien les mesures d'exécution.

En 2005, de nombreux districts de conservation ont commencé à développer les Plans d'aménagement des bassins versants qui seront exigés par la *Loi sur la protection des eaux*. Certains districts ont identifié l'exécution de la loi contre les drainages non autorisés comme priorité, mais ont jugé que ceci demeure de la compétence provinciale.

En décembre 2005, le ministre de la Gestion des ressources hydriques a annoncé des modifications à la *Loi sur les droits d'utilisation de l'eau* afin d'augmenter les pouvoirs d'exécution existants pour traiter du drainage non autorisé, y compris l'augmentation des amendes pour infraction à la *Loi*.

La justesse des modifications proposées et la portée sur laquelle la Gestion des ressources hydriques peut coordonner ses efforts à ceux des districts de conservation sont une question émergente que nous surveillerons en 2006.

AMÉNAGEMENT MUNICIPAL

Certaines plaintes sur lesquelles nous avons fait enquête en 2005 soulèvent des questions au sujet de la relation entre les gouvernements municipaux et les districts d'aménagement.

Les conseils municipaux partagent du personnel avec les districts d'aménagement et se fient à eux pour l'appui technique et l'expertise. Dans un cas, les citoyens, préoccupés par la proposition d'une porcherie à proximité immédiate, ont déposé une plainte auprès de notre Bureau alléguant qu'on leur avait refusé la possibilité de participer à une audience municipale parce qu'un avis inadéquat avait été donné par le district d'aménagement. Dans le même cas, il existait une indication claire de conflit d'intérêts lorsqu'un conseiller municipal a voté sur une affaire dont il aurait dû s'excuser.

Dans le second cas, un maire et un conseiller se sont engagés dans une activité d'inspection et d'exécution qui aurait dû être laissée au personnel du district d'aménagement dont les décisions d'exécution peuvent faire l'objet d'appels au conseil municipal dont font partie le maire et le conseiller.

Ces cas indiquent qu'il existe un besoin d'une meilleure compréhension des diverses responsabilités des districts d'aménagement et des conseils municipaux lors du traitement d'affaires dans lesquelles ils sont tous deux impliqués, mais ont clairement des fonctions distinctes. Dans les deux cas, le personnel municipal et celui du district d'aménagement avaient accès au personnel d'aménagement provincial des Affaires intergouvernementales du Manitoba. Il est essentiel que ces trois paliers de gouvernement soient clairs sur le rôle et la fonction de chacun, et coordonnent mieux leurs activités.

Les modifications de la *Loi sur l'aménagement du territoire* sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2006. Certains des changements proposés devraient améliorer le processus d'aménagement, mais des améliorations dans l'équité des procédures et l'efficacité administrative peuvent dépendre plus des efforts provinciaux pour coordonner les activités et informer les participants municipaux, que sur les modifications de la loi elle-même.

RÉSUMÉ DES STATISTIQUES 2005

Le texte précédent est une description du rôle et de la fonction de l'Ombudsman, ainsi que l'exposition de certains sommaires de cas et d'autres informations et questions d'intérêt, illustrant le travail que nous exécutons.

Le tableau de statistiques qui suit offre une vue d'ensemble du travail effectué par notre Bureau en 2005, en termes de dossiers ouverts et de la disposition des dossiers fermés.

Les contacts avec notre Bureau ont été comme suit :

Report de dossiers à 2005	303
<u>Nouveaux cas en 2005</u>	<u>718</u>
Total des cas en 2005	1021
<u>Total des dossiers fermés en 2005</u>	<u>774</u>
En instance le 31 décembre 2005	247

Des 774 dossiers fermés en 2005

20 % ont été résolus ;

5 % ont été partiellement résolus ;

5 % fermés après apport d'aide ;

27 % fermés après apport d'informations ;

28 % non appuyés ;

13 % ont été abandonnés soit par l'Ombudsman (5 %), soit par le client (8 %) ;

2 % ont été refusés.

DOSSIERS OUVERTS EN 2005 ET DISPOSITION DES DOSSIERS FERMÉS

Ministère ou Catégorie	Report en 2005	Nouveaux cas en 2005	Total des cas en 2005	En instance le 31 décembre 2005	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport d'info	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	Recomm.
MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL	185	498	683	178									
Affaires autochtones et du Nord	-	3	3	3									
Général	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enseignement postsecondaire et Formation professionnelle	1	5	6	3									
Général	1	4	5	2	1	-	-	-	1	1	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agriculture, De l'alimentation et Initiatives rurales	5	4	9	3									
Général	4	-	4	-	-	-	1	-	-	3	-	-	-
Corp. Assurance-récolte du Manitoba	1	4	5	3	-	-	-	-	-	1	1	-	-
Commission de la fonction publique	1	2	3	1	-	-	-	-	1	1	-	-	-
Conservation	27	21	48	25									-
Général	21	11	32	17	-	1	1	-	4	5	1	3	-
Gestion des ressources hydriques	6	10	16	8	-	1	-	-	4	3	-	-	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	2	2	4	2	-	-	1	-	-	-	-	1	-
Éducation, Citoyenneté et Jeunesse	4	5	9	2									
Général	2	4	6	1	-	-	1	1	-	1	-	2	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	2	1	3	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Services à la famille et Logement	27	92	119	29									
Général	1	6	7	3	-	-	-	-	2	1	-	1	-
Services à l'enfant et la famille	13	21	34	8	2	-	5	2	10	3	3	1	-
Emploi et Aide financière	5	42	47	9	-	-	5	2	9	12	2	8	-
Bureau du logement du Manitoba	3	17	20	4	-	-	1	-	5	4	1	5	-
Comité consult. des services sociaux	-	5	5	1	-	-	-	-	1	2	-	1	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	5	1	6	4	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Finances	11	32	43	9									
Général	2	6	8	1	-	-	-	2	3	1	-	1	-
Com. d'appel pour l'indemnisation en Cas d'accidents de la route.	2	5	7	2	1	-	-	-	1	3	-	-	-
Direction de la location à usage d'habitation	4	15	19	5	-	-	-	-	10	4	-	-	-
Com. de la location à usage d'habitation	2	5	7	-	-	2	-	-	3	2	-	-	-
Com. des valeurs mobilières	1	1	2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Santé	20	51	71	22									
Général	8	13	21	5	-	-	2	-	6	4	2	2	-
Santé mentale	5	23	28	2	-	-	5	1	6	12	-	2	-
Offices régionaux de la santé	2	11	13	3	2	-	-	-	3	2	2	1	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	5	4	9	5	1	-	-	-	-	-	-	3	-

Ministère ou Catégorie	Report en 2005	Nouveaux cas en 2005	Total des cas en 2005	En instance le 31 décembre 2005	Apport d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Apport d'info	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	Recomm.
Affaires intergouvernementales et Commerce	2	2	4	2									
Général	1	2	3	1	-	-	-	1	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Justice	72	260	332	75									
Général	6	14	20	9	-	-	2	1	5	1	-	2	-
<i>Agassiz Youth Centre</i>	-	3	3	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-
Centre correctionnel de Brandon	2	51	53	13	-	-	2	1	9	21	1	6	-
Centre correctionnel de Dauphin	-	2	2	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-
Centre correctionnel de Headingley	11	46	57	8	2	-	3	-	6	11	1	26	-
Centre correctionnel de Milner	2	11	13	-	-	-	1	-	-	2	2	8	-
Centre correctionnel de Le Pas	-	9	9	4	-	-	-	-	-	2	-	3	-
Centre correctionnel de Portage	1	15	16	3	-	-	-	-	2	8	1	2	-
Centre de détention provisoire de Winnipeg	7	41	48	3	1	-	11	-	10	8	2	13	-
Exécution des ordonnances alimentaires	9	15	24	7	1	-	3	-	3	6	2	2	-
Commission des droits de la personne	3	10	13	4	-	-	1	2	2	3	-	1	-
Aide juridique du Manitoba	-	5	5	-	1	-	-	1	1	2	-	-	-
Curateur public	11	19	30	3	-	-	4	3	4	5	8	3	-
Centre Jeunesse Manitoba	-	6	6	4	1	-	-	-	-	-	-	1	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	20	13	33	17	1	-	-	1	1	1	-	12	-
Travail et Immigration	6	8	14	3									
Général	1	4	5	2	-	-	-	-	-	1	-	2	-
Comm. du travail du Manitoba	3	3	6	-	-	-	-	-	3	3	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	2	1	3	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Assemblée législative	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Transport et Services gouvernementaux	7	10	17	6									
Général	7	9	16	5	1	-	1	-	4	4	1	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS	64	109	173	37									
Comm. des accidents du travail	9	14	23	7	1	-	2	2	7	2	-	2	-
Tribunal d'appel de la CAT	2	15	17	5	1	-	-	-	4	7	-	-	-
Sociétés et extra ministériels	53	80	133	25									
Général	1	3	4	-	-	-	-	-	-	2	-	2	-
Manitoba Hydro	9	6	15	1	6	-	1	1	1	3	-	2	-
Société des loteries du Manitoba	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Assurance publique du Manitoba	42	71	113										
Général	39	67	106	23	4	2	3	11	24	24	4	9	2
Permis de conduire et Immatriculation	3	4	7	1	-	-	-	1	1	4	-	-	-

Department or Category	Reporté en 2005	Nouveaux cas en 2005	Total des cas en 2005	En instance le 31 décembre 2005	Appoint d'aide	Refus	Annulation (Client)	Annulation (Omb.)	Appoint d'Info	Non appuyés	Résolution partielle	Résolution	Recomm.
MUNICIPALITÉS	53	75	128	30									
Ville de Winnipeg	27	26	53	12									
Général	1	2	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Services communautaires	2	2	4	-	-	-	-	-	1	2	-	1	-
Financement des entreprises	6	5	11	3	2	-	-	-	1	2	-	3	-
Le Conseil d'administration du programme d'avantages sociaux des fonctionnaires de Wpg	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Service Incendies et ambulancier	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Aménagement, Propriété et Développement.	7	7	14	2	-	-	-	-	6	6	-	-	-
Évaluation foncière	1	2	3	-	-	-	-	1	2	-	-	-	-
Travaux publics	1	1	2	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
Eaux et égouts	1	3	4	1	1	-	-	-	-	1	-	1	-
Service de police de Winnipeg	3	1	4	-	1	-	-	-	2	-	-	1	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	4	2	6	3	-	-	-	-	-	-	-	3	-
Autres municipalités	26	49	75	18	4	3	3	5	11	16	1	14	-
HORS COMPÉTENCE	1	36	37	2									
Agences et ministères fédéraux	-	8	8	2	-	-	1	-	5	-	-	-	-
Affaires privées	1	27	28	-	1	4	-	-	21	1	-	1	-
Revenu Canada	-	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
TOTAL DE CAS	303	718	1021	247	37	14	62	40	212	215	36	156	2

Le 31 décembre 2004, il y avait 303 en instance :

- 215 cas reportés de 2004 à 2005
- 52 commencés en 2003
- 18 commencés en 2002
- 7 commencés en 2001
- 9 commencés en 2000
- 2 commencés en

Nous avons fermé 245 dossiers ou 81 % au cours de l'année 2005.

Le 31 décembre 2005, il y avait 58 cas en instance :

- 32 commencés en 2004
- 11 commencés en 2003
- 5 commencés en 2002
- 5 commencés en 2001
- 4 commencés en 2000
- 1 commencé en 1999

Les catégories utilisées dans ce tableau sont expliquées dans les pages suivantes.

CAS ET LEUR DISPOSITION

Apport d'aide — Nous avons fourni de l'aide au plaignant en l'aiguillant vers les ressources appropriées.

Refus — Aucune action entreprise. La plainte peut être clairement en dehors de la compétence de l'Ombudsman et aucun aiguillage ne semble possible ou approprié. L'Ombudsman peut aussi refuser une plainte parce que cette dernière porte sur une affaire que le plaignant connaît depuis plus d'un an, avant de la porter à l'attention de l'Ombudsman ; ou parce que la plainte est frivole, sans objet, vexatoire ou n'est pas déposée de bonne foi ; ou parce que due à la prépondérance entre l'intérêt public et la personne lésée, elle ne devrait pas être enquêtée ; ou parce que, de l'avis de l'Ombudsman, les circonstances du cas n'exigent pas d'enquête. Lorsqu'une plainte est refusée, la fonction du Bureau est habituellement expliquée au plaignant.

Annulation (Client) — Dans ce cas, une certaine action a été entreprise et à un moment donné le plaignant abandonne le cas ou demande que nous cessions l'enquête.

Annulation (Ombudsman) — Dans cette situation, une certaine action a aussi été entreprise et à un moment donné l'Ombudsman décide de ne pas poursuivre l'affaire. Si l'Ombudsman apprend, après avoir lancé l'enquête, que le plaignant connaissait l'affaire plus d'un an avant de contacter notre Bureau, elle peut cesser d'enquêter. Aussi, l'Ombudsman peut arrêter une enquête si, en cours d'enquête, il devient clair que la plainte est frivole, sans objet, vexatoire ou n'est pas faite de bonne foi ; ou si, au cours de l'enquête, il est évident que basé sur un équilibre entre l'intérêt public et la personne lésée, l'enquête ne devrait pas se poursuivre ; ou si, après prises de renseignements, l'Ombudsman est d'avis que les circonstances du cas n'exigent pas d'enquête plus approfondie. Comme dans la situation où un cas est refusé de prime abord, lorsqu'un cas est annulé par l'Ombudsman, le plaignant est habituellement informé des raisons de cette décision.

Apport d'informations — Cette disposition peut être utilisée pour des plaintes portant sur la gamme complète de l'enquête. Que l'affaire portée à notre attention soit de notre compétence ou non, nous pouvons, à tout moment de notre engagement, fournir au plaignant des informations pertinentes à sa préoccupation, ainsi que des renseignements sur notre Bureau

et sa fonction. Habituellement, les informations fournies sont utiles pour éclairer une situation, et de ce fait pourraient possiblement amener le plaignant plus près d'une solution au problème.

Non appuyées — Dans ce cas, une plainte a été enquêtée en profondeur et, basé sur la force de la preuve révisée, nous sommes incapables de soutenir que l'agence ou le ministère contre qui la plainte est déposée a, dans les faits, causé le grief. Dans un tel cas, nous n'avons trouvé aucune preuve de mauvaise administration par tout agence ou ministère du gouvernement, ou par tout agent, employé ou membre par lesquels le plaignant a pu être lésé. Le plaignant et le ministère ou l'agence sont donc informés de ce fait.

Résolution — Dans certains cas, la disposition « résolution » signifie que la plainte a été enquêtée en profondeur et que la preuve examinée soutient que le ministère ou l'agence a en fait causé le grief. Un rapport et une ou des recommandations a été soumis au ministère ou à l'agence et la ou les recommandations ont été acceptées et mises en œuvre pour résoudre le problème.

Dans d'autres cas, lorsque la disposition « résolution » apparaît, il est possible que l'enquête n'est pas eu à atteindre l'étape de rapport officiel et de recommandation, mais le problème peut avoir été résolu à une des premières étapes de l'enquête, à la suite de la révision de l'affaire par le ministère ou l'agence et notre Bureau, ou à la suggestion de notre Bureau.

Une troisième catégorie de cas classés sous « résolution » comprend ces affaires qui peuvent être résolues après avoir été soumises à notre Bureau, mais pas nécessairement à la suite d'action directe de notre Bureau. Ces plaintes sont parfois résolues par une action indépendante du ministère ou de l'agence, ou par l'action d'un tiers, ou par d'autres moyens. De toute manière, de notre point de vue, la chose importante est que le problème que le plaignant a porté à notre attention n'existe plus et donc nous classons ces affaires comme résolues. L'ampleur de l'enquête dans ces cas peut varier de très peu à très large selon les circonstances du cas et à quel moment la résolution se produit.

Résolution partielle — Cette disposition est similaire à la disposition « résolution » et les trois catégories de cas décrites pour « résolution » s'appliquent aussi, ici. Une disposition de « résolution partielle » se produirait parce qu'une plainte peut exiger plus d'un plan d'action pour résoudre complètement le ou les problèmes (puisque'il peut y avoir de nombreuses zones de problèmes dans une seule plainte). Quelques fois, un ministère est capable de ne redresser qu'une partie du problème total et pour diverses raisons peut être incapable ou réticent de corriger la situation complète. Parfois il n'y a pas de solution possible, faisable ou appropriée pour complètement résoudre une plainte particulière, et dans de tels cas l'affaire peut se retrouver partiellement résolue.

Recommandation — Cette disposition signifie que la plainte a été enquêtée en profondeur et que la preuve révisée soutient que le ministère ou l'agence a causé le grief. Un rapport et une ou des recommandations ont été soumis au ministère (ou à l'agence), mais la ou les recommandations n'ont pas été acceptées. En vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, lorsque les recommandations ne sont pas acceptées, l'Ombudsman peut diriger son rapport et les recommandations plus loin, soit au lieutenant gouverneur en conseil, et peut par la suite mentionner le rapport dans son prochain rapport annuel à l'Assemblée. Si les recommandations sont acceptées comme résultat de ces rapports plus poussés, le cas sera alors éventuellement classé comme résolu. De là, la disposition « recommandation » sera utilisée pour tout cas où l'Ombudsman a fait une recommandation qui n'a pas été acceptée ou mise en œuvre, que la recommandation ait été ou non rapportée au lieutenant gouverneur en conseil ou à l'Assemblée législative.

En instance — Plainte toujours sous enquête le 1^{er} janvier 2006.