

MANITOBA OMBUDSMAN



2006

RAPPORT ANNUEL

Manitoba Ombudsman

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

Le 31 mars 2007

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

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 42 de la *Loi sur l'Ombudsman*, 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., c'est avec plaisir que je dépose le Rapport annuel de l'Ombudsman pour l'année civile allant du 1^{er} janvier 2006 au 31 décembre 2006.

Veillez 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 – 2006 UNE ANNÉE DE CHANGEMENT	4
LA CONSCIENTISATION	4
L'INFORMATION DES ÉTUDIANTS	5
L'INFORMATION DU PUBLIC	6
LA SEMAINE DROIT DE SAVOIR	6
LA COMMUNICATION AVEC LES ORGANISMES DU SECTEUR PUBLIC ET LES DÉPOSITAIRES	7
LES RENCONTRES CASSE-CROÛTE	7
LES PRÉSENTATIONS DE LA CONFÉRENCE SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	8
LA PARTICIPATION À LA CONFÉRENCE	9
L'ACCUEIL ET L'ENQUÊTE	9
LA RÉVISION DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE	10
LES ENQUÊTES SYSTÉMIQUES	12
LES VÉRIFICATIONS	13
LES RECOMMANDATIONS OU LES ORDONNANCES - OMBUDSMAN OU COMMISSAIRE	13
LES CHANGEMENTS PRÉVUS	18
EN CONCLUSION	18
LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN	19
L'ÉQUIPE DES SERVICES D'ACCUEIL	20
LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN	21
LA DIVISION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	23
LE BUDGET ET LE PERSONNEL	29
L'ORGANIGRAMME	30
RAPPORT SUR LES ACTIVITÉS DE LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN	31
LA RÉVISION SYSTÉMIQUE	32
LA RÉVISION DU SYSTÈME DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE	32
DES CAS INTÉRESSANTS	46
L'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA	46
LE SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR	47
LA COMMISSION D'APPEL DE SANTÉ MANITOBA	49
LA RÉVISION DES DÉCISIONS DISCRÉTIONNAIRES	51
UNE DÉROGATION AU ZONAGE MUNICIPAL	51
UN APPEL AU MEMBRE DU CABINET	54
UN APPEL D'UN ÉTUDIANT	55
LA RÉVISION DES STATISTIQUES DE 2006	58
LES DOSSIERS OUVERTS EN 2006 ET LA DISPOSITION DES DOSSIERS FERMÉS	59
LA DÉFINITION DE DISPOSITIONS	62

RAPPORT DES ACTIVITÉS DE LA DIVISION DE L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	63
LA RATIONALISATION DU PROCESSUS D'ENQUÊTE	64
EXIGENCE QUE LE SECTEUR PUBLIC FOURNISSE DES RÉPONSES COMPLÈTES - MISE À JOUR SUR LE RESPECT DE LA LAIPVP	64
LA COMMUNICATION AVEC LES ORGANISMES DU SECTEUR PUBLIC ET DÉPOSITAIRES	65
LES QUESTIONNAIRES À UTILISER POUR LES PLAINTES PORTANT SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	67
LE DÉFAUT DE RÉPONDRE À UNE RECOMMANDATION DE L'OMBUDSMAN	67
LA RÉVISION SYSTÉMIQUE	69
LA VÉRIFICATION POUR ASSURER LE RESPECT DE LA LAIPVP	69
LES CAS INTÉRESSANTS	75
L'ACCÈS À DES INFORMATIONS DE SONDAGE	75
L'ACCÈS À DU MATÉRIEL PUBLIÉ	77
UNE PLAINTÉ NON APPUYÉE PORTANT SUR LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES DU MANITOBA	79
UN COMMENTAIRE CONJOINT AVEC L'ASSOCIATION PHARMACEUTIQUE DU MANITOBA	80
RÉVISION DES STATISTIQUES DE 2006	82
RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR L'ACCÈS OUVERTS EN 2006	83
RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR L'ACCÈS FERMÉS EN 2006	83
RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR LA VIE PRIVÉE OUVERTS EN 2006	84
RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR LA VIE PRIVÉE FERMÉS EN 2006	84
LES TYPES DE DOSSIERS OUVERTS EN 2006	85
LA DISTRIBUTION DES DOSSIERS OUVERTS EN 2006	85
LES CAS EN 2006 PAR LOI, ORGANISME PUBLIC/DÉPOSITAIRE ET DISPOSITION	86
LA DÉFINITION DE DISPOSITIONS	89

UN MESSAGE DE L'OMBUDSMAN – 2006 UNE ANNÉE DE CHANGEMENT

Dans mon Rapport annuel 2005, je décris les débuts d'un processus de changement conçu pour améliorer nos procédures opérationnelles et rendre le bureau plus pertinent pour le public, le gouvernement et les organismes du secteur public. Ce processus a produit des changements importants en 2006 : des changements à nos façons de communiquer avec le public et d'y répondre, et des changements dans nos processus d'accueil et d'étude des plaintes. Nous avons aussi changé notre méthode de rapport et ce sera le premier rapport annuel combiné englobant nos activités en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (LAIPVP) et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* (LRMP).

Les changements apportés ou commencés en 2006 augmenteront l'efficacité de notre bureau dans le cadre de notre allocation des ressources existantes et de notre mandat légal. La valeur du bureau pour le gouvernement et le public devrait refléter les attributions et les responsabilités dévolues à cette charge dans la *Loi sur l'Ombudsman*, la LAIPVP et la LRMP, chacune d'elles énonçant clairement que le bureau fera plus que d'étudier les plaintes individuelles.

LA CONSCIENTISATION

Pour que le bureau soit pertinent, son rôle à titre de bureau impartial ayant la responsabilité de surveiller l'imputabilité administrative et sa responsabilité dans le cadre de la démocratie parlementaire doit être compris du public. Un défi important, et une de nos priorités, est d'atteindre tous les Manitobains pour s'assurer qu'ils connaissent le bureau et ce qu'il peut faire.

Le territoire de compétence de notre bureau est très large et les pouvoirs d'enquête et de rapport sont vastes. Toutefois, ceci est vide de sens pour le public si ce dernier ignore que le bureau existe pour leur permettre accès à une révision indépendante des actions ou omissions du gouvernement. Je crois que la responsabilité d'assurer la conscientisation du bureau relève du

bureau. À ces fins, un certain nombre de changements organisationnels ont été apportés en 2006 pour améliorer notre capacité d'éducation du public et un nombre d'initiatives d'éducation ont été lancées. En mars 2006, un poste existant dans le bureau a fait l'objet d'une nouvelle répartition afin de créer le poste du directeur de la recherche et de l'éducation. Le directeur a la responsabilité de promouvoir l'éducation du public et la conscientisation de notre bureau, et pour l'analyse de politiques et de recherche sur des questions existantes et émergentes pertinentes à notre bureau. Le directeur est directement responsable devant l'Ombudsman et est au service des Divisions de l'Ombudsman et de l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

L'INFORMATION DES ÉTUDIANTS

Le meilleur endroit où commencer l'éducation du public sur le rôle et les attributions de l'Ombudsman dans le processus démocratique est dans le système scolaire, où les informations peuvent être fournies aux élèves qui étudient les gouvernements et la démocratie participative dans leurs programmes. Adaptant une idée qui m'a été suggérée par mon collègue le directeur général des élections, nous avons développé un programme pour les étudiants afin de les informer de la part que peut prendre l'Ombudsman dans l'exercice des droits démocratiques en assurant la responsabilité du gouvernement. Cette initiative comprend la rédaction de certaines activités d'apprentissage sur le gouvernement et l'Ombudsman du Manitoba à être utilisées dans les programmes d'études sociales pour les élèves de 6^e, 9^e et 11^e années. Ces années ont été choisies en relation au contenu de leur programme sur le Canada et le gouvernement canadien. Les résumés d'expériences d'apprentissage pour les enseignants et les activités des élèves sont réunis dans un module nommé «*Joining the Herd, A Handbook on Participating in Manitoba's Government*». Le module sera livré à chaque école de langue anglaise du Manitoba, qui a la 6^e, 9^e et 11^e années au printemps de 2007. Les enseignants qui utilisent le matériel peuvent nous inviter dans leurs classes pour une session « à l'Ombudsman », qui peut aussi être conduite en français.

L'INFORMATION DU PUBLIC

En 2006, nous avons continué nos efforts pour atteindre des secteurs du public manitobain qui peuvent ne pas connaître notre bureau ou ne pas le percevoir comme une ressource. Nos efforts comprenaient le ciblage de groupes qui nous contactent rarement et la sensibilisation des Manitobains aux sérieuses et évolutives questions issues du domaine de l'accès et de la vie privée. Nos tentatives d'atteindre plus de Manitobains des groupes qui n'ont pas de contact avec notre bureau sont un travail en cours. Dans l'accès et la vie privée, le défi continuera d'être l'éducation des personnes et la réponse aux plaintes qui font partie de notre mandat dans un environnement de changement constant poussé par l'avancement technologique.

Tenir le gouvernement responsable dans une démocratie parlementaire est le rôle de tous les citoyens, non seulement le rôle de bureaux spécialisés comme l'Ombudsman et les Commissaires à la protection de la vie privée. Parce que l'Ombudsman est - et devrait être - un bureau de dernier recours, notre rôle d'éducation du public doit comprendre l'information des personnes sur les différents processus gouvernementaux et procédures gouvernementales qui devraient être premièrement utilisés pour traiter de leurs questions. Certainement, si les autres modes d'appel et de plaintes ont été poursuivies sans succès et si la personne n'est pas capable de faire ces démarches, nous pouvons nous impliquer dans une plainte qui relève de notre compétence. L'Ombudsman n'est pas le défenseur des plaignants, mais nous pouvons et devons fournir des informations au plaignant au sujet des processus à sa disposition lorsqu'il agit comme son propre avocat. Notre équipe des services d'accueil peut conseiller les demandeurs sur les droits d'interjeter appel qui existent et sur la façon d'exercer ces droits. Nous tentons de nous assurer que, même lorsqu'une affaire n'est pas appropriée pour enquête par notre bureau, personne ne soit renvoyée sans avoir reçu des conseils ou de l'aide pour traiter directement avec le gouvernement.

LA SEMAINE DU DROIT DE SAVOIR

Depuis 2002, le 28 septembre est célébré partout dans le monde comme la Journée du Droit de savoir par les pays qui profitent ou recherchent les avantages des lois sur l'accès à l'information. En 2006, notre bureau a participé, avec des collègues de tout le pays, à la première célébration de la Semaine du Droit de savoir.

Le gouvernement du Manitoba et les villes de Dauphin, Selkirk et Thompson ont déclaré la semaine du 25 au 29 septembre Semaine du Droit de savoir dans leurs secteurs de compétence. L'Association canadienne des journalistes (Manitoba), l'Association canadienne des contribuables (Manitoba), l'Association du Barreau du Manitoba et le Conseil provincial des femmes du Manitoba ont participé avec nous à l'organisation de réunions d'experts sur les lois d'accès à l'information du Manitoba. J'ai participé à la réunion d'experts avec les représentants de l'Association des contribuables, la CBC, Santé Manitoba et le *Winnipeg Sun*.

LA COMMUNICATION AVEC LES ORGANISMES DU SECTEUR PUBLIC ET LES DÉPOSITAIRES

Il est essentiel au fonctionnement efficace du bureau que les organismes sur lesquels l'Ombudsman a droit de regard comprennent le rôle et les attributions du bureau.

Dans les affaires d'accès et de protection de la vie privée, les organismes du secteur public et les dépositaires jouent un rôle essentiel dans les enquêtes en fournissant des informations, de l'historique, une perspective, des opinions et des dossiers judiciaires, tous des composants-clés d'une enquête. L'obtention de toutes les informations dont nous avons besoin de façon rapide et concise a un effet positif sur la vitesse à laquelle une plainte peut être résolue et l'enquête conclue.

Au cours de 2006, la Division de l'accès et de la protection de la vie privée a entrepris une revue de la façon dont nous accomplissons notre travail afin de découvrir des manières de fournir un meilleur service aux plaignants et aux organismes du secteur public et dépositaires. Nous avons mis en œuvre des modifications pour rendre les processus de nos enquêtes plus efficaces, et nos rapports en temps opportun. Nous avons mis en œuvre des politiques pour simplifier notre processus d'étude des plaintes. Nous avons récemment écrit aux organismes du secteur public et dépositaires partout dans la province pour les sensibiliser à ces changements et ces politiques.

LES RENCONTRES CASSE-CROÛTE

En 2006, des rencontres casse-croûte mensuelles ont été lancées comme programme continu de vulgarisation pour les coordonnateurs et les agents d'accès et de vie privée pour leur donner de

l'information sur les réponses que nous exigeons pour mener nos enquêtes. Au cours de l'année, il y a eu huit discussions de 50 minutes à notre bureau de Winnipeg, menées par le personnel divisionnaire sur des sujets d'intérêt présélectionnés et pratiques. Ces sessions sont aussi offertes sur demande à l'extérieur du bureau. Nos rencontres casse-croûte ont été présentées au personnel d'accès et de protection de la vie privée de Brandon et Thompson et à Beauséjour, où le personnel de 12 collectivités de l'Est du Manitoba ont assisté.

Pour compléter les rencontres casse-croûte, douze Notes de pratique reliées aux sujets de discussion ont été émises. Après chaque rencontre casse-croûte de Winnipeg, les Notes de pratique ont été envoyées par courriel au personnel d'accès et de protection de la vie privée partout au Manitoba et placées sur notre site Web. Celles-ci sont incluses sur le cédérom du présent rapport annuel sous *Autres publications* et sont aussi disponibles sur notre site Web www.ombudsman.mb.ca.

LES PRÉSENTATIONS D'UNE CONFÉRENCE SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Comme mentionné dans le rapport annuel de l'an dernier, notre bureau a fourni des ressources financières et humaines à l'organisation de la conférence: "*Privacy in the Public Sector: Challenges and Solutions*". L'évènement a été tenu à Winnipeg le 4 mai 2006. Environ 325 particuliers ont participé de partout dans la province et même de l'extérieur. Le personnel de notre bureau a présenté une session pratique sur les approches pour le traitement des demandes d'accès, du point de vue de l'Ombudsman. Des ateliers post conférence intensifs ont été offerts le jour suivant, y compris une demi-journée d'atelier interactif mené par notre bureau sur la mise en œuvre de la protection de la vie privée dans les organismes. La demande pour cette session a provoqué la réservation d'un second atelier. Des diapositives de notre présentation PowerPoint, présentée à la conférence et à notre atelier sur la vie privée, sont postées sur notre site Web. Sur demande, notre personnel est disponible pour faire ces présentations aux groupes intéressés du Manitoba.

LA PARTICIPATION À LA CONFÉRENCE

En 2006, nous avons commencé le processus de communiquer avec le gouvernement d'une façon plus organisée et complète, à l'extérieur du contexte d'enquête sur les plaintes. Traditionnellement, notre bureau répond à des demandes et des invitations à faire des présentations, comme les demandes de conférence au personnel de correction, comme groupe. Je crois que nous pouvons travailler avec le gouvernement d'une façon plus proactive en participant aux initiatives gouvernementales et parrainées par le gouvernement comme les séminaires de formation pour les fonctionnaires municipaux et les organismes nommés par le gouvernement qui exercent une autorité de prise de décision déléguée. À titre d'exemple, en 2006, un nombre de mes collègues et moi-même avons assisté à la première conférence du Conseil des tribunaux administratifs du Manitoba portant sur la prise de décision administrative. La conférence comprenait une session sur le rôle et les attributions de l'Ombudsman. Ceci a été une occasion importante de présenter notre bureau à de nombreuses personnes qui prennent des décisions qui affectent la vie d'innombrables Manitobains. Nous serons heureux de participer à cette initiative annuellement. Nous espérons obtenir des résultats similaires en coopérant avec les Affaires intergouvernementales dans ses efforts pour éduquer les décideurs locaux dans leur capacité à titre de surveillants de la planification municipale.

L'ACCUEIL ET L'ENQUÊTE

En mars 2006, l'équipe des services d'accueil à Winnipeg a été créée pour améliorer notre contact initial avec le public. Des postes existants du bureau ont été réaffectés pour améliorer le lien entre le public, les services d'accueil et le processus d'étude des plaintes du bureau. Trois analystes de plaintes et un gestionnaire forment l'équipe qui est le premier point de contact avec notre bureau par le public. En plus de fournir des informations sur le traitement direct avec le gouvernement, l'équipe offre des renseignements sur le rôle, les attributions et le domaine de compétence de l'Ombudsman, explique la façon de déposer une plainte et fournit les informations de base sur les affaires administratives, et d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Les requêtes sont révisées afin de déterminer la façon dont notre bureau peut apporter de l'aide. Ceci comprend déterminer le domaine de compétence, obtenir des renseignements de clarification sur les plaintes, expliquer le processus d'enquête sur la plainte et l'ouverture de dossiers pour enquête. L'équipe effectue une fonction de type « triage » au cours de laquelle elle obtient toutes les informations nécessaires à la clarification d'une plainte ou à l'établissement du domaine de compétence et dans des circonstances particulières, tente d'arriver à la résolution satisfaisante et rapide d'une plainte, alors qu'elle est toujours à l'étape « enquête ». Les affaires qui ne peuvent être résolues par les services d'accueil sont alors portées à l'ouverture d'un dossier d'enquête de plainte, contenant toutes les informations initiales nécessaires et remises à l'enquêteur assigné.

Le rôle évolué des services d'accueil a réduit le nombre de dossiers ouverts pour étude de plaintes en 2006. Le changement à notre processus de traitement des plaintes est reflété dans la façon dont nous enregistrons et rapportons nos statistiques. L'investissement de ressources à l'étape de l'accueil est un changement organisationnel important. Les objectifs atteints comprennent une meilleure identification des questions, une résolution rapide de certaines questions, lorsqu'appropriées, une capacité d'orientation augmentée et plus de temps pour que les enquêteurs travaillent sur les dossiers complexes et difficiles.

Une autre fonction de l'équipe des services d'accueil est d'identifier les questions qui peuvent exiger une révision ou enquête au-delà des paramètres d'une plainte individuelle, et peuvent exiger une révision d'un système administratif. En 2006, notre bureau a acquis une expérience et un aperçu considérable des enquêtes systémiques par le biais de la révision externe du système de la protection de l'enfance.

LA RÉVISION DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

En mars 2006, j'ai été nommée, ainsi que le Protecteur des enfants et le directeur administratif d'une agence Autochtone de protection de l'enfance du Nord de l'Ontario, à titre de coprésidente d'une révision afin de recommander des changements « entourant l'ouverture, la fermeture et le transfert » de dossiers de cas dans les organismes de protection de l'enfance, ainsi que toutes autres questions identifiées par les coprésidents. Aux fins de compréhension et

d'analyse de ces normes, il était nécessaire de comprendre le système de protection de l'enfance dans son ensemble.

Seulement à ce moment-là, pourrions-nous adéquatement comprendre le processus décisionnel qui mènerait à l'ouverture, à la fermeture d'un dossier ou au transfert d'un cas.

La révision a été faite au cours des six mois suivants. L'équipe de revue était composée de dix personnes : six de mon bureau, deux personnes détachées des Autorités des Services à l'enfant et à la famille des Premières Nations, une du Bureau du Protecteur des enfants et une du Bureau du vérificateur général.

Des groupes de discussion ont été consultés et des entrevues ont été menées dans 32 collectivités partout dans la province, incluant des collectivités de Premières Nations. L'équipe a reçu des informations de plus de 760 particuliers. Le rapport de 148 pages, contenant plus de 100 recommandations, a été envoyé au ministre des Services à la famille et du Logement à la fin de septembre, à l'intérieur du cadre de six mois établi pour la revue. Toutes les recommandations ont été acceptées par le gouvernement.

L'ampleur de la revue de la protection de l'enfance, plus grande qu'aucune jamais entreprise par notre bureau, a présenté de nombreux défis de ressources et de logistique. J'ai le plaisir de faire rapport que nous avons relevé ces défis. Six membres de notre personnel d'enquête ont travaillé à temps plein à la revue et leurs postes n'ont pas été remplacés. Leur participation a exigé la redistribution de fonctions de gestion, du volume de travail, et de fonctions de soutien administratif. Chaque membre du personnel a contribué à notre capacité de compléter une revue en profondeur d'une façon opportune et efficiente.

Le rapport intitulé *Strengthen the Commitment* (Renforcer l'engagement) a des conséquences importantes sur les enfants et les familles impliqués avec les services de protection de l'enfance, et pour les gouvernements responsables de l'administration de ces services. Le gouvernement provincial s'est engagé à mettre en œuvre toutes les recommandations du rapport et si ceci est

atteint, l'apparence des services de la protection de l'enfance sera grandement améliorée à l'avenir.

Un avantage supplémentaire de la revue de la protection de l'enfance de 2006 a été l'occasion pour les enquêteurs de notre bureau de visiter de nombreuses collectivités rurales, et du Nord et des Premières Nations. De plus amples informations sur la Revue de la protection de l'enfance sont présentées séparément dans ce rapport sous les activités de la Division de l'Ombudsman.

LES ENQUÊTES SYSTÉMIQUES

Il n'est pas inhabituel que notre bureau reçoive des plaintes de nombreuses personnes sur la même question ou de recevoir des plaintes au sujet des actions ou décisions d'un ministère ou d'une agence en particulier. Dans certains cas, une plainte unique peut identifier des questions importantes qui affectent un grand nombre de Manitobains. Si une affaire semble exiger une revue du système dont la plainte individuelle est issue, le bureau devrait pouvoir la traiter par une enquête poussée qui trouvera rapidement le fond du problème.

En vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, j'ai l'autorité de lancer une enquête de mon propre chef. Ce pouvoir peut et a été utilisé pour étudier la cause d'un problème plutôt que de cibler une décision ou une mesure particulière. Ce type d'enquête systémique peut mettre en lumière certaines inquiétudes qui touchent une grande partie de la population à un moment donné, et est utile au gouvernement par l'identification des lacunes ou irrégularités dans les programmes et les services qui sont issus des imperfections dans les politiques et les structures dans lesquelles ils fonctionnent. Des rapports de telles enquêtes systémiques peuvent être émis pour informer le public de nos résultats et des recommandations de modifications qui, nous croyons, corrigeront le problème.

La revue de la protection de l'enfance a prouvé être une aide importante pour que notre bureau comprenne les ressources nécessaires au déploiement et à la planification d'une revue de cette ampleur. Une analyse du processus de revue a identifié la planification des revues systémiques à titre d'étape essentielle, et en termes d'assurance que le travail sera fait efficacement et dans

un court délai, et dans l'analyse de l'information générée par un tel travail pour déterminer si elle est importante pour un large segment du public.

Au cours de notre exercice de planification 2006, un processus pour ce type d'enquête a été développé comme un des outils disponibles pour nous aider à faire face à nos engagements statutaires et pour nous assurer que ces revues en profondeur sont ciblées et complétées en temps opportun. Pour atteindre cet objectif, les équipes seront assignées aux enquêtes systémiques, avec des plans et des échéanciers d'enquête précis.

Dans notre Rapport annuel 2005, nous avons identifié la réponse provinciale au drainage non autorisé à titre d'« émergente » et nous avons informé le Ministère de la Gestion des ressources hydriques que nous ouvrons un dossier d'enquête. En 2006, nous avons déterminé que dû à l'ampleur et la complexité de la question et des multiples secteurs de compétence impliqués, une enquête plus complète était nécessaire. De ce fait, vers la fin de 2006, une équipe a été assignée à l'élargissement et à la continuité de cette revue comme enquête systémique.

LES VÉRIFICATIONS

La législation d'accès à l'information et de protection de la vie privée donne l'autorité à l'Ombudsman d'effectuer des vérifications et de faire des recommandations afin d'assurer la conformité à la loi. En 2006, à la suite de la preuve croissante de défaut de répondre à des demandes dans le délai de 30 jours prescrit dans la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, nous avons entrepris une vérification d'un ministère provincial. La vérification a révélé plusieurs secteurs où des améliorations peuvent et devraient être apportées, à l'avantage et du ministère et du public. Un résumé de la vérification est présenté dans le présent rapport sous les activités de la Division de l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

LES RECOMMANDATIONS OU LES ORDONNANCES — OMBUDSMAN OU COMMISSAIRE

En 2006, il y a eu un regain de discussion par les représentants du gouvernement et les médias au sujet des mérites de nommer un commissaire pour superviser la législation d'accès à

l'information et de la protection de la vie privée. Basé sur notre expérience personnelle et des informations de nos collègues de partout au pays, nous sommes dans une position qui nous permet de contribuer à cette discussion en fournissant des informations factuelles sur les modèles de supervision pour l'accès à l'information et la protection de la vie privée au Canada, et sur les mérites reconnus des deux modèles. J'espère que ces informations pourront aider à traiter de deux questions-clés :

- les différences entre un commissaire et un ombudsman ;
- les différences entre le modèle d'ordonnance et le modèle de recommandations.

Commissaire ou Ombudsman

Il y a 15 agences des affaires parlementaires, au Canada, responsables de la supervision de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée : dix provinciales, trois territoriales et deux fédérales. Le terme « parlementaire » est utilisé pour noter que l'agence est indépendante du gouvernement et fait rapport aux représentants élus par le biais du Président.

Dans trois territoires de compétence - le Manitoba, le Nouveau-Brunswick et le Yukon - l'Ombudsman provincial est responsable de l'accès et la vie privée, ainsi que des attributions énoncées dans leurs lois provinciales sur l'ombudsman. Le reste des agents de supervision sont appelés Commissaires, excepté en Nouvelle-Écosse qui a un agent de révision.

Au palier fédéral les responsabilités sont généralement divisées entre l'accès à l'information et la vie privée. Le Commissaire à l'information traite des plaintes portant sur l'accès à l'information que détient le gouvernement, qui n'est pas de nature de renseignements personnels. Le Commissaire à la vie privée traite des plaintes portant sur la protection des renseignements personnels.

Une méprise fréquente est que tous les commissaires ont le pouvoir d'émettre des ordonnances. Ce n'est pas le cas. En fait, 10 des 15 agences de supervision utilisent le modèle de recommandation - les deux agences fédérales et huit territoires de compétences provinciaux ou territoriaux. Les territoires de compétence qui possèdent le pouvoir d'émettre des ordonnances sont la Colombie-Britannique, l'Alberta, l'Ontario, le Québec et l'Île-du-Prince-Édouard.

Le tableau ci-dessous illustre le modèle de chaque territoire de compétence. Dans le modèle de recommandation, le terme Ombudsman ou Commissaire peut être utilisé pour décrire l'autorité de supervision. Dans le modèle d'ordonnance, le terme Commissaire est utilisé.

Nom de l'agence	Responsabilités	Attributions
Commissaire à l'information du Canada	Accès à l'information	Recommandation
Commissaire à la protection de la vie privée du Canada	Protection de la vie privée	Recommandation
Commissaire à l'information et à la vie privée, C.-B.	Accès à l'information et protection de la vie privée	Ordonnance
Commissaire à l'information et à la vie privée, Alberta	Accès à l'information et protection de la vie privée	Ordonnance
Commissaire à l'information et à la vie privée, Sask.	Accès à l'information et protection de la vie privée	Recommandation
Ombudsman du Manitoba	Accès à l'information, protection de la vie privée et Ombudsman	Recommandation
Commissaire à l'information et la vie privée, Ontario	Accès à l'information et protection de la vie privée	Ordonnance
Commission d'accès à l'information du Québec	Accès à l'information et protection de la vie privée	Ordonnance
Ombudsman Nouveau-Brunswick	Accès à l'information, protection de la vie privée et Ombudsman	Recommandation
Commissaire à l'information et la vie privée, T.-N.-et-L.	Accès à l'information et protection de la vie privée	Recommandation
Agent de révision de l'accès à l'information et la vie privée, N.-É.	Accès à l'information et protection de la vie privée	Recommandation
Commissaire à l'information et la vie privée, Î.-du-P.-É.	Accès à l'information et protection de la vie privée	Ordonnance

Ombudsman et Commissaire, Yukon	Accès à l'information protection de la vie privée et Ombudsman	Recommandation
Commissaire à l'information et la vie privée, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut (un commissaire travaille dans les deux secteurs de compétence)	Accès à l'information et protection de la vie privée	Recommandation

Ordonnance ou recommandation

Il doit être noté que dans les deux modèles, les plaintes portant sur l'accès à l'information et la vie privée sont le plus souvent résolues de façon non formelle. Dans les deux modèles, les affaires peuvent ultimement être portées devant le tribunal.

Le modèle d'ordonnance

Le modèle d'ordonnance signifie qu'un processus d'enquête formel peut être utilisé et qu'à sa conclusion, l'agent de supervision émet une ordonnance à laquelle l'organisme public doit se conformer.

Si l'étude d'une plainte se rend à l'étape de l'enquête, cette dernière est quasi judiciaire. Les parties seront souvent, mais pas toujours, représentées par un conseiller juridique. Le bureau du Commissaire sera normalement représenté par un conseiller juridique. Des représentations formelles sont faites au Commissaire, qui alors émet une ordonnance exécutoire. Toutefois, il est important de noter que même dans les territoires de compétence à émission d'ordonnance, un pourcentage important des plaintes est résolu sans que l'affaire se rende à l'étape d'enquête.

Dû à l'attribution du Commissionnaire d'émettre une ordonnance, il ou elle doit fonctionner comme un juge et ne pas s'impliquer dans les discussions préliminaires jusqu'au point auquel l'affaire peut être présentée au Commissaire lors de l'enquête.

Un avantage de l'attribution d'émettre une ordonnance est que généralement il n'y a aucun besoin de se présenter au tribunal pour exiger qu'un organisme public se conforme à une ordonnance. L'affaire peut quand même se rendre devant le tribunal s'il y a interjection

d'appel de l'ordonnance sur un point de droit ou de fait. Les ordonnances du Commissaire sont des arrêts qui font jurisprudence pour la façon dont les affaires sont résolues et les décisions futures sur des faits similaires seront décidées de la même façon.

Le modèle de recommandation

Le processus de recommandation n'est pas quasi judiciaire en nature. Dans le modèle de recommandation, l'accès à l'information et la protection de la vie privée sont une fonction administrative. À la conclusion d'une enquête, si une affaire ne peut être résolue de façon non formelle, l'agent de supervision peut faire des recommandations à l'organisme du secteur public, qu'il ou elle croit être appropriées aux circonstances du cas. Il est inhabituel qu'un conseiller juridique soit impliqué dans le processus. La responsabilité pour accepter ou rejeter la recommandation de l'Ombudsman ou du Commissaire demeure avec l'organisme public.

Les bureaux avec attribution de recommandation n'ont pas besoin de garder le Commissaire ou l'Ombudsman à l'écart des discussions et il ou elle participe souvent afin de tenter de résoudre l'affaire de façon informelle.

La législation dans les territoires de compétence à recommandation permet qu'une affaire reliée à un refus d'accès soit portée devant le tribunal pour une ordonnance. À titre d'exemple, au Manitoba, si la recommandation de l'Ombudsman n'est pas suivie dans un cas de refus d'accès, l'Ombudsman peut faire une demande à la Cour du Banc de la Reine ou la personne qui a initialement déposé la plainte auprès de l'Ombudsman peut faire une demande. Au Manitoba, s'il est allégué qu'une transgression ait été commise en vertu de l'une ou l'autre des Lois, l'affaire sera poursuivie devant les tribunaux.

L'absence de forme du processus, et particulièrement le fait que les personnes peuvent utiliser le processus sans avoir besoin d'un conseiller juridique, est perçue comme un avantage du modèle de recommandation.

LES CHANGEMENTS PRÉVUS

En plus des changements apportés en 2006, des événements se sont produits qui forceront l'apport d'autres changements en 2007. Un de ceux-ci a été l'adoption de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, aussi appelé la législation sur la « protection des divulgateurs d'actes répréhensibles ». La législation identifie l'Ombudsman comme une des parties à qui la divulgation peut être faite. L'Ombudsman est autorisé à faire le nécessaire pour résoudre une affaire au sein du ministère ou de l'organisme public où elle survient, à enquêter les divulgations aux fins de les porter à l'attention du gouvernement et de recommander des mesures correctives. L'Ombudsman peut aussi exiger que le gouvernement l'informe des démarches qu'il a faites ou a l'intention de faire en réponse aux recommandations, et cette Loi contient des dispositions relatives au rapport, y compris le droit de publier un rapport spécial en ce qui a trait à une affaire particulière. Jusqu'à la promulgation de la législation, il nous sera impossible d'évaluer l'impact qu'elle peut avoir sur nos exigences en ressources et nos procédures d'exploitation.

Un autre changement prévu procède de la législation présentée comme suite à la revue de la protection de l'enfance. Une des recommandations était que la responsabilité de réviser les circonstances entourant la mort d'enfants pris en charge soit transféré du Bureau du médecin légiste en chef au Bureau du protecteur des enfants. L'objectif de ces revues est d'identifier les améliorations et de faire des recommandations qui peuvent aider à prévenir des décès d'enfants à l'avenir. Il est proposé que la tâche du suivi avec les organismes de protection de la jeunesse pour déterminer si ces recommandations ont été suivies relève de mon bureau. Nous prévoyons que cette surveillance de conformité aura des effets sur les ressources de notre bureau.

EN CONCLUSION

Même si de nombreux changements prévus dans le bureau pour améliorer nos services ont été retardés pour accommoder la revue de la protection de l'enfance, je suis heureuse de pouvoir faire rapport du progrès important que nous avons fait en 2006. Je souhaite remercier tous mes collègues pour leur conscience professionnelle dans le travail du bureau de l'Ombudsman et pour leur service au public du Manitoba.

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman est un fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative avec les attributions de mener des enquêtes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

Le bureau possède une équipe d'accueil et deux divisions fonctionnelles.

- **L'équipe des services d'accueil** qui répond aux demandes du public en offrant des informations sur la façon de déposer des plaintes en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, informe les demandeurs des options d'aiguillage et d'appel, analyse les plaintes pour déterminer le champ de compétence, rassemble les informations pour lancer une enquête ou, lorsqu'approprié, tente d'atteindre une résolution hâtive.
- **La Division de l'Ombudsman**, qui étudie, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, les plaintes portant sur toute loi, décision, recommandation ou omission reliée à une affaire d'administration, par tout service 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 étudie les plaintes portant sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et révisé 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 peuvent être trouvés sur notre site Web à

www.ombudsman.mb.ca.

Une copie des Lois mentionnées plus haut peut être trouvée sur le site Web des publications officielles au www.gov.mb.ca/chc/statpub/.

L'ÉQUIPE DES SERVICES D'ACCUEIL

Les Services d'accueil répondent aux demandes du public en fournissant des informations sur le droit de déposer une plainte en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Les services d'accueil analysent les enjeux de plaintes sur une base de cas par cas afin de déterminer le secteur de compétence et discutent des options d'aiguillage et d'appel. Des informations sont offertes sur la façon de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman. Les Services d'accueil déterminent avec les demandeurs s'ils ont ou non accès à une autre voie d'appel et si oui leur donnent les informations nécessaires pour poursuivre le processus eux-mêmes. Si l'affaire ne peut être résolue, le particulier peut contacter les Services d'accueil de nouveau pour de l'aide. Le bureau continuera à surveiller et à réviser les services que nous offrons en ce qui a trait aux affaires qui sont de notre compétence, ainsi qu'à offrir des informations d'aiguillage dans les cas où nous ne pouvons enquêter.

En 2006, les Services d'accueil ont répondu à des demandes ou ouvert des dossiers d'enquête par la Division de l'Ombudsman et de l'accès à l'information et la protection de la vie privée comme suit :

Demandes auxquelles ont répondu les Services d'accueil (informations fournies ou assistance apportée)	2647
Cas résolus par les Services d'accueil	112
Dossiers de cas ouverts pour la Division de l'Ombudsman	313
Dossiers de cas ouverts pour la Division de l'accès et de la vie privée	255
Total des contacts	3327

De plus, le bureau a reçu 2100 demandes téléphoniques générales, où le demandeur a été aidé ou des informations lui ont été fournies par le personnel administratif, sans aiguillage vers les Services d'accueil ou d'enquête.

Le rôle amélioré et les ressources augmentées aux Services d'accueil ont réduit le nombre de dossiers ouverts pour enquête en résolvant de nombreuses questions au stade de l'accueil. Cette réduction des dossiers d'enquête a permis au bureau de compléter les enquêtes plus rapidement, de lancer des activités de vulgarisation et d'éducation et de centrer les efforts et les ressources sur les enquêtes systémiques.

LA DIVISION DE L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman enquête sur les plaintes des personnes qui croient avoir été traitées injustement par le gouvernement. L'Ombudsman ne fait partie d'aucun ministère ou agence gouvernementale, et fait rapport directement à l'Assemblée législative.

L'Ombudsman peut faire enquête sur les actions et les décisions des fonctionnaires municipaux et provinciaux, et autres, qui mettent en œuvre et administrent les programmes et politiques du gouvernement, mais ne peut faire enquête sur les décisions prises par l'Assemblée législative, le Conseil exécutif, les tribunaux ou sur les décisions reflétées dans des règlements de politique municipale.

L'Ombudsman a la responsabilité de rapporter ses résultats, après avoir mené une enquête impartiale, et en profondeur, au gouvernement et au plaignant. Les représentants élus ont la responsabilité d'accepter ou de rejeter ces résultats et sont responsables devant le public.

Il doit y avoir un équilibre entre la responsabilité du gouvernement d'édicter et d'administrer les lois et politiques de son choix et les attributions données à l'Ombudsman d'étudier une plainte complètement et de façon autonome. Cet équilibre est atteint par le biais de la *Loi sur l'Ombudsman* en attribuant à l'Ombudsman le pouvoir de faire des recommandations, mais non d'émettre des ordonnances.

Parce que l'Ombudsman est une fonctionnaire indépendante de l'Assemblée législative et tenue de rendre compte à l'Assemblée, les gens peuvent être assurés que ses enquêtes seront neutres. De larges et importantes attributions 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 informations ou des documents sur demande, d'exiger que les personnes témoignent sous serment et de pénétrer dans tout local, avec préavis, dans le but de mener une enquête. Les lois provinciales gouvernant la protection de la vie privée et la communication d'informations ne s'appliquent pas aux enquêtes de l'Ombudsman. Il est illégal d'entraver une enquête de l'Ombudsman.

L'Ombudsman peut faire appel à une grande panoplie d'options lorsqu'elle fait des recommandations que le gouvernement peut utiliser pour corriger un problème. Après avoir complété une enquête, l'Ombudsman peut déterminer que la mesure ou la décision contre laquelle est déposée la plainte est contraire à la loi, déraisonnable, injuste, abusive, discriminatoire ou cause préjudice. Elle peut décider que quelque chose a été fait pour une raison inappropriée ou basée sur des considérations non pertinentes. Si elle arrive à de tels résultats, elle peut recommander qu'une décision soit réexaminée, annulée ou changée, qu'une pratique soit changée ou révisée, que les raisons pour une décision soient données ou qu'une erreur ou omission soit corrigée.

En plus de faire enquête sur les plaintes du public, l'Ombudsman peut commencer ses propres enquêtes. Elle peut enquêter des enjeux à l'échelle d'un système afin d'identifier les problèmes sous-jacents qui doivent être corrigés par le gouvernement, dans l'espoir d'éliminer ou de réduire le besoin du public de porter plainte sur ces questions.

L'Ombudsman peut enquêter sur les plaintes contre toutes les agences du gouvernement. Ceci comprend les ministères du gouvernement provincial, les sociétés d'État, et les autres entités gouvernementales comme les offices régionaux de la santé, les districts d'aménagement du territoire et les districts de conservation. L'Ombudsman a aussi compétence sur toutes les municipalités.

L'Ombudsman peut faire enquête sur toute question administrative. Même si la *Loi sur l'Ombudsman* ne dit pas ce qu'« administrative » signifie, la Cour suprême du Canada l'a défini comme « tout ce qui est fait par des autorités gouvernementales dans la mise en œuvre d'une politique gouvernementale... »

L'interaction ordinaire de la plupart des citoyens avec le gouvernement sera avec des ministères et des agences d'administration plutôt qu'avec les pouvoirs législatifs ou judiciaires.

L'expérience nous révèle que c'est dans l'administration des programmes et avantages gouvernementaux et dans sa mise en vigueur des lois, politiques et règlements que le public

éprouve le plus de problèmes ou se heurte à des décisions qui semblent injustes ou déraisonnables. Ce sont là les « administratives » dont une personne qui se croit lésée peut se plaindre auprès de l'Ombudsman.

La *Loi sur l'Ombudsman* impose des restrictions sur l'acceptation de plaintes lorsqu'il existe un droit de revue ou d'appel, sauf lorsqu'elle conclut qu'il serait déraisonnable de s'attendre qu'un plaignant poursuive un tel appel. Ceci peut se produire dans des situations lorsque l'appel n'est pas disponible dans un délai approprié ou lorsque le coût d'un appel l'emporterait sur tout avantage possible.

L'Ombudsman peut refuser de faire enquête sur des plaintes que le plaignant connaît depuis plus d'un an, des plaintes qui sont frivoles ou vexatoires ou ne sont pas faites de bonne foi et des plaintes qui ne sont pas de l'intérêt public ou qui ne demandent pas d'enquêtes.

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

En vertu des dispositions 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*, l'Ombudsman étudie les plaintes de personnes qui ont des inquiétudes au sujet de toute décision, acte ou défaut d'agir qui sont liés à leurs demandes d'informations d'organismes du secteur public ou de dépositaires, ou de questions de protection de la vie privée au sujet de la manière dont leurs renseignements personnels ont été traités. La législation d'accès et de protection de la vie privée donne aussi à l'Ombudsman le pouvoir de lancer sa propre enquête lorsqu'il y a des motifs valables de le faire.

L'Ombudsman a des attributions et des pouvoirs supplémentaires en ce qui a trait à la législation d'accès à l'information et à la protection de la vie privée, et ceux-ci comprennent :

- faire des vérifications pour surveiller et assurer la conformité à la loi ;
- informer le public sur les Lois portant sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et recevoir des commentaires du public ;
- commenter les conséquences des régimes ou programmes législatifs proposés qui affectent les droits d'accès et de vie privée ;

- commenter les conséquences du couplage des dossiers ou de l'utilisation de la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation et le transfert de renseignements personnels ou de renseignements médicaux personnels.

La protection de la vie privée des particuliers et la capacité du public d'avoir accès et le contrôle de l'information retenue par d'autres à leur sujet, sont des affaires sur lesquelles le souci public augmente. Les différentes règles pour les institutions publiques et privées, le débit d'informations qui traversent électroniquement les frontières internationales, et différents paliers de protection légiférée partout dans le monde peuvent tous avoir un effet sur la vie privée au Manitoba.

Les gouvernements sont en présence d'une demande croissante du public pour l'accès à leurs renseignements personnels, et un environnement technologique en perpétuel changement dans lequel ils doivent protéger la confidentialité des renseignements personnels des particuliers. L'accès et la vie privée sont aussi des secteurs où l'éducation et de nombreux commentaires du public sur les politiques gouvernementales sont essentiels. Relevé ces défis est accompli, en partie, par la législation des protections et des droits fondamentaux et par l'assurance que ceux qui gèrent les lois sur l'accès à l'information et la vie privée reçoivent la formation et l'appui dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches.

Les pouvoirs supplémentaires de surveillances accordés à l'Ombudsman en relation aux affaires d'accès et de vie privée sont à la fois utiles et nécessaires pour la surveillance du bien-fondé du cadre complexe de politiques et de législation d'une façon qui ne pourrait être fait seule à partir de plaintes des particuliers. Ces pouvoirs permettent à l'Ombudsman d'aller au-delà du soulèvement que quelque chose a été fait de façon erronée, et l'autorisent à attirer l'attention du secteur public sur les politiques et les programmes qui ne sont pas restés à la hauteur des attentes changeantes du public et des avancées technologiques.

La législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée au Manitoba

Nos lois sur l'accès à l'information et la vie privée, comme beaucoup d'autres de par le monde, sont basées sur deux principes fondamentaux :

- le droit d'avoir accès à l'information conservée par des institutions publiques, y compris les renseignements concernant la personne elle-même, assujetti à des exceptions limitées précises ; et
- l'obligation qu'ont les institutions publiques de protéger la confidentialité des renseignements recueillis, maintenus, utilisés et communiqués.

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* régit l'accès aux informations générales et aux renseignements personnels conservés par les « organismes publics » et énonce les exigences auxquelles ils doivent se conformer pour protéger la confidentialité des renseignements personnels contenus dans les dossiers qu'ils conservent.

La *Loi sur les renseignements médicaux personnels* fournit aux particuliers un droit d'accès à leurs renseignements médicaux personnels conservés par des « dépositaires » et exige que ces dépositaires protègent la confidentialité de ces renseignements médicaux personnels contenus dans leurs dossiers.

Les protecteurs du public et gardiens de renseignements personnels et de renseignements médicaux personnels sont les organismes publics et les dépositaires identifiés dans la législation.

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, les organismes publics comprennent :

- les ministères du gouvernement provincial, les bureaux des ministres du gouvernement, le Bureau du Conseil exécutif, et les agences y compris certains conseils, certaines commissions ou autres organismes ;
- les organismes de gouvernement local comme la Ville de Winnipeg, les municipalités, les districts de gouvernement local, les districts d'aménagement du territoire et les districts de conservation ;
- les organismes d'enseignement comme les divisions scolaires, les universités et les collèges ;

- les organismes de soins de santé comme les hôpitaux et les offices régionaux de la santé.

En vertu *de la Loi sur les renseignements médicaux personnels*, les dépositaires comprennent :

- les organismes publics (comme énoncés plus haut) ;
- les professionnels de la santé comme les médecins, les dentistes, les physiothérapeutes et les chiropraticiens ;
- les établissements de santé comme les hôpitaux, les cliniques, les foyers de soins personnels, les centres de santé communautaire et les laboratoires ;
- les agences de soins de santé qui fournissent des soins en vertu d'un accord avec un dépositaire.

Les organismes publics et les dépositaires sont en fait les administrateurs des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels, responsables de leurs collecte, utilisation, confidentialité, maintien et communication en conformité avec la loi. Ce sont ces administrateurs, et leur application des lois d'accès et de vie privée, sur lesquels l'Ombudsman a compétence.

La *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* établit un droit d'accès aux dossiers maintenus par les organismes publics, énonce les limites d'un tel accès et exige que les organismes publics protègent la confidentialité des renseignements personnels tels que définis par la loi. Les personnes qui utilisent la Loi pour obtenir accès à des documents, y compris leur dossier personnel, doivent faire une demande par écrit sur le formulaire prévu à cet effet, et préciser les renseignements qu'ils souhaitent obtenir. Les organismes publics ont des coordonnateurs à l'accès pour traiter des demandes du public. Une personne a le droit de recevoir une réponse dans un délai prescrit, soit fournissant l'accès ou soit expliquant pourquoi l'accès est refusé.

Parfois des droits sont exigés pour l'accès, mais ils doivent être autorisés et raisonnables. Si une personne croit qu'un organisme public a des renseignements la concernant qui sont erronés, il ou elle peut demander qu'ils soient modifiés. L'organisme public doit soit accepter de

modifier les renseignements ou expliquer pourquoi il refuse de le faire, et s'il refuse, la personne peut faire ajouter son point de vue au dossier.

La *Loi sur les renseignements médicaux personnels* établit un droit d'accès aux renseignements médicaux personnels conservé par un dépositaire, énonce la base sur laquelle l'accès peut être refusé et exige que les dépositaires protègent la confidentialité des renseignements médicaux personnels sur lesquels ils ont le contrôle. Les renseignements médicaux personnels comprennent la santé, l'historique de soins de santé, les renseignements génétiques, les renseignements de paiement d'une personne, et des renseignements plus généraux comme l'adresse, le sexe et la date de naissance si ces renseignements sont recueillis en relation avec les services de soins de santé.

Les demandes d'accès peuvent être faites directement à un dépositaire, tel qu'un médecin ou un dentiste, ou dans le cas de plus grands établissements comme les hôpitaux, à une personne identifiée comme agent de la protection de la vie privée pour cet établissement. Une personne a le droit de recevoir une réponse dans un délai fixe, soit en accordant l'accès à son propre dossier médical ou soit en expliquant pourquoi l'accès est refusé. Parfois, des droits sont exigés pour l'accès, mais ils doivent être autorisés et raisonnables. Si une personne croit que son dossier médical personnel contient des renseignements erronés, il ou elle peut demander qu'ils soient modifiés. Le dépositaire peut soit accepter de modifier les renseignements ou expliquer pourquoi il refuse de le faire, et s'il refuse, la personne peut ajouter une mention de désaccord ajoutée à son dossier.

Plaintes à l'Ombudsman

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, il y a des délais précis pour déposer des plaintes portant sur l'accès, mais non pour celles portant sur les violations de la vie privée. Toutes les plaintes doivent être faites par écrit sur un formulaire prévu à cet effet, qui se trouve sur notre site Web www.ombudsman.mb.ca.

En vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, les plaintes à l'Ombudsman doivent être faites par écrit, mais peuvent être sous forme de lettre, ou un particulier peut remplir le [Questionnaire pour une plainte portant sur la protection de la vie privée](#) qui est aussi

sur notre site Web. Il n'y a pas de délai prescrit pour le dépôt d'une plainte, mais l'Ombudsman peut refuser de faire enquête si trop de temps s'est écoulé, empêchant ainsi l'enquête d'être pratique. Il y a des délais sur les enquêtes par l'Ombudsman et des exigences de faire rapport prescrits par la loi.

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ou la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, une personne peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman pour différentes affaires, y compris si elle croit qu'un organisme public ou un dépositaire :

- n'a pas répondu à une demande d'accès dans le délai prescrit par la loi ;
- a refusé l'accès à des renseignements consignés qui ont été demandés ;
- a exigé des droits déraisonnables ou non autorisés en relation à la demande d'accès ;
- a refusé de corriger les renseignements personnels ou les renseignements médicaux personnels comme demandé ; ou
- a recueilli, utilisé ou communiqué des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels que la personne croit contraire à la loi.

Lorsque l'Ombudsman n'a pas appuyé une plainte portant sur l'accès ou lorsqu'elle a appuyé une plainte et que l'organisme public ou le dépositaire n'a pas agi sur la recommandation de l'Ombudsman, un demandeur d'accès peut interjeter appel à la Cour du Banc de la Reine du Manitoba. L'Ombudsman peut aussi interjeter appel d'un refus d'accès devant le tribunal en lieu et place du demandeur et avec le consentement de ce dernier. Toutefois, lors d'appel en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, l'Ombudsman doit estimer que la décision soulève un enjeu important de l'interprétation statutaire ou que l'appel est autrement clairement dans l'intérêt public.

Si l'Ombudsman croit qu'une infraction a été commise, elle peut communiquer les renseignements liés à l'infraction au ministre de la Justice. Justice Manitoba détermine alors si des accusations seront portées par le biais de la poursuite judiciaire.

Depuis 1998, la Cour du Banc de la Reine prit une décision sur quatre appels d'accès en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Il n'y a eu qu'une poursuite de vie privée à ce jour intentée en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Pour des détails sur ces cas, veuillez consulter www.ombudsman.mb.ca ou les rapports annuels antérieurs.

Autres informations

Les affaires d'accès et de protection de la vie privée sont compliquées. Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba offre des renseignements sur la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, y compris des directives sur la façon de faire une demande d'accès à l'information, de demander une correction à des renseignements personnels, de déposer une plainte à notre bureau et d'interjeter appel devant le tribunal sur le site www.gov.mb.ca/chc/fippa/index.fr.html.

LE BUDGET ET LE PERSONNEL

Le budget de 2006/2007

Notre budget de 2 513 900 \$ pour les salaires et autres dépenses est ventilé comme suit :

Total des salaires et avantages sociaux pour 30 postes	2 054 300 \$
--	--------------

Les postes alloués par divisions sont :

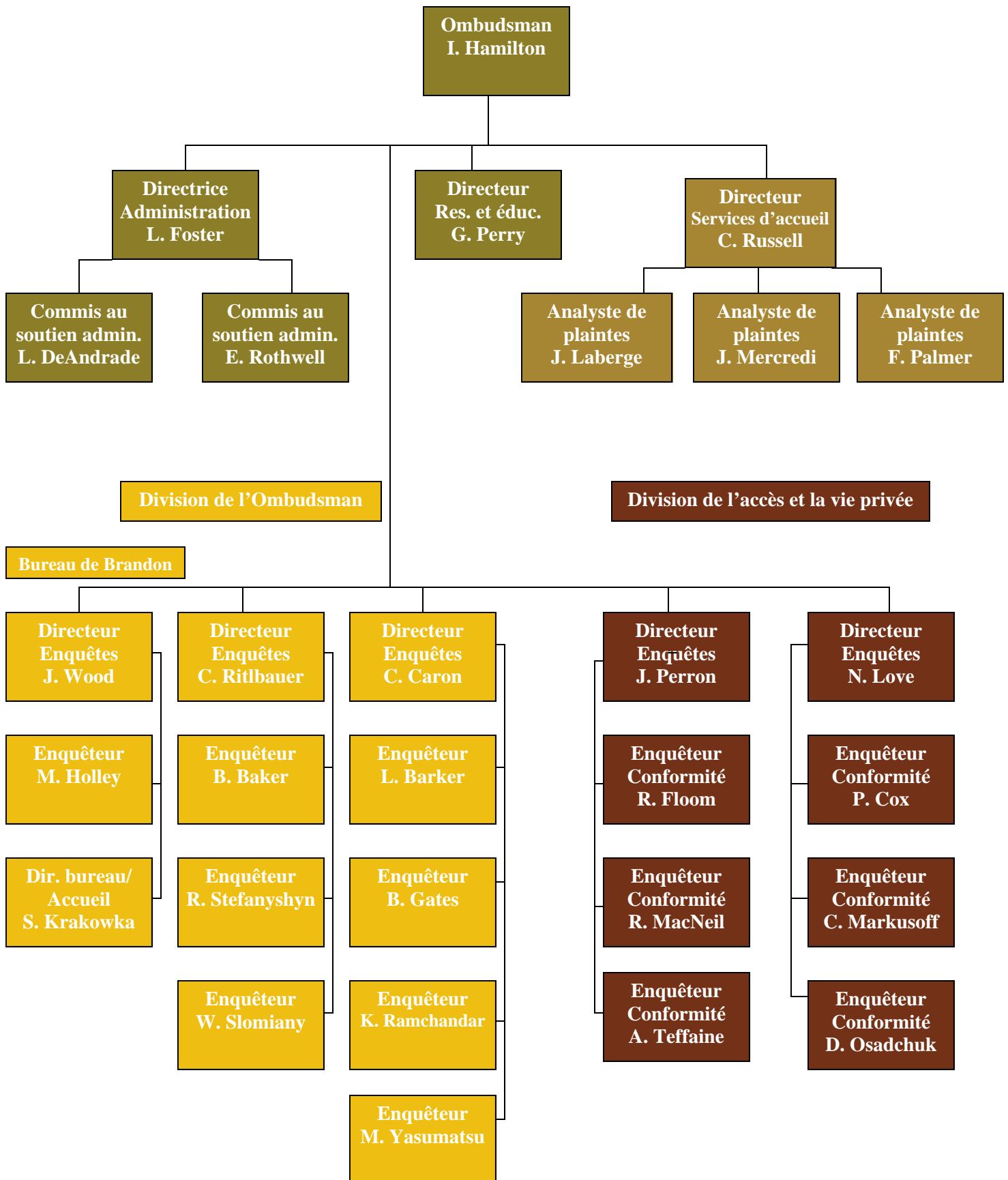
- Division de l'Ombudsman 12
- Division de l'accès et de la vie privée 8
- Général 10

Autres dépenses	459 600 \$
-----------------	------------

Dotation en personnel

Le tableau suivant donne les détails de l'organisation des postes et du personnel dans le bureau :

ORGANIGRAMME



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

LA RÉVISION SYSTÉMIQUE

LA RÉVISION DU SYSTÈME DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Le Manitoba possède un système majeur de la protection de l'enfance dédié à la protection des enfants et la préservation des familles. À n'importe quel moment, le système de la protection de l'enfance peut comprendre plus de 5 000 enfants sous soins et fournir d'autres services à un autre 5 000 familles. Le système comprend les agences traditionnelles de protection de l'enfance ainsi qu'un grand nombre de parents de familles d'accueil, de fournisseurs d'hébergement et de travailleurs d'appui. Le système interagit de façon importante avec le système de soins de santé, le système d'éducation, le maintien de l'ordre et les tribunaux. Il est exploité par le biais d'agences publiques ou privées dans tous les coins de la province.

Au début de 2006, les Manitobains ont pris connaissance des rapports horribles de la mort d'un enfant qui à un moment donné avait été à la charge du système de la protection de l'enfance. En mars 2006, le ministre des Services à la famille et du Logement a demandé que deux revues : soient menées sur des cas d'enfants sous garde. Billie Schibler, protecteur des enfants, Michael Hardy, directeur administratif de *Tikinagan Child and Family Services* de Sioux Lookout, en Ontario et moi-même avons assuré la coprésidence de la revue administrative du système de protection de l'enfance. La revue administrative exigée par le ministre offrait un mandat très large pour examiner les normes, les procédés et les protocoles reliés à l'ouverture, la fermeture et le transfert de dossier d'enfants assistés, ainsi que toutes autres questions identifiées par les coprésidents. La revue devait être complétée dans six mois, avec la coopération entière des personnes travaillant à tous les paliers du système.

L'équipe de revue a été établie avec des membres de Bureau du protecteur des enfants, des Offices de services à l'enfant et à la famille des Premières Nations, du Bureau de l'Ombudsman et du Bureau du Vérificateur général. Les membres possédaient de l'expérience dans le système de protection de l'enfance et dans les enquêtes externes.

L'équipe de revue a développé un plan pour réviser les cadres législatif et financier dans lesquels le système évolue, les rapports internes et externes antérieurs sur le système, les politiques et normes existantes et pour interviewer des intervenants partout dans la province.

Les membres de l'équipe ont rencontré des gens qui travaillent au ministère, aux offices de service à l'enfant et la famille et aux agences de protection de l'enfance. Ils ont voyagé partout dans la province et fait des entrevues dans toutes les régions, dans les collectivités des Premières Nations et dans les centres urbains, y compris Winnipeg. De façon à permettre à le plus de gens possible de s'exprimer dans les délais accordés, il a été décidé que les entrevues seraient effectuées dans des groupes de consultation. Des groupes de personnes travaillant dans le secteur de la protection de l'enfance avec des niveaux égaux ou similaires de responsabilité ont été rassemblés pour discuter de leurs expériences et de leurs recommandations sur la façon d'améliorer le système.

Des membres de l'équipe ont rencontré séparément les personnes qui souhaitent exprimer leurs points de vue en privé. Ils ont aussi parlé privément à des enfants, des jeunes et des familles d'accueil dans le système. Au cours de la revue, nous avons consulté des gens dans 32 collectivités partout dans la province. Plus de 700 personnes qui travaillent au sein du système ou qui sont affectées par ce dernier ont apporté des commentaires à la revue. Nous avons écouté des enfants et des jeunes dans le système dont les points de vue étaient essentiels à la compréhension de l'effet que le système avait eu dans leur vie. Nous avons aussi entendu des fournisseurs de soins, et des fournisseurs de services directs et collatéraux. L'équipe de revue a trouvé que quoiqu'exprimées de différents points de vue, les inquiétudes qui étaient apportées au sujet du système étaient généralement constantes dans toute la province.

La revue a révélé que la structure de gouvernance existante du système de protection de l'enfance était inadéquate pour atteindre les objectifs stipulés et que des parties du mandat statutaire n'étaient pas remplies. Il y avait des problèmes importants avec et les normes provinciales de gestion des cas et avec les systèmes d'information. Les dispositions législatives pour la révision des circonstances des décès des enfants sous garde et pour l'apport des améliorations nécessaires dans le système étaient inadéquates. Dans de nombreux cas, les

problèmes identifiés étaient reliés à un financement inadéquat, alors que dans d'autres, la source du problème était un écart de communication entre les personnes qui conçoivent les systèmes et celles qui assurent les services en premières lignes, ou entre le système et les fournisseurs de services collatéraux.

Résultats fondamentaux

Structure de l'Office

Notre revue s'est déroulée à un moment décisif du système de protection de l'enfance du Manitoba. Au cours des 25 dernières années, le système a été révisé et restructuré de nombreuses fois. La restructuration la plus récente du système, qui n'était pas encore pleinement mise en œuvre au moment de la revue, a vu la création de quatre « directions » de protection de l'enfance, responsables pour la gouvernance, y compris deux offices des Premières Nations et un office Métis.

Cette structure a été conçue en partie pour remettre le contrôle de la protection des enfants autochtones aux Autochtones eux-mêmes, pour traiter les injustices et le caractère inadéquat du système de protection de l'enfance pour la collectivité autochtone, et pour fournir des services à l'enfant et à la famille aux Autochtones d'une façon qui respecte leur statut unique et leur patrimoine culturel et linguistique.

Le système d'office a été créé pour favoriser un environnement de compréhension transculturelle et pour assurer que l'interprétation de la législation sur la protection de l'enfance ne crée pas d'obstacle aux services appropriés dans la collectivité autochtones et pour elle.

Chaque agence de protection de l'enfance fait rapport à un des quatre offices. Lorsque les offices ont été créés, ils ont été chargés d'un grand nombre des responsabilités du Directeur de la protection de l'enfance et du Bureau de la protection de l'enfance (le Bureau), y compris les responsabilités de gouvernance liées aux agences. Ceci exigeait que le personnel de l'office soit principalement responsable des fonctions de gestion financière, d'assurance de la qualité et de conformité. Les offices n'ont pas reçu les ressources pour les fonctions de politique et planification.

Chaque office a reçu la responsabilité seulement de ces enfants et familles qui recevaient des services d'une de leurs agences. Parce que les enfants et les familles dans la province qui sont en contact avec le système de protection de l'enfance déménagent fréquemment, le modèle de l'office avait besoin de flexibilité à répondre pour assurer des services sans interruption à ces enfants et ces familles. Un comité permanent a été créé pour faciliter la communication entre les offices et le Bureau, et permettre au système de prendre en compte les besoins de protection des enfants dans la province comme un tout. Toutefois, il n'y a pas eu de postes de personnel alloués au comité permanent et il était conçu comme un organisme consultatif des offices et du gouvernement.

Nous avons découvert que sans la capacité d'exploitation suffisante, les nouveaux offices ne pouvaient résoudre les problèmes systémiques existants, ni espérer de faire avancer le système d'une façon qui remplirait la promesse faite aux peuples autochtones. Nous avons conclu qu'il doit y avoir un mécanisme de ressources approprié pour développer et mettre en œuvre les objectifs de restructuration, afin de répondre aux besoins des offices et du Bureau, individuellement et collectivement. Ceci est essentiel si ces entités séparées doivent fournir un système de protection de l'enfance sans failles dans lesquelles les enfants et les familles peuvent tomber.

Basés sur nos résultats, nous avons recommandé la création d'un Secrétariat de la protection de l'enfance qui soit responsable de la recherche, la conception, la formation et le développement des programmes, politiques et normes dans le cadre de la direction des offices et du Bureau.

Les services aux enfants et aux familles

La législation des services à l'enfant et à la famille énonce les droits des enfants et des familles. Ceux-ci comprennent le droit des familles de recevoir les services de prévention et d'appui dirigés vers la protection de l'unité familiale, et le droit des familles et des enfants au moins d'interférence possible dans leurs affaires jusqu'à concurrence du compatible aux intérêts supérieurs des enfants et des responsabilités de la société. La législation exige aussi la provision de services aux familles d'une façon qui respecte leur patrimoine culturel et linguistique et déclare que les collectivités ont une responsabilité de faire la promotion des

meilleurs intérêts de leurs enfants et familles, et le droit de participer aux services à leurs familles et leurs enfants.

Nous avons trouvé que les familles au Manitoba ne reçoivent souvent pas les services de prévention et d'appui conformement à ces principes, que les droits garantis dans la législation étaient pour la plus grande part ignorés et que le système de protection de l'enfance était basé sur la protection de l'enfant à titre de première et souvent seule réponse. Cette situation s'est développée en dépit d'un consensus que les services de prévention et d'appui garantis dans la législation étaient essentiels à la création des environnements plus sains nécessaires pour permettre aux enfants et aux familles de s'épanouir.

La revue a déterminé que le financement des services de prévention et d'appui était outrageusement inadéquat pour aider les familles à devenir saines et capables de jouer leur rôle parental. L'absence des programmes de prévention et d'appui a mené aux circonstances où des travailleurs ne pouvaient offrir des services aux enfants que par le biais du processus de protection de leur prise en charge.

Nous avons établi que de nouvelles ressources étaient nécessaires pour fournir l'appui qui est cité comme référence à titre de principe sur lequel le système de la protection de l'enfance est basé. Nous avons recommandé que le financement soit fourni immédiatement pour commencer le processus de planification et de mise en œuvre des programmes de prévention et d'appui partout dans la province, en utilisant de nouvelles méthodes de prestation de services pour non seulement protéger les enfants, mais aussi bâtir sur les forces des familles et des collectivités et promouvoir l'utilisation des meilleures pratiques dans la prestation des services de protection de l'enfance au Manitoba.

Modèles de prestation de services

Le financement lié à la protection va à l'encontre des principes endossés dans les lois. Le financement de la prévention et de l'appui devrait être la première réponse, la protection étant un composant essentiel du système, mais non sa seule réponse. Les familles ont besoin de l'occasion et de l'assistance pour jouer un rôle parental adéquat. Nous avons déterminé qu'un

nouveau modèle de prestation de services était nécessaire, centré sur les mesures d'intervention qui permettraient que de l'appui soit fourni aux familles pour renforcer les avantages de garder les enfants dans leurs familles et leurs collectivités. Des programmes devaient être développés en utilisant les modèles de développement communautaires pour renforcer le sentiment d'appartenance à une collectivité, de l'enfant, et le besoin qu'ont les familles de prendre soin les unes des autres.

Un tel modèle de programme identifié au cours de la revue était le « modèle de réponse de l'Alberta », la mise en œuvre d'un nombre d'activités complexes qui traitent les besoins à court et long terme des enfants, des jeunes et des familles qui ont des contacts avec le système de protection de l'enfance. C'est une pratique centrée sur la famille avec des résultats centrés sur l'enfant. Il cible l'amélioration des partenariats basés dans la collectivité et l'enrichissement des appuis naturels de la famille. Ceci est un modèle de « réponse différentielle » qui vise à assurer que les enfants et les jeunes à haut risque de dommage corporel ou émotionnel soient protégés et, lorsque possible, que les parents soient appuyés pour prendre la responsabilité de la sécurité et du bien-être de leurs enfants. Ce modèle implique aussi la planification de la permanence pour améliorer les résultats pour les enfants et les jeunes, et l'évaluation des résultats pour les enfants, les jeunes et les familles qui ont des contacts avec le système de protection de l'enfance.

La réponse différentielle est une approche de la gestion de cas qui offre un mécanisme pour identifier tôt les enfants et les familles vulnérables et mobiliser les services d'appui nécessaires avant qu'une crise ne se produise. Ceci aidera les parents à jouer leur rôle naturel et à prendre leurs responsabilités à titre de fournisseurs de soins pour leurs enfants. Par le biais d'une réponse différentielle qui utilise les réseaux communautaires ou de voisinage, les familles peuvent être mises en contact avec les services dont elles ont besoin pour faire face à leurs défis et répondre aux besoins de leurs enfants d'un foyer stable et de soutien émotif. Fournir un appui tôt renforcera les familles vulnérables, réduisant la possibilité de maltraitance de l'enfant et du besoin de services de protection.

À cause de l'échec du présent système et de sa concentration sur l'appréhension comme premier outil d'intervention, un nouveau modèle était nécessaire. Le modèle de réponse différentielle semble conforme aux principes endossés et aux droits accordés aux familles dans la législation manitobaine. De ce fait, nous recommandons que le gouvernement commence immédiatement la recherche et la planification nécessaire à la mise en œuvre d'un modèle de réponse différentielle de service en 2007/2008 et que le modèle de réponse de l'Alberta soit étudié dans cet objectif.

Nous recommandons des allocations de financement particulières pour 2007/2008 et que le modèle soit complètement mis en œuvre en 2008/2009 avec une allocation de financement au montant de 15 000 000 \$ et que du financement continu à ce montant plus les augmentations de prix et de volume soit assuré pour les années suivantes. Finalement, nous recommandons que toute économie réussie ailleurs dans le système à titre de résultat du modèle de réponse différentielle soit réinvestie dans le système.

Prestations de services centrées sur l'enfant

Les familles qui reçoivent des services dans le système de protection de l'enfance sont souvent les bénéficiaires d'un nombre d'autres services du gouvernement y compris l'aide à l'emploi et au revenu, le logement, la justice et autres programmes sociaux visant ceux qui vivent dans la pauvreté. Chaque programme possède ses propres politiques et exigences et connaît les résultats qu'il souhaite atteindre. Ce modèle n'a pas bien servi les intérêts des enfants et des familles.

Le gouvernement devrait considérer l'enfant comme le client et utiliser un modèle de service ciblé sur le client. Les intrants que l'enfant reçoit du gouvernement devraient être calculés de toutes les sources, comme l'Éducation, la Santé, le Logement, l'Aide à l'emploi et au revenu, la Protection de l'enfance et potentiellement la Justice.

Un modèle de prestation de services ciblé sur l'enfant exige un grand effort coordonné par le gouvernement pour le soutien efficace et efficient des enfants, des jeunes et de leurs familles. Le système de prestation de services plus large devrait travailler en collaboration avec les

services mandatés afin d'assurer que les meilleures pratiques se produisent. Un effort concerté de tous est nécessaire pour assurer un investissement coordonné de ressources pour atteindre ce qui est dans l'intérêt supérieur de l'enfant. Ce concept est conforme au principe dans la Loi sur les services à l'enfant et à la famille, qui déclare : « la défense de l'intérêt supérieur des l'enfants est un devoir fondamental de la société ».

De ce fait, nous recommandons que les programmes gouvernementaux conçus pour améliorer le bien-être des enfants et promouvoir leur développement soient coordonnés horizontalement et comprennent des investissements de protection de l'enfance pour assurer une approche rationnelle à la prestation des services gouvernementaux même dans les temps de crises familiales.

Systeme d'information des services à l'enfant et la famille (SISEF)

Il y a un accord général qu'un système de suivi à l'échelle de la province est nécessaire. Ceci est particulièrement important à cause de la migration d'un grand nombre de famille dans le système. Le SISEF a été conçu comme système électronique à l'échelle de la province qui peut être consulté pour obtenir des renseignements au sujet des enfants et des familles dans le système.

Toutefois, nous avons découvert que les agences n'ont pas la capacité d'accéder aux renseignements sur les familles qui ont été impliquées avec d'autres agences, au-delà de certaines informations démographiques. Parce qu'il n'y a pas de possibilité d'obtenir ces informations fichées dans une autre agence dans le système électronique, les travailleurs doivent appeler l'agence qui « possède le dossier ». Ceci est très chronophage pour les travailleurs d'accueil qui doivent avoir un accès rapide aux informations sur la famille.

De nombreuses agences et de nombreux travailleurs particuliers ont dit aux membres de la revue que le SISEF ne rencontre plus les objectifs pour lesquels il a été conçu et dans de nombreux cas il fonctionne comme un obstacle à la communication entre les travailleurs et aux travailleurs fournissant les services directs aux enfants et leurs familles. Un grand nombre d'agences n'utilisent pas le système parce que leur collectivité ne possède pas la capacité

technologique pour permettre son utilisation, l'agence ne possède pas l'équipement nécessaire pour faire fonctionner le système ou l'agence a développé son propre système. Sans égard à la raison, le SISEF manque une quantité importante d'information. Les travailleurs se fient sur le système pour contenir les informations dont ils ont besoin. Malheureusement, elles ne sont pas toujours disponibles, et si elles le sont, elles peuvent ne pas être exactes.

Si le SISEF doit être le système électronique à la grandeur de la province, il faut donc que la province s'assure que toutes les agences et sous bureaux partout dans la province soient financés pour le matériel et les coûts d'exploitation, et le personnel doit être formé dans l'utilisation du système.

À cause du coût du système et de la difficulté à le remplacer partout dans la province, nous ne recommandons pas que le SISEF soit remplacé. Toutefois, nous avons recommandé que les problèmes du SISEF soient résolus et que le personnel ait accès aux cas partout dans la province.

L'accueil

L'accueil est une fonction essentielle à tout système de prestation de services. C'est la porte d'en avant d'un système. Dans la protection de l'enfance, c'est le point auquel les enfants sont identifiés comme ayant besoin de protection, ou les familles en crise contactent le système pour de l'aide. Les erreurs à l'accueil peuvent mener à des services non rendus, avec des résultats potentiellement désastreux.

Nous avons trouvé que la structure d'accueil actuelle, dans laquelle une « agence d'accueil désignée » fournit les services d'accueil pour toutes les agences dans la même région géographique et sert de porte d'entrée du public dans le système, exige un affinement pour assurer que les transferts de l'agence d'accueil à l'agence de prestation de services soient opportuns et appropriés. Les normes d'accueil doivent être continues et les informations essentielles doivent être disponibles pour le partage entre les agences.

Pour nous assurer que les informations nécessaires à prendre une décision sont accessibles aux agences d'accueil désignées, nous avons recommandé que du financement soit fourni pour du personnel supplémentaire dans chaque agence des services à l'enfant et la famille afin de répondre aux questions qui peuvent être soulevées à l'accueil.

Normes du programme provincial

La Direction de la protection à l'enfance a le devoir de développer des normes pour les services et la pratique de la protection de l'enfance au Manitoba. Ces normes provinciales sont les exigences minimum que toutes les agences doivent rencontrer lors de la prestation de services. Les normes provinciales règlementent la façon selon laquelle chaque agence administre la provision de service, mais ne sont pas enchâssées dans la législation. Les offices sont responsables du développement de normes culturellement appropriées pour leurs agences respectives qui doivent correspondre ou surpasser les normes provinciales. Lorsqu'établies, ces normes s'appliqueront aux agences sous chaque office.

Basé sur les informations reçues des agences au cours de la revue, il y a au minimum trois formules de normes qui peuvent être utilisées en tout ou en partie par les agences partout dans la province, causant un manque de cohérence dans la prestation de service, l'administration, la conformité et la formation. La plupart des travailleurs et des superviseurs nous ont informés qu'ils n'avaient pas reçu de formation ou d'orientation en ce qui a trait aux normes exigées actuelles. Dans nos revues des sites avec le personnel des agences, relativement peu de travailleurs de première ligne possédaient des exemplaires du manuel de normes imprimé et un grand nombre n'avaient pas accès aux normes sur Internet. Dans un grand nombre de collectivités des Premières Nations, nous avons été informés que les normes de programme étaient soit culturellement inappropriées ou impossibles à atteindre à cause des limites géographiques ou économiques, ou les deux à la fois.

La majorité des travailleurs à qui nous avons parlé ont identifié des obstacles importants à l'atteinte des normes provinciales qui résultent d'une variété de structures de normes, de l'accès limité aux manuels et ainsi qu'à l'absence de formation et d'orientation aux normes.

Pour répondre à ces préoccupations, nous avons recommandé que les normes provinciales (normes fondamentales) prévues pour assurer la sécurité des enfants soient applicables partout dans la province et soient complétées à titre prioritaire. Nous avons recommandé que chaque travailleur dans la province reçoive une formation sur les normes fondamentales. Nous avons recommandé que ces normes fondamentales soient publiées en ligne et que chaque bureau et bureau secondaire d'agence reçoive aussi un manuel contenant les normes.

À la suite de commentaires sur l'absence de consultation dans le développement des normes et des inquiétudes au sujet de leur pertinence culturelle, nous avons recommandé qu'aucune norme ne soit mise en œuvre sans la possibilité de commentaires valables de la part des travailleurs de protection de première ligne représentant chaque office.

Surveillance

Il existe actuellement des mécanismes de surveillance internes et externes pour examiner les circonstances entourant le décès d'un enfant qui est, ou a récemment été, sous la garde d'une agence de la protection de l'enfance au Manitoba. De loin, le mécanisme de surveillance le plus complet en ce qui a trait aux décès d'enfants sous garde demeure au Bureau du Médecin légiste en chef.

Lorsque le Médecin légiste en chef reçoit un rapport du décès d'un enfant qui, au moment du décès ou dans l'année précédant le décès, était sous la garde d'une agence de protection de l'enfance (ou avait un parent ou un tuteur qui recevait des services d'une agence de protection de l'enfance), il amorce une revue en vertu de l'article 10 de la *Loi sur les enquêtes médico-légales* afin d'évaluer :

« la qualité ou le niveau des soins et des services offerts par l'office :

c) en examinant les dossiers de l'office relatifs à l'enfant et au parent ou tuteur ;

d) en évaluant les mesures prises par l'office concernant l'enfant et le parent ou tuteur. »

Après l'achèvement d'un tel examen ou d'une telle revue, le Médecin légiste en chef soumet immédiatement un rapport écrit confidentiel au ministre des Services à la famille et du Logement.

L'objet de la revue est une évaluation de la qualité ou du niveau de soin et de service fourni par l'agence et permet au bureau du Médecin légiste en chef d'identifier les préoccupations individuelles et systémiques et de faire des recommandations pour régler ces inquiétudes. Nous avons révisé tous les rapports complétés et les recommandations faites par le Médecin légiste en chef au cours des cinq dernières années. Les questions et préoccupations identifiées dans ces rapports sont le résultat de larges questions systémiques comme les ressources inadéquates et les charges de travail excessives. Les ressources inadéquates pour la formation du personnel ou les charges de travail excessives peuvent entraîner des évaluations inadéquates et une incapacité à atteindre les normes provinciales. Des inquiétudes au sujet de la documentation inadéquate des dossiers sont reliées à la charge de travail, mais sont aussi directement reliées aux problèmes des systèmes d'information automatisés décrits ailleurs dans le présent rapport.

Le prompt règlement de ces problèmes peut aider à réduire le risque aux enfants dans le système. La résolution des plus grandes questions systémiques est essentielle à la création d'une fondation solide nécessaire à prévenir la détérioration du système que craignent les personnes qui travaillent sur le terrain partout dans la province.

Même si le Bureau du Médecin légiste en chef est externe au système de la protection de l'enfance, une fois que la revue est complétée et que les recommandations sont faites, le processus de surveillance devient interne. La direction générale, parfois en consultation avec l'office ou l'agence, détermine si la réponse est adéquate. Le problème se situe dans le fait que l'analyse de la direction générale est faite dans le contexte des problèmes existants comme les ressources inadéquates et les charges de travail excessives. Aussi, la direction générale est dans la position difficile d'être le mécanisme de surveillance pour le système en ce qui a trait à la conformité, tout en étant en même temps un partenaire du système et une ressource pour les offices et les agences. Aucune réponse au rapport n'est faite au Médecin légiste en chef et il n'y a pas d'examen externe approfondi pour s'assurer que les recommandations de ce dernier sont mises en œuvre.

Nous avons recommandé qu'il y ait un mécanisme de conformité externe au système de protection de l'enfance. Tous les rapports de décès d'un enfant devraient faire l'objet d'une

étude en profondeur indépendant afin de s'assurer que les recommandations faites soient mises en œuvre, ou soient prises en considération et que les mesures appropriées soient prises.

Une seconde préoccupation identifiée a été l'emplacement du processus de revue. Le bureau du Médecin légiste en chef a été choisi pour ce rôle parce qu'il a l'attribution et l'expertise d'enquête sur les décès et qu'il est objectif et indépendant du système. Toutefois, l'ampleur et la cible de la revue ne sont généralement pas une affaire du ressort d'un médecin légiste. Même si les revues sont exigées lors du décès d'un enfant, la revue elle-même porte plus sur les rouages pratiques et les irrégularités identifiables dans le système de protection de l'enfance, une affaire qui concerne plus le Bureau du protecteur des enfants qui est aussi indépendant du système de protection de l'enfance.

Quoique le bureau du Médecin légiste en chef mène ses revues avec professionnalisme et indépendance, il le fait dans des circonstances de plus en plus difficiles. Un manque de ressources a souvent empêché les revues d'être complétées à temps. Plus récemment, les agences ont exprimé des préoccupations sur le fait que le personnel de révision ne peut faire d'enquêtes sur place qui permettraient de comprendre complètement et de faire rapport sur le contexte dans lequel les agences fournissent les services. Ce contexte comprend les dures réalités de la prestation de service dans des collectivités isolées qui souffrent d'une importante pauvreté individuelle et de déficits d'infrastructures physiques et sociales bouleversants. Ceci comprend aussi l'écart très réel entre les réalités de la prestation de service et les exigences de la réglementation et des normes provinciales qui sont perçues dans de nombreuses collectivités comme inatteignables et dans d'autres comme culturellement incorrectes.

Le personnel de nombreuses agences a exprimé leur inquiétude que la revue était restreinte à l'examen des services fournis par les agences de protection de l'enfance. L'incapacité d'évaluer l'effet des ressources collatérales, ou de leur absence, a été perçue comme une pièce manquante qui a mené à un jugement injuste d'une agence.

Pour régler ces préoccupations au sujet du processus, nous avons recommandé que la responsabilité pour la revue des décès d'enfants sous garde soit transférée au Bureau du

protecteur des enfants ; que du personnel et des ressources supplémentaires soient fournis pour mener les revues ; et que le Bureau du protecteur ait le droit d'accéder à tous les dossiers gardés par le gouvernement qui portent sur les services collatéraux fournis par le gouvernement, sans égard au ministère.

Des recommandations visant à prévenir des décès similaires à l'avenir seront quand même envoyées au gouvernement. Toutefois, que le même organisme émette des recommandations et surveille la conformité à ces recommandations serait injuste pour les organismes, agences, offices, la direction générale ou le ministère qui doit répondre aux recommandations et prendre et justifier ses décisions sur la mise en œuvre de ces recommandations. Par conséquent, nous avons recommandé que le rôle de surveillance de la conformité soit assigné à l'Ombudsman et qu'elle en fasse rapport chaque année afin de rendre le traitement par le système des problèmes identifiés, un processus plus transparent.

Conclusion

La revue de la protection de l'enfance a examiné le système de protection de l'enfance aux fins d'identification des améliorations à sa structure administrative. Nous avons fait plus de cent recommandations, certaines exigeant des dépenses importantes et des changements dans tout le système. Parce que nos résultats et nos conclusions étaient basés en grande partie sur l'expérience de personnes dans le système ou affectées par ce dernier, nous croyons que la mise en œuvre de ces recommandations peut améliorer directement la vie des enfants et des familles touchées par ce système.

Notre rapport a été soumis au ministre des Services à la famille et du Logement à la fin de septembre 2006. Après avoir révisé le rapport et les recommandations, le ministre nous a informés que son gouvernement accepterait toutes nos recommandations. Le ministère et les offices ont formé une équipe pour superviser les changements nécessaires à la mise en œuvre des recommandations. Notre bureau s'est engagé à produire le « bulletin » annuel annoncé par le ministre pour les deux prochains exercices financiers. L'équipe que nous avons formée pour superviser la mise en œuvre continuera son travail jusqu'à ce que toutes les recommandations soient mises en œuvre.

DES CAS INTÉRESSANTS

Chaque année, de nombreux Manitobains nous contactent lorsqu'ils ont été incapables de résoudre leurs problèmes avec le gouvernement malgré l'utilisation de tous les mécanismes existants de plaintes et d'appels. Notre implication dans certains de ces cas est décrite plus bas.

L'ASSURANCE PUBLIQUE DU MANITOBA

Un plaignant nous a demandé de l'aider à résoudre un différend avec la Société d'assurance publique du Manitoba (la Société), lorsque cette dernière l'a déclaré responsable à 75 % d'un accident. Il avait l'impression que la Société ne prenait pas entièrement en considération plusieurs facteurs additionnels pertinents dans ce cas.

Le plaignant effectuait un virage à gauche sur une route provinciale à deux voies lorsqu'il a été frappé par un véhicule qui le doublait sur la gauche. Généralement, la Société charge le conducteur qui effectue le virage de s'assurer qu'il est sécuritaire de le faire. C'était la base sur laquelle notre plaignant a été déclaré responsable à 75 %. Nous avons reçu l'explication de la Société pour sa décision, y compris les décisions du tribunal déclarant le conducteur qui effectuait un virage à gauche, responsable à 75 %. Toutefois, la Société a aussi noté qu'il y avait des cas qui appuyaient la conclusion contraire. Après avoir reçu et révisé ces cas, nous avons été capables de souligner des circonstances similaires où le conducteur qui dépassait avait été déclaré responsable de l'accident.

Nous avons révisé le dossier de la Société portant sur l'accident du plaignant. Nous avons indiqué plusieurs facteurs contributifs à l'accident qui, à notre avis, auraient dû être pris en considération. À titre d'exemple, dans ce cas, les témoins qui voyageaient derrière les véhicules impliqués ont rapporté que le conducteur du véhicule qui dépassait, conduisait de façon erratique et à des vitesses excessives. Ils ont été témoins de sa tentative de dépassement de deux véhicules d'une seule fois lorsque son véhicule a frappé le panneau latéral du véhicule de notre plaignant après que ce dernier eut complété son virage hors de la grand-route et était sur une route en gravier. Les dommages aux deux véhicules appuyaient cette version des

événements. Nous avons demandé à la Société de réviser le cas de notre plaignant en gardant ces facteurs en tête.

À la suite d'une révision plus poussée, la Société a conclu que la responsabilité de notre plaignant serait abaissée de 75 % à 25 %. Notre plaignant s'est vu retourner les points de mérite sur son permis de conduire, la suramende sur son permis de conduire a été enlevée, le paiement de la franchise a été retourné et un plus grand pourcentage du dommage à la propriété personnel a été couvert par l'assurance.

LE SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR

Le programme des services de rémunération de la Division des relations de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor fait partie d'affaires reliées à l'indemnisation des employés du gouvernement provincial.

En 2004, le ministère des Services à la famille et du Logement a rémunéré un groupe de directeurs pour du travail extraordinaire accompli au cours d'une période de transition difficile de 2000 à 2002. Quatre directeurs à la retraite avaient effectué le même travail au cours de la même période, mais avaient quitté la fonction publique avant que la rémunération supplémentaire soit approuvée. Ils se sont plaints à notre bureau du fait qu'ils n'avaient pas reçu la rémunération supplémentaire. Ils étaient d'avis qu'ils méritaient également la rémunération et ne comprenaient pas pourquoi ils étaient traités différemment simplement parce qu'ils ne travaillaient plus pour le gouvernement.

Ils avaient poursuivi leur argumentation auprès des Services à la famille et au Logement qui était responsable de la révision de leur demande. Leur position était que tout le travail extraordinaire avait été fait au même moment, alors qu'ils occupaient les mêmes postes de travail, avant leur retraite et que de ce fait leur retraite ne devrait pas les priver du droit à la rémunération. En dépit de la logique de leur position, ils avaient été incapables de persuader le gouvernement qu'ils étaient traités injustement. Notre bureau a examiné attentivement la position des deux parties pour déterminer s'il y avait des raisons logiques, juridiques ou techniques pour le traitement différentiel des plaignants. Nous n'en avons trouvé aucune et

avons déterminé qu'ils étaient traités injustement. Aucune recommandation formelle n'a été nécessaire parce qu'au cours de notre enquête nous avons eu des discussions avec le ministère des Services à la famille et du Logement, ainsi qu'avec les Services de rémunération et ils avaient accepté de payer les rémunérations auxquelles les plaignants croyaient avoir droit.

Même si ceci aurait dû clore l'affaire, la rémunération a été retardée lorsque les plaignants se sont vu demander, à titre de condition de paiement, de signer un formulaire de quittance de règlement différent que celui signé par les directeurs qui travaillaient toujours au ministère. Leur préoccupation était que le formulaire de quittance exigé par les Services de rémunération était beaucoup plus large, visant toute réclamation actuelle ou future que les plaignants puissent avoir contre le gouvernement, pour quelque raison que ce soit. Les plaignants étaient d'avis que le formulaire devrait être le même que celui signé par leurs homologues, portant précisément sur l'accord de rémunération rétroactive. Les Services de rémunération semblaient exiger le formulaire de quittance plus large sur la base que les particuliers étaient à la retraite. Nous étions d'accord avec la position des plaignants et avons suggéré une quittance plus appropriée, particulièrement reliée à la réclamation de rémunération. En fin de compte, les Services de rémunération ont accepté que les plaignants reçoivent leurs rémunérations à la signature du même formulaire de quittance que les fonctionnaires actuels qui avaient reçu leur rémunération.

Dans un deuxième cas concernant les Services de rémunération, un fonctionnaire à la retraite ayant 32 ans de service s'est plaint à notre bureau qu'il avait été floué financièrement à la suite d'une réorganisation du Ministère.

Avant son départ à la retraite en 2000, notre plaignant faisait partie d'un groupe d'employés professionnels qui en 1990 avait fait une demande de reclassement de leur poste. Une décision a été prise en 1995 approuvant le reclassement à un poste plus élevé avec un salaire plus élevé pour notre plaignant et ses collègues. Toutefois, le Ministère avait été réorganisé et le poste auquel les employés avaient en fin de compte été reclassés, avait été éliminé le 31 mars 1993. Les employés ont reçu des salaires rétroactifs à leur nouveau palier de classification pour les trois ans entre la date de leur demande et la date où le poste a été éliminé. Notre plaignant était

d'avis qu'il avait aussi droit à l'application d'une politique connue sous le nom de *over grade pay protection* (protection de salaire à un échelon supérieur), qui stipule qu'au cours d'une réorganisation, tout employé rétrogradé par la réorganisation, sans qu'il en soit responsable, peut être payé au taux de paie précédent pendant une période de transition de deux ans. De l'avis de notre plaignant, il aurait dû recevoir cette paie de l'échelon supérieur pendant la période de deux ans allant du 1^{er} avril 1993 au 31 mars 1995.

Le plaignant avait tenté de résoudre son problème directement avec le Ministère et alors qu'il y avait une certaine reconnaissance du mérite de sa position, l'affaire avait été renvoyée aux Services de rémunération qui a pris la position que ces particuliers n'étaient pas actuellement « reclassés » puisque le poste qu'ils avaient gagné n'existait plus. Ceci signifiait qu'ils ne pouvaient profiter de la politique de paie à l'échelon supérieur parce qu'ils n'occupaient pas réellement le nouveau poste avant son élimination.

Nous avons révisé les faits du cas, ainsi que toutes les politiques départementales applicables et la décision d'appel accordant l'appel de reclassement. Nous avons conclu que la position prise par les Services de rémunération en fait réinterprétait la décision d'appel et allait à l'encontre avec le libellé actuel de la décision. Nous avons avisé les Services de rémunération que nous appuyions le plaignant et étions prêts à faire une recommandation formelle à cet effet, mais voulions leur donner l'occasion de réviser l'affaire et de faire rapport.

Même si les Services de rémunération ont continué à être en désaccord avec notre position, le Ministère était d'avis que la demande du plaignant était juste et a accepté de payer un règlement équivalant au montant d'échelon supérieur pour la période exigée conformément à la politique départementale.

LA COMMISSION D'APPEL DE SANTÉ MANITOBA

En 2005, un plaignant a reçu un traitement à un hôpital à l'extérieur du Manitoba et avait fait une réclamation à la Direction des services assurés de Santé Manitoba pour ses dépenses. La Direction des services assurés a refusé sa demande et il a interjeté appel de l'affaire à la Commission d'appel de Santé Manitoba. Son audience a eu lieu en janvier 2006, avec une

décision écrite adressée à toutes les parties le même mois. Dans leur décision, les membres de la Commission d'appel ont unanimement convenu que les dépenses du plaignant répondaient aux critères de financement établis par la Loi sur l'assurance-maladie et la réglementation et que, par conséquent, il devrait être remboursé.

Le conseiller juridique de Santé Manitoba a écrit à notre plaignant et l'a avisé qu'ils demanderaient à la Commission d'appel de Santé Manitoba de reconsidérer sa décision et que, pour ces motifs, un chèque ne serait pas émis en attendant la réponse de la Commission d'appel de Santé Manitoba à cette demande. Le coprésident de la Commission d'appel de Santé Manitoba a informé le service qu'ils n'avaient pas compétence pour la reconsidération subséquente de la décision et que la Direction des services assurés était libre de demander une révision judiciaire de leur décision devant le tribunal.

L'affaire s'est pérennisée pendant des mois sans aucun remboursement au plaignant de la part de la Direction des services assurés, conformément à la décision d'appel, et sans demande de révision judiciaire. Le plaignant a contacté notre bureau prétendant que la Direction des services assurés retardait déraisonnablement toute mesure sur la décision.

Notre bureau a communiqué avec la Direction des services assurés et discuté des inquiétudes du plaignant, reconnaissant que le délai semblait déraisonnable à la lumière du fait qu'aucune mesure portant sur la demande d'une révision judiciaire n'avait été prise. À la suite de ce contact, la Direction des services assurés a reconsidéré sa position sur l'affaire et décidé de payer l'allocation comme prévue par la décision d'appel. Puisque cette décision résolvait l'affaire pour le plaignant, aucune recommandation officielle de l'Ombudsman n'a été nécessaire.

LA RÉVISION DES DÉCISIONS DISCRÉTIONNAIRES

Dans notre dernier rapport annuel, nous avons commenté des plaintes portant sur des décisions de commissions et de tribunaux administratifs ou quasi judiciaires qui ont le pouvoir d'entendre les éléments de preuve et de prendre des décisions sur les appels interjetés par les membres du public. Nous avons remarqué que même si les plaignants peuvent être en désaccord avec de telles décisions, le seuil pour une enquête par l'Ombudsman est une allégation de certain vice ou défaut de procédure qui a empêché le plaignant d'obtenir un procès équitable.

En 2006, notre bureau a examiné des plaintes portées contre trois organismes différents qui ne sont pas toujours considérés à titre de tribunaux administratifs : un conseil municipal, un membre du cabinet et un bureau d'appel des notes d'un collège communautaire.

En vertu de la *Loi sur l'aménagement du territoire*, les conseils municipaux peuvent entendre les demandes de citoyens qui tentent de faire varier des dispositions précises des règlements de zonage qui, croient-ils, portent préjudice à leurs droits de propriété. En vertu de certaines lois provinciales, il existe une disposition pour un palier d'appel final ou presque final au ministre responsable du Ministère. La plupart de collèges communautaires ont un processus de révision par lequel un étudiant qui échoue un cours peut tenté de faire réviser ses notes ou sa performance. Dans chacun de ces cas, la personne ou l'organisme qui prend la décision a l'obligation de fournir une audition équitable.

Une exigence fondamentale pour une audition équitable est que la personne ou l'organisme qui prend la décision soit impartial. La partialité ou la perception de partialité était une question soulevée par les plaignants dans chacun des cas discutés plus bas.

DÉROGATION AU ZONAGE MUNICIPAL

Dans notre Rapport annuel 2005, nous avons identifié l'aménagement du territoire municipal comme une « émergente », particulièrement à la lumière du fait qu'il y aurait une nouvelle loi sur l'aménagement du territoire en date du 1^{er} janvier 2006. À l'automne 2006, un couple d'une petite ville de l'ouest du Manitoba s'est plaint que leur conseil municipal leur avait refusé une

audition équitable lorsqu'ils se sont opposés à une dérogation demandée par un voisin qui avait construit un grand foyer de plein air à quelques pouces de la clôture de bois entre leurs propriétés respectives. Ils s'inquiétaient de l'effet possible sur leur assurance contre l'incendie et de l'effet nuisible de la fumée dans leur cour arrière.

La plainte de « parti pris » était une affirmation que le conseil avait refusé de prendre en considération l'effet sur leur propriété de la structure non conforme.

Les plaintes qu'un tribunal a omis de prendre en considération la position d'une partie sont souvent résolues en confirmant que le tribunal a écouté la position du plaignant et l'a pris en considération, et de clarifier pour un plaignant que parce qu'un tribunal n'a pas accepté sa position, ceci ne veut pas dire qu'il n'a pas écouté ou pris la position en considération.

Notre enquête sur cette plainte a commencé par une révision de la documentation fournie par la ville et une vidéo de l'audition. La *Loi sur l'aménagement du territoire* permet à un particulier de demander une dérogation si il ou elle « ... estime qu'un règlement de zonage est préjudiciable à ses droits de propriété ». À cette audition, il n'y avait eu aucune indication de la part du demandeur ni aucune requête de la part du conseil, au sujet de la façon dont le règlement était préjudiciable aux droits du demandeur. Au lieu, ses voisins ont dû expliquer leur objection. Ils avaient l'impression d'avoir été mis sur la défensive et ceci a contribué pour une grande part à leur affirmation que le conseil était biaisé contre eux. Même si nous n'avons trouvé aucune preuve de partialité réelle, nous avons compris comment les plaignants en étaient arrivés à leur conclusion.

La *Loi sur l'aménagement du territoire* énonce les conditions qui doivent être réunies pour qu'une dérogation soit accordée. Parmi les critères est que la dérogation soit « la modification minimale d'un règlement de zonage qui est requise pour qu'il soit remédié à l'effet préjudiciable du règlement de zonage sur la propriété de l'auteur de la demande ». D'autres critères comprennent la compatibilité avec la nature générale de la périphérie et la santé et le bien-être général des personnes qui habitent ou travaillent dans la périphérie. Dans ce cas, il n'y a pas de preuve ni d'enquête sur la modification minimale requise pour qu'il soit remédié à l'effet

préjudiciable du règlement de zonage parce que l'effet préjudiciable n'a jamais été soulevé.

D'autres enjeux identifiés étaient la pertinence d'une conseillère votant sur l'affaire à la reconvoction de l'audition alors qu'elle n'était pas présente pour la première partie de l'audition avant qu'elle ne soit ajournée un mois plus tôt, et une apparente confusion à savoir si la construction avait été exécutée avec un permis de construction ou simplement sur la base qu'une demande avait été faite pour un permis en attente d'une dérogation.

C'est là un cas où les questions identifiées par l'enquête allaient au-delà des questions particulières exprimées par les plaignants. Lorsque ceci se produit, notre bureau détermine s'il y a matière à une recommandation en faveur des plaignants et avise le ministère ou la municipalité mis en cause de toutes les questions identifiées pour qu'ils puissent considérer le besoin de changements ou d'amélioration au processus administratif.

Dans le présent cas, les inquiétudes des plaignants au sujet de l'effet du foyer de leur voisin sur leur assurance contre le feu ont été réglées à leur satisfaction par leur société d'assurance. Leurs préoccupations au sujet de la fumée étaient basées sur la couverture des arbres au-dessus du foyer. Leur inquiétude était spéculative parce qu'au moment de leur plainte, le foyer n'avait pas été utilisé. Le chef du service des incendies du village avait déterminé que le foyer lui-même était sécuritaire et que la question à savoir si la couverture des arbres causerait une accumulation de fumée au-dessus de la propriété des plaignants ne pourrait être répondue que lorsque le foyer aurait été utilisé sous différentes conditions atmosphériques. La ville a pris la position que si, à l'avenir, les plaignants étaient lésés par la fumée, leurs inquiétudes seraient réglées lorsqu'elles surgiraient en exigeant que le voisin prenne des mesures correctives à ce moment. Nous étions d'accord avec cette position et avons conclu qu'aucune recommandation officielle n'était nécessaire. Les plaignants ont été avisés de nos conclusions, y compris du fait que nous avons identifié et porté à l'attention du conseil municipal les mêmes préoccupations qui les avaient portés à croire qu'ils n'avaient pas été traités équitablement.

L'affaire a été conclue avec la ville après qu'un enquêteur ait rencontré, en premier lieu, l'agent administratif principal, puis le conseil municipal pour réviser toutes les préoccupations

procédurales identifiées au cours de l'enquête. Le conseil a été réceptif au rapport et l'affaire s'est terminée.

Parce que l'aménagement du territoire municipal avait été identifié comme question émergente dans notre Rapport annuel 2005, nous avons fait le suivi de ce cas en contactant la division de l'aménagement des Affaires intergouvernementales du Manitoba afin de déterminer quel soutien était disponible pour les municipalités lorsqu'elles tenaient des auditions en vertu de la *Loi sur l'aménagement du territoire*. Les informations du ministère ont confirmé que toutes les municipalités avaient reçu de nombreux avis au sujet du changement de la législation, qu'il y avait eu des occasions de formation pour les élus municipaux et que des activités de formation et de l'appui du personnel étaient disponibles de façon continue.

APPEL AU MEMBRE DU CABINET

Notre bureau a été contacté par un couple qui a soulevé plusieurs inquiétudes au sujet d'un projet d'épuration des eaux usées entrepris par leur Municipalité rurale locale, y compris la délivrance d'un permis environnemental par Conservation Manitoba. Le couple et d'autres gens de la région avaient interjeté appel de la délivrance du permis, mais leur appel avait été rejeté par le ministre.

La plainte identifiait plusieurs questions administratives reliées et au processus de délivrance de permis et à l'appel au ministre, comme prévu par la loi. Notre bureau a reçu des réponses raisonnables de la Direction de l'évaluation environnementale et des permis qui ont été relayées aux plaignants. Nous avons aussi expliqué aux plaignants qu'une fois que leur appel a été approuvé par le lieutenant-gouverneur en conseil, notre bureau n'avait plus compétence pour réviser cette décision, puisque la *Loi sur l'Ombudsman* ne permet pas la révision d'une décision du lieutenant-gouverneur en conseil ou du cabinet.

Comme partie de leur plainte, le couple indiquait que le ministre qui avait rendu la décision en ce qui a trait à l'interjection d'appel s'était auparavant présenté comme promoteur du projet à une réunion d'information plus tôt dans le processus. Apparemment, au moment de cette réunion, le ministre était membre de l'Assemblée législative pour cette région et a plus tard été

nommé ministre de la Conservation. Nous avons écrit au sous-ministre pour exprimer notre inquiétude au sujet du processus d'appel lorsque la législation donne des pouvoirs de prise de décision au ministre, sur un sujet où, à un autre titre, il a exprimé une opinion sur l'affaire, laissant une perception potentielle de partialité dans l'esprit du public. Nous avons demandé si, dans un tel cas, il ne vaudrait pas mieux laisser un autre ministre rendre une décision sur l'appel.

En décembre 2006, le sous-ministre nous a avisés qu'il avaient révisé les questions soulevées. Il a souligné qu'en vertu de la *Loi sur l'environnement*, l'intention sous-jacente de l'appel au ministre (par opposition à un décideur séparé, indépendant) en ce qui a trait aux décisions de délivrance de permis du directeur, est de refléter la philosophie de la *Loi sur l'environnement* qui mandate des décisions de délivrance de permis dans la lumière des priorités pertinentes et des considérations des politiques du gouvernement. La disposition proposée d'un appel d'une licence par le ministre doit être référé au lieutenant-gouverneur en conseil pour approbation. Le sous-ministre a souligné que cette étape assure que la décision du ministre n'est pas finale ou en vigueur jusqu'au moment où elle a été étudiée en détail et reçu l'approbation du cabinet, confirmant que la décision du ministre n'est pas unilatérale.

Le sous-ministre a reconnu qu'il peut y avoir, dans certaines instances, une perception de conflit ou de processus d'appel inéquitable, si le ministre a, dans un contexte antérieur quelconque, pris une position sur une question particulière. Le sous-ministre a accepté de discuter avec les cadres supérieurs, du besoin comme partie des critères du processus d'appel, de réviser le rôle du ministre en ce qui a trait à toute affaire présentée devant lui par voie d'appel, de ce fait considérant la possibilité d'une perception de partialité dans les appels futurs. Il a indiqué que dans ces situations, le personnel devrait déterminer si le rôle d'appel du ministre a été compromis ou sujet à une perception de partialité et si oui, la suggestion de demander à un différent ministre de réviser l'appel dans ces situations serait considérée comme une solution de rechange possible.

UN APPEL D'UN ÉTUDIANT

Un étudiant d'un collège communautaire nous a contactés pour se plaindre d'un processus d'appel des notes qu'il trouvait inéquitable. L'étudiant s'était inscrit dans un cours technique

où les notes sont évaluées non seulement sur la performance académique, mais aussi sur l'évaluation des habiletés pratiques appliquées, par le formateur.

L'étudiant était d'avis qu'il n'avait pas eu une pleine occasion de répondre à l'évaluation parce qu'il n'avait pas reçu les observations du formateur, sur lesquelles l'évaluation était basée. Il s'inquiétait aussi que le personnel associé au premier palier de l'appel eût participé au second palier de l'appel, rendant impossible une révision impartiale à son sujet, à ce palier.

Le premier enjeu, comment réussir une révision équitable d'une note qui est basée en partie sur les observations personnelles d'un formateur, était lié aux circonstances précises en vertu desquelles l'appel a été interjeté. Le degré, s'il y en a un, auquel les personnes impliquées à un palier du processus d'appel devraient être impliquées dans un palier subséquent est une question pertinente à tous les processus d'appel à paliers multiples.

Le collège communautaire a reconnu que la participation du même personnel aux différents paliers d'appel était incompatible avec la politique existante. Ceci s'était produit parce que le programme particulier auquel était inscrit l'étudiant était structuré et doté de personnel d'une façon non prévue par la politique existante. Après que nous ayons apporté les préoccupations de l'étudiant à l'attention du collège, ce dernier nous a avisés qu'il réviserait la politique.

Subséquentement, le collège nous a avisés qu'il avait mis en œuvre une nouvelle politique d'appels dans laquelle la personne prenant la décision sur une note ne ferait partie d'aucun comité de révision, et que toute personne prenant une décision à un palier du processus d'appel ne serait pas impliquée à un stage subséquent. En ce qui a trait à la question de la révision des notes basée sur les observations et les évaluations personnelles des compétences des habiletés appliquées, le collège a instauré un comité multidisciplinaire composé d'un président non votant, d'un doyen ou d'un agent désigné du doyen, ainsi que de représentants des étudiants, des formateurs et des praticiens qui n'ont eu aucune implication avec l'étudiant ou l'assignation de la première note.

Notre plaignant s'est vu accorder un nouvel appel, en vertu des dispositions de la politique améliorée des appels.

RÉVISION DES STATISTIQUES DE 2006

Les tableaux suivants fournissent un résumé du travail accompli par la Division de l'Ombudsman en 2006 par le suivi des dossiers ouverts et la disposition des dossiers fermés.

Dossiers reportés en 2006	247
<u>Nouveaux dossiers en 2006</u>	<u>314</u>
Total des dossiers en 2006	561
<u>Total des dossiers fermés en 2006</u>	<u>417</u>
En attente au 31 décembre 2006	144

Des 417 dossiers fermés en 2006 :

20 % ont été résolus ;

5 % ont été résolus en partie ;

29 % n'ont pas été appuyés ;

0,5 % ont été complétés ;

26,5 % ont été conclus après avoir donné de l'aide ou de l'information ;

15 % ont été abandonnés soit par l'Ombudsman ou soit par le client ;

4 % ont été refusés.

DOSSIERS OUVERTS EN 2006 ET DISPOSITION DES DOSSIERS FERMÉS

Ministère ou Catégorie	Reportés en 2006	Nouveaux dossiers en 2006	Total des dossiers en 2006	En attente au 31 déc. 2006	Apport d'assistance	Refus	Abandon	Apport d'info	Non appuyé	Résolution partielle	Résolu	Recommandation	Complété
MINISTÈRES DU GOUVERNEMENT PROVINCIAL	178	197	375	108									
Affaires Autochtones et du Nord	3	-	3	2									
Général	2	-	2	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enseignement postsecondaire et de Alphabétisation	3	1	4	1									
Général	2	1	3	-	-	-	1	1	-	-	1	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales	3	2	5	1									
Société d'assurance-récolte du Manitoba	3	2	5	1	-	1	2	-	1	-	-	-	-
Commission de la fonction publique	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Conservation	25	6	31	16									
Général	17	2	19	7	-	-	1	4	4	1	2	-	-
Gestion des ressources hydriques	7	4	11	8	-	-	-	-	2	-	1	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Culture, Patrimoine et Tourisme	2	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-
Éducation, Citoyenneté et Jeunesse	2	-	2	1									
Général	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	29	34	63	25									
Général	3	4	7	6	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Services à l'enfant et la famille	8	7	15	5	-	-	3	1	1	1	4	-	-
Aide à l'emploi et au revenu	9	14	23	4	-	-	5	6	5	-	3	-	-
Bureau du logement du Manitoba	4	4	8	-	-	-	-	3	3	-	2	-	-
Conseil consultatif des services sociaux	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	4	4	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Finances	9	11	20	4									
Général	1	3	4	2	-	-	1	-	1	-	-	-	-
Commission d'appel pour l'indemnisation en cas d'accident de la route	2	2	4	-	-	1	-	-	3	-	-	-	-
Direction de la location à usage d'habitation	5	4	9	-	1	-	1	4	1	-	2	-	-
Commission de la location à usage d'habitation	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Commission des valeurs	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-

DOSSIERS OUVERTS EN 2006 ET DISPOSITION DES DOSSIERS FERMÉS

Ministère ou Catégorie	Reportés en 2006	Nouveaux dossiers en 2006	Total des dossiers en 2006	En attente au 31 déc. 2006	Apport d'assistance	Refus	Abandon	Apport d'info	Non appuyé	Résolution partielle	Résolu	Recommandation	Complété
Santé	15	20	35	17									
Général	5	7	12	4	1	-	-	2	2	1	2	-	-
Santé mentale	2	7	9	3	-	-	2	3	1	-	-	-	-
Office régional de la santé	3	3	6	2	1	-	1	1	1	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	5	3	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Infrastructure et Transport	6	2	8	4									
Général	5	2	7	3	-	1	-	-	3	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Affaires intergouvernementales et Commerce	2	5	7	3									
Général	1	4	5	1	-	-	2	-	2	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Justice	75	114	189	32									
Général	9	5	14	1	-	-	4	3	1	2	3	-	-
Agassiz Youth Centre	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-
Centre correctionnel de Brandon	13	12	25	-	-	-	4	1	15	1	4	-	-
Centre correctionnel de Headingley	8	19	27	1	1	1	1	4	5	2	12	-	-
Centre correctionnel de Milner Ridge	-	4	4	-	-	-	1	1	-	-	2	-	-
Centre correctionnel de Le Pas	4	3	7	-	-	-	1	2	2	-	2	-	-
Centre correctionnel de Portage	3	16	19	1	1	1	-	2	3	5	6	-	-
Centre de détention de Winnipeg	3	15	18	1	1	-	1	3	7	1	4	-	-
Prog. d'exécution des ordonnances alimentaires	7	3	10	-	-	-	4	2	1	1	2	-	-
Commission des droits de la personne	4	11	15	6	-	1	2	3	3	-	-	-	-
Aide juridique Manitoba	-	9	9	5	-	-	-	3	1	-	-	-	-
Curateur public	3	4	7	1	-	-	-	1	1	-	4	-	-
Manitoba Youth Centre	4	4	8	-	-	-	2	-	-	-	6	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	17	5	22	16	-	-	1	1	-	-	3	-	1
Travail et Immigration	3	2	5	2									
Général	2	1	3	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-
Commission du travail du Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-

DOSSIERS OUVERTS EN 2006 ET DISPOSITION DES DOSSIERS FERMÉS

Ministère ou Catégorie	Reportés en 2006	Nouveaux dossiers en 2006	Total des dossiers en 2006	En attente au 31 déc. 2006	Apport d'assistance	Refus	Abandon	Apport d'info	Non appuyé	Résolution partielle	Résolu	Recommandation	Complété
COMMISSIONS ET SOCIÉTÉS	37	66	103	17									
Commission des accidents du travail	7	9	16	1	-	3	2	4	6	-	-	-	-
Commission d'appel de la CAT	5	7	12	-	-	-	-	2	10	-	-	-	-
Sociétés et Org. Hors ministères	1	7	8	1									
Hydro Manitoba	1	6	7	1	-	-	2	1	3	-	-	-	-
Société des loteries du Manitoba	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Assurance publique du Manitoba	24	43	67	15									
Général	23	42	65	14	1	3	3	19	12	4	9	-	-
Permis et Immatriculation	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MUNICIPALITÉS	30	42	72	19									
Général	17	17	34	11	-	-	5	7	8	1	2	-	-
Ville de Brandon	1	4	5	2	-	-	1	-	2	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	12	19	31	4	-	3	4	7	9	1	2	-	1
Initiative personnelle de l'Ombudsman-IPO	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HORS COMPÉTENCE	2	9	11	-									
Ministères et agences fédéraux	2	4	6	-	-	1	1	4	-	-	-	-	-
Affaires privées	-	5	5	-	-	-	-	5	-	-	-	-	-
TOTAL DES DOSSIERS	247	314	561	144	7	16	61	104	121	21	85	-	2

Le 31 décembre 2005, il y avait 247 dossiers en attente :

- 189 dossiers ont été reportés à 2006 de 2005
- 32 ont été ouverts en 2004
- 11 ont été ouverts en 2003
- 5 ont été ouverts en 2002
- 5 ont été ouverts en 2001
- 4 ont été ouverts en 2000
- 1 a été ouvert en 1999

Nous en avons fermé 189 ou 77 % en 2006.

Le 31 décembre 2006 il y avait 58 dossiers en attente :

- 41 ont été ouverts en 2005
- 7 ont été ouverts en 2004
- 2 ont été ouverts en 2003
- 2 ont été ouverts en 2002
- 1 a été ouvert en 2001
- 4 ont été ouverts en 2000
- 1 a été ouvert en 1999

DÉFINITION DE DISPOSITIONS

Non appuyé

La plainte n'a pas été appuyée du tout.

Appuyé

La plainte a été appuyée complètement parce que la décision n'était pas conforme à la législation.

Recommandation faite

La plainte a été appuyée en tout ou en partie et une recommandation a été faite après que les procédures sans formalité se sont avérées vaines.

Résolu

La plainte est résolue sans formalité.

Résolution partielle

La plainte est partiellement résolue sans formalité.

Abandon

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

Refus

La plainte n'est pas acceptée pour enquête par l'Ombudsman, habituellement pour des raisons de plaintes hors compétence ou prématurée.

Complété

Le cas ou l'enquête où la tâche de vérification, de surveillance, d'information ou de commentaire est conclue.

En attente

La plainte fait toujours l'objet d'une enquête au 1^{er} janvier 2007.

**RAPPORT SUR LES
ACTIVITÉS DE LA
DIVISION DE
L'ACCÈS
À L'INFORMATION ET
LA PROTECTION
DE LA VIE PRIVÉE**

LA RATIONALISATION DU PROCESSUS D'ENQUÊTE

À titre de bureau de surveillance, nous suivons de près et commentons la capacité des organismes du secteur public et des dépositaires à faire face à leurs engagements en temps utile. Il est important que nous continuions à surveiller et à évaluer notre propre capacité à respecter à nos engagements et à atteindre nos objectifs institutionnels. Un des objectifs que nous visons est de mener des enquêtes en profondeur en temps utile. En 2006, en plus d'améliorer les communications avec les dépositaires, le secteur public et le public, nous avons restructuré la Division de l'accès à l'information et la protection de la vie privée afin de rationaliser notre processus d'enquête.

Le mandat qui nous est conféré par la loi comprend la réponse aux plaintes du public et le déclenchement de nos propres enquêtes et vérifications de conformité. Jusqu'à 2006, des équipes distinctes effectuaient ces tâches. Maintenant, les deux équipes de la Division de l'accès à l'information et la protection de la vie privée ont des responsabilités pour les plaintes reçues et pour les enquêtes déclenchées par l'Ombudsman. Chaque équipe se voit assigner des organismes du secteur public et des dépositaires particuliers, afin de leur permettre de se familiariser à leurs pratiques et pour favoriser de meilleures relations de travail.

Cette réorganisation a entraîné une répartition plus équilibrée du personnel et a amélioré le déroulement du travail pour les deux équipes.

EXIGENCE QUE LE SECTEUR PUBLIC FOURNISSE DES RÉPONSES COMPLÈTES — MISE À JOUR SUR LE RESPECT DE LA LAIPVP

Lorsque l'accès à l'information est refusé, un organisme public doit informer le demandeur des motifs du refus, fournir les coordonnées d'un employé qui peut répondre aux questions du demandeur au sujet du refus, et informer le demandeur qu'il ou elle peut déposer une plainte auprès de l'Ombudsman au sujet du refus. Les autres renseignements exigés sont particuliers au motif du refus.

Dans les rapports annuels antérieurs, nous avons indiqué les résultats de notre *Évaluation de la conformité à l'article 12 de la LAIPVP*, publiée en juin 2005. Depuis juillet 2005, nous avons régulièrement révisé le contenu des lettres de réponse reçues par les demandeurs, qui nous ont été fournies au cours d'une enquête, et retourné à l'organisme public toute lettre de réponse qui ne contient pas toutes les informations exigées par la loi. Une réponse révisée doit être expédiée au demandeur dans les 14 jours, avec copie à notre bureau.

En 2006, nous avons révisé 98 lettres de réponse dans des cas où l'accès avait été refusé en tout ou en partie. De celles-là, 60 (61 %) contenaient toutes les informations exigées par la loi. Par comparaison, notre étude initiale avait trouvé que seulement 16 % étaient complètement conformes.

Nous avons révisé 26 lettres de réponse dans des cas où l'accès avait été refusé parce que les documents demandés n'existaient pas ou ne pouvaient être retrouvés. Quinze de ces lettres (58 %) contenaient toutes les informations exigées et ont été jugées conformes. Dans notre étude initiale, 26 % étaient conformes.

Nous avons révisé 72 lettres dans des cas où l'accès avait été refusé parce que l'organisme public avait déterminé que les documents étaient exemptés de la communication et jugé que 45 (63 %) étaient complètement conformes. Ceci est une amélioration importante depuis notre étude initiale, dans laquelle seulement 13 % étaient conformes.

LA COMMUNICATION AVEC LES ORGANISMES ET LES DÉPOSITAIRES DU SECTEUR PUBLIC

Les objectifs de nos réunions d'information casse-croûte et de nos Avis de pratique comprennent la communication d'information aux organismes publics et aux dépositaires afin de les aider à répondre de façon appropriée au public et à traiter avec notre bureau lorsque nous enquêtons sur les plaintes du public. En 2006, nos sujets des Avis de pratique comprenaient la communication des motifs, la documentation des décisions et les demandes de prorogation. Tous nos Avis de pratique sont compris sur le cédérom du présent Rapport annuel, sous *Autres publications* et sont aussi accessibles sur notre site Web.

Communiquer les motifs

La question la plus problématique pour les organismes publics continue d'être de communiquer les motifs aux demandeurs pour expliquer des décisions de refus d'accès. Nous sommes d'avis qu'une réponse devrait identifier la disposition statutaire précise sur laquelle est basé le refus à une demande d'accès, et expliquer pourquoi elle s'applique aux informations demandées.

Même s'il peut être utile de citer la législation, des explications en langage clair doivent aussi être données. Notre Avis de pratique sur la communication des motifs contient certains exemples pour aider les organismes publics à se conformer à l'exigence de communiquer les motifs lorsqu'ils refusent l'accès.

La documentation des décisions

Faire le suivi du comment, pourquoi et par qui une décision a été prise est une partie essentielle de la réponse aux demandes d'accès. En répondant à nos requêtes au sujet d'une plainte, un organisme public ou dépositaire doit être capable d'expliquer et d'étayer les motifs de la décision. Une documentation complète permet au personnel de l'accès à l'information et la protection de la vie privée de rappeler avec exactitude les détails de décisions particulières, comme la prorogation du délai de réponse, l'imposition de certains droits ou le refus d'accès. Lorsque les décisions n'ont pas été correctement documentées, les enquêtes peuvent être prolongées pendant qu'un organisme public reconstitue les détails qui entourent la décision.

Ceci a été une question en cours qui nous a considérablement préoccupés et en 2006, nous en avons discuté lors des rencontres casse-croûte et publié un Avis de pratique.

Demander une prorogation

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, un organisme public peut prolonger le délai de 30 jours pour répondre à une demande d'accès jusqu'à 30 jours supplémentaires, ou plus long sur approbation de l'Ombudsman. Les cas où une prorogation plus longue a été demandé sont rares. Toutefois, en 2006, nous avons reçu quatre demandes de prorogations plus longues que nous avons accordées.

Notre Avis de pratique sur la demande de plus longues périodes de prorogation offre, aux organismes publics, des directives sur la façon de faire leur demande à notre bureau. Lorsqu'une prorogation est recherchée, il est préférable que l'organisme public contacte notre bureau au cours de la première période de 30 jours après la réception de la demande, permettant ainsi à notre bureau de prendre le temps suffisant pour considérer et répondre à la demande.

QUESTIONNAIRES À UTILISER DANS LES CAS DE PLAINTES SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Contrairement aux demandes et aux plaintes portant sur l'accès à l'information, il n'y a pas de formulaire normalisé pour noter les détails d'une plainte au sujet d'une violation de la vie privée. Afin d'aider les particuliers qui veulent déposer une plainte auprès de notre bureau, nous avons développé une série de questionnaires dans lesquels ils peuvent inscrire suffisamment d'informations pour lancer le processus de plainte. Si une personne choisit de nous écrire une lettre, le questionnaire peut être utilisé comme guide sur les informations que la lettre devrait contenir.

Les questionnaires sont compris sur le cédérom du présent rapport sous *Autre publications*, et sont aussi disponibles sur notre site Web.

LE DÉFAUT DE RÉPONDRE À UNE RECOMMANDATION DE L'OMBUDSMAN

Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation à un organisme public en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, la loi exige une réponse à cette recommandation dans un délai de quinze jours. La réponse doit préciser si la recommandation a été acceptée, ou expliquer pourquoi la recommandation n'a pas été acceptée. Si la recommandation de l'Ombudsman n'a pas été acceptée et que le plaignant ne s'est toujours pas vu accorder l'accès, il ou elle a le droit d'interjeter appel du refus devant la Cour du Banc de la Reine.

Dans notre Rapport annuel de 2005, nous avons rapporté que Conservation Manitoba avait omis de fournir une réponse à notre recommandation, à l'Ombudsman, dans le délai de 15 jours prescrit dans la loi. En 2006, le ministère a continué à ne pas répondre et n'a pas non plus

accordé au demandeur l'accès aux documents demandés ni fourni une réponse expliquant sa décision, comme exigé par la loi.

Pour ces motifs, nous avons avisé le ministère que notre position est que lorsqu'une recommandation de répondre à une demande d'accès a été faite et que l'organisme public ne répond pas, le défaut de répondre sera traité de la même façon qu'une décision de refus d'accès. Conservation Manitoba a été avisé que son défaut continu de répondre était traité comme un refus d'accès, et que le demandeur avait été informé de ses droits d'interjeter appel du refus devant la Cour du Banc de la Reine.

LA RÉVISION SYSTÉMIQUE

LA VÉRIFICATION POUR ASSURER LA CONFORMITÉ À LA LAIPVP

En 2006, nous avons mené une vérification du respect du délai de 30 jours pour répondre aux demandes d'accès, comme exigé par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

La vérification a été entreprise à la suite de questions sur le volume de plaintes que nous avons reçues au sujet des défauts de réponse dans le délai prescrit et de l'augmentation de la fréquence à laquelle ces plaintes étaient déterminées devoir être appuyées. En relation à d'autres ministères qui reçoivent aussi un grand volume de demandes, nous recevions plus de plaintes au sujet du défaut de réponse de Conservation Manitoba. Aussi, notre bureau avait des difficultés continues à obtenir les informations dont nous avons besoin, du ministère, au cours d'enquêtes. Nous avons discuté de nos inquiétudes avec le ministère un certain nombre de fois au cours des dernières années.

Au début de 2006, nous avons reçu un nombre sans précédent de plaintes contre Conservation pour défaut de réponse. Le volume de plaintes soulignait l'arriéré croissant des demandes en retard du ministère, qui s'était accumulé avec le temps.

La vérification a révisé les procédures du ministère pour traiter les demandes d'accès et identifier où se produisaient les délais, afin de déterminer la cause des délais et d'identifier les changements qui pourraient être apportés afin d'améliorer les temps de réponse du ministère. La vérification s'est faite sur une période de plusieurs mois et a été menée avec la pleine coopération du ministère. Nous avons révisé l'historique de demandes et de plaintes du ministère, et fait des entrevues et de l'observation par jumelage avec le coordonnateur de l'accès et de la vie privée, afin d'étudier les questions suivantes :

- la charge de travail de la coordonnatrice et de l'agent
- les responsabilités de poste en plus des questions d'accès, le temps alloué à ces responsabilités, et comment les priorités étaient traitées dans les secteurs multiples du programme

- les responsabilités des autres membres du personnel d'accès et de la vie privée du ministère
- comment les demandes d'accès sont traitées de la réception à l'achèvement
- comment les plaintes portant sur l'accès sont traitées de la réception à l'achèvement
- le système de suivi pour les demandes et les plaintes d'accès
- l'observation de la tâche journalière du coordonnateur

Il y a eu des rencontres fréquentes avec la coordonnatrice et le sous-ministre adjoint responsable pour discuter des questions, de nos observations et en fin de compte des résultats de notre vérification.

La vérification a identifié des facteurs-clés qui contribuaient aux délais du ministère que nous avons regroupé en trois catégories : charge de travail, ressources et soutien.

La charge de travail

La coordonnatrice de l'accès et la vie privée pour Conservation est aussi l'agente d'accès et de protection de la vie privée pour la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Elle a les mêmes responsabilités pour la Gestion des ressources hydriques. En plus de ses responsabilités d'accès et de vie privée, la coordonnatrice jouait aussi plusieurs autres rôles à la Conservation, y compris archiviste, coordonnatrice des services en français et coordonnatrice des réclamations pour l'assurance et la gestion du risque, et avait la responsabilité pour la servitude d'entrepôt et les renouvellement de baux.

Au fil du temps, le volume des demandes en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* faites à Conservation Manitoba a augmenté, comme les arriérés de demandes d'accès en souffrance. Entre 2000 et 2005, les demandes ont augmenté de 65 à 111 par année, et les arriérés ont augmenté de 7 à 66. À mesure que les arriérés de demandes augmentaient, plus de plaintes nous étaient apportées sur le fait que le ministère ne fournissait pas de réponses à temps et comme résultat, plus de temps était passé à traiter de la plainte alors que de nouvelles demandes d'accès étaient reçues et devaient être traitées dans les délais.

Nous avons observé au cours de jumelage de poste que la coordonnatrice ne pouvait consacrer qu'une petite portion de sa journée de travail à ses responsabilités d'accès et de vie privée dû à toutes ses autres responsabilités de travail. De plus, lorsque la coordonnatrice était absente, personne d'autre ne prenait le relai de ces responsabilités.

Il était évident que vu le volume de demandes reçues par le ministère en combinaison avec la charge de travail et les exigences de délais de la législation, les ressources humaines affectées aux responsabilités d'accès et de vie privée étaient insuffisantes. En nous basant sur le volume de travail dans les affaires d'accès et de vie privée, et des délais de la législation, nous étions d'avis que les responsabilités d'accès et de vie privée constituaient un travail à plein temps au ministère.

Les ressources d'accès et de protection de la vie privée

Nous avons découvert que pendant que le volume de demandes augmentait au fil du temps et que les arriérés de demandes non répondues augmentaient, le niveau des ressources allouées à l'accès et à la protection de la vie privée semblait avoir diminué.

Dans tout organisme public, il devrait y avoir du personnel supplémentaire formé au traitement des questions d'accès et qui consacre le temps nécessaire pour offrir de l'aide, lorsque nécessaire. Notre analyse de la charge de travail et du processus indiquait qu'un poste réservé de soutien administratif serait un atout énorme. Ce poste pourrait prendre la responsabilité de la consignation des demandes, de la photocopie, de l'obtention des documents demandés, de la création des index, du classement, et de tout suivi avec le personnel sur le terrain au besoin. Ceci réduirait une partie de la pression sur la coordonnatrice et la libèrerait afin de traiter des affaires d'accès de fonds. Nous étions d'avis qu'il devrait y avoir au moins un autre employé ministériel formé et disponible pour faire du travail d'accès lorsqu'il y a une augmentation soudaine du volume des demandes, ou lorsque la coordonnatrice est absente. Ceci serait utile en termes de planification de la succession. Finalement, nous avons noté l'absence de certains outils fondamentaux du milieu de travail comme un système de suivi électronique et de l'espace de rangement.

En 2003 et 2004, un haut pourcentage des demandes d'accès à Conservation Manitoba a été accordé complètement. Ceci indiquait qu'il peut y avoir des types d'information qui pourraient être publiés sans avoir recours à une demande en vertu de la Loi. Nous avons suggéré qu'une façon proactive de publier des informations est de les rendre disponibles sur le site Web du ministère. Une autre façon est d'identifier les documents qui peuvent être publiés de façon routinière lorsqu'un particulier en fait la demande. Même si ces stratégies prenaient initialement du temps à mettre en place et à maintenir, elles feraient gagner du temps à l'avenir si moins de demandes d'accès sont faites. Nous étions d'avis que le renforcement des ressources pour la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* de cette façon améliorerait grandement la situation.

Le soutien

La responsabilité des questions d'accès et de protection de la vie privée est l'affaire de tout le ministère, et non seulement de la coordonnatrice. Pour Conservation Manitoba, ceci veut dire que le personnel des programmes devrait pouvoir réviser les dossiers et offrir de la rétroaction utile à la coordonnatrice. Ceci aiderait cette dernière dans sa révision des dossiers et dans la détermination de la communication possible des informations.

Toutes les personnes impliquées dans le traitement d'une demande ont la responsabilité de se conformer aux délais prescrits par la loi. Dans le délai de 30 jours pour répondre à une demande, il y a environ 20 jours ouvrables. Lors de la révision des étapes que le ministère suivait lors de la réponse à une demande, nous avons conclu que des délais d'exécution plus courts étaient nécessaires à chaque étape du processus. Ceci a provoqué le développement d'une ligne directrice pour le traitement d'une demande dans le délai prescrit.

Pour qu'une ligne directrice soit efficace, nous avons noté que la pleine coopération et le plein engagement sont essentiels de la part de tout le personnel qui peut être impliqué dans le traitement d'une demande, sans égard à son poste au ministère.

Recommandations

À la conclusion de notre vérification, nous avons fait 15 recommandations au sous-ministre de la Conservation. Les recommandations suivantes ont été structurées pour proposer un réalignement des responsabilités et des ressources, et renforcer le fait que l'accès est une responsabilité de tout le ministère :

1. Que le ministre réaffirme à tout le personnel que la coopération de tout le ministère est essentielle pour que ce dernier s'acquitte de ses responsabilités en vertu de la LAIPVP.
2. Que le ministère prenne des mesures pour amener immédiatement des ressources humaines supplémentaires et suffisantes pour éliminer les arriérés actuels de LAIPVP où il n'y a pas eu de réponse aux demandes.
3. Que le ministère vise le 16 octobre 2006 comme date à laquelle toutes les demandes en souffrance seront éliminées.
4. Que les responsabilités de la coordonnatrice d'accès et de vie privée en vertu de la LAIPVP et de la LRMP soient assumées sur une base de temps plein.
5. Que le ministère affecte suffisamment de soutien administratif à la coordonnatrice d'accès et de vie privée.
6. Que le ministère s'assure qu'il y ait une couverture de remplacement pour toute absence de la coordonnatrice ou lorsqu'il y a une augmentation du volume des demandes, fournie par du personnel ministériel complètement formé sur la LAIPVP, lorsque nécessaire.
7. Que le ministère mette en place un système électronique pour faire le suivi des demandes en vertu de la LAIPVP.
8. Que le ministère adopte et communique au personnel approprié, les délais de temps de traitement en vertu de la LAIPVP, qui faciliteront l'achèvement du traitement d'une demande dans les 30 jours civils (environ 20 jours ouvrables).
9. Que le personnel impliqué dans le traitement des demandes en vertu de la LAIPVP reçoive de l'enseignement et de la formation deux fois l'an, afin de pouvoir contribuer constructivement à la détermination de l'application ou non des exceptions aux documents recevables qui sont situés dans leurs secteurs de programme.

10. Que le ministère s'assure que le bureau de la coordonnatrice de l'accès et la vie privée contienne suffisamment d'espace d'entreposage fonctionnel pour que les dossiers et documents puissent être facilement entreposés et rapidement retrouvés.
11. Que le ministère mette en œuvre un programme de communication active sur son site Web.
12. Que le ministère identifie et crée une liste des types de documents qui peuvent être automatiquement communiqués si demandés de façon non-officielle ou officielle en vertu de la LAIPVP, mette la liste à jour sur une base annuelle.
13. Que des copies du rapport de l'Ombudsman soient fournies au Comité de gestion de la direction, à chaque directeur régional, et aux gestionnaires appropriés, pour information.
14. Que le sous-ministre fournisse une réponse à l'Ombudsman en ce qui a trait aux recommandations, dans les deux semaines, indiquant si les recommandations sont acceptées et décrivant toute mesure proposée pour les mettre en œuvre, ou les raisons pour lesquelles le ministère choisit de ne pas prendre de mesure pour mettre en œuvre ces recommandations.
15. Que le sous-ministre fournisse un rapport à l'Ombudsman, sur le progrès de la mise en œuvre de chaque recommandation, numéroté 1 à 13, avant le 1^{er} novembre 2006.

Conclusion

Le ministère a accepté nos recommandations et la plupart ont été mises en œuvre. Notre bureau continue de surveiller la situation et d'offrir de l'aide en appui aux efforts du ministère pour améliorer sa conformité à la législation.

LES CAS INTÉRESSANTS

En 2006, des recommandations officielles ont été faites en réponse à trois plaintes déposées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

L'ACCÈS À DES RENSEIGNEMENTS DE SONDAGE

Un des buts de la LAIPVP est de permettre au public d'avoir accès à des documents gardés par des organismes du secteur public, assujetti aux exceptions limitées et particulières à la communication prescrites dans la Loi. Lorsqu'un organisme public déclare que des informations sont retenues pour cause d'exception, le fardeau de la preuve lui revient de démontrer de quelle façon ladite exception s'applique aux informations retenues.

Il existe des exceptions obligatoires à la communication, concernant les informations qu'un organisme public ne peut communiquer, et des exceptions discrétionnaires concernant les informations qu'un organisme public peut choisir de ne pas communiquer pour diverses raisons. Les deux types d'exception sont énoncés dans la Loi. Lors de l'application d'une exception discrétionnaire, les organismes publics doivent passer à une seconde étape et décider s'ils communiqueront toutes les informations demandées, une partie ou aucune de ces informations. Si une partie d'un dossier est visée par une exception et que d'autres parties ne le sont pas, celles qui ne le sont pas doivent être communiquées.

Dans deux plaintes portant sur le refus d'accès à des informations reliées à un sondage, nous avons trouvé que l'application des exceptions discrétionnaires à la communication, par la Ville de Winnipeg (la Ville), n'était pas conforme à la Loi.

Dans le premier cas, le demandeur avait voulu accès à toutes les questions et réponses de sondages exécutés sur demande du Bureau du maire pour une période de temps déterminée. La Ville a refusé l'accès, affirmant que les informations pourraient révéler des avis, opinions, propositions, recommandations ou analyses préparés pour la Ville. Si ceci était exact, la Ville pourrait en fait user de discrétion pour refuser l'accès à l'information.

Au début de notre enquête, le plaignant nous a informés qu'il ne voulait plus les réponses aux questions des sondages, mais voulait toujours les questions posées. En dépit de ceci, la Ville a alors déterminé des exceptions discrétionnaires supplémentaires : que les questions de sondage pouvaient révéler des consultations ou des délibérations impliquant ses employés et pourraient nuire aux intérêts économiques ou financiers ou à la position de négociation de la Ville.

Nous avons révisé chaque question de sondage à la lumière de la législation et des informations que nous a fournies la Ville. Nous avons conclu qu'aucune des questions de sondage ne pouvait révéler les types d'informations que la Ville pouvait excepter de la communication en vertu des exceptions invoquées. Nous avons souligné que la Ville affiche souvent sur son site Web, les questions de sondage et d'enquête dans sa page *Bid Opportunities* lors des appels d'offres pour des services de recherche d'enquête, et de plus, que par le passé elle a publié d'autres informations de sondage (le sondage sur la taxe sur l'essence) qui sont des informations d'une classe similaire à celles demandées, mais qui ont cette fois été retenues. Dans le cas présent, les questions du sondage ne seraient pas secrètes pour les nombreux particuliers qui ont répondu au sondage. Nous avons aussi souligné qu'il était pratique courante à tous les paliers de gouvernement de publier les renseignements de sondage (questions et réponses) et nous avons fourni des exemples de sondages qui ont été publiés par le gouvernement fédéral et le gouvernement du Manitoba.

Au cours de notre enquête, la Ville a pris la position que la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* n'exige pas la communication obligatoire des informations de sondage. Cette interprétation est contraire à l'esprit et à l'objet de la Loi, qui est conçue pour donner au public, un droit d'accès à l'information détenue par les organismes du secteur public, sauf si elle fait l'objet d'une des exceptions précisées dans la législation.

Dans le second cas, un demandeur avait fait requête pour l'accès aux informations de sondage portant sur un enjeu précis. La demande comprenait le coût du sondage, le nom de la société qui avait mené le sondage, les résultats du sondage, et la méthodologie de recherche du sondage. Initialement, la Ville a refusé l'accès sur la base des mêmes exceptions discrétionnaires citées dans le premier cas.

Nous avons révisé les documents demandés à la lumière de la législation et les informations offertes par la Ville. Nous n'étions pas d'accord avec son affirmation que le coût, la méthodologie de recherche, les questions posées au public et les réponses révélaient des avis, opinions, propositions, recommandations, analyses ou options de politique en développement pour la Ville. Nous avons conclu que les exceptions proclamées ne s'appliquaient pas et recommandé la communication des documents identifiés comme réponse à la demande.

Chacun de ces cas était relié à des demandes d'information obtenue par la Ville, du public, à même les fonds publics. La Ville s'appuyait sur des exceptions discrétionnaires similaires pour refuser l'accès à l'information demandée.

Dans le premier cas, une recommandation officielle a été faite que la Ville communique les informations recherchées par le demandeur. La Ville a refusé de suivre la recommandation, comme elle en a le droit selon la loi. Dans le deuxième cas, la Ville nous a informés qu'elle communiquerait les informations retenues, au demandeur. Notre bureau demeure incapable de réconcilier pourquoi dans un cas la Ville refuse de communiquer les questions de sondage, mais dans l'autre cas, communique les questions et les réponses du sondage.

Dans les deux cas, les enquêtes ont été retardées par des réponses incomplètes et tardives de la Ville à notre bureau. Ceci a prolongé le processus, et n'était pas conforme à l'esprit ou l'objet de la législation. Nous allons continuer à travailler avec la Ville afin d'améliorer notre relation et nous assurer que la Ville réponde à ses obligations légales en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

L'ACCÈS À DU MATÉRIEL PUBLIÉ

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, un organisme public possède le pouvoir discrétionnaire de refuser l'accès à des documents lorsque cette communication pourrait raisonnablement être crue devoir résulter en un tort au maintien de l'ordre ou à une action en justice. Lorsqu'un organisme public s'appuie sur cette exception discrétionnaire, il doit être en mesure de démontrer comment ou pourquoi la communication des informations pourrait résulter en un préjudice.

Notre bureau a reçu une plainte d'un demandeur qui s'était vu refuser l'accès à du matériel particulier contenu dans un manuel de cours tenu par Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba. Dans le cours du traitement de la demande d'accès, le ministère avait appris que le demandeur avait un procès civil en attente contre un autre organisme. En refusant la requête du demandeur, le ministère s'appuyait sur l'exception discrétionnaire lui permettant de refuser de communiquer des informations qui pourraient être préjudiciables à la conduite d'une action en justice existante ou anticipée.

Notre enquête a révélé que Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba n'avait pas été nommé dans la poursuite civile et n'était pas partie de l'instance judiciaire. Nous avons demandé au ministère d'expliquer sa position que la communication pouvait porter préjudice à la conduite de l'instance judiciaire. Le ministère a répondu que si les deux parties n'obtenaient pas les informations en même temps, la communication des informations pouvait provoquer un préjudice potentiel à une des parties du litige.

Le processus de découverte dans un litige et le processus d'accès en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* est distinct et non complémentaire. Le lancement d'une poursuite civile n'interdit pas à une personne d'exercer leur droit de demander accès à des documents en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Nous avons avisé le ministère qu'à notre avis il n'avait pas été capable de démontrer comment une instance judiciaire serait préjudiciée en communiquant le matériel de cours et nous avons demandé qu'il reconsidère sa décision de refuser la requête du demandeur. Par la suite, une recommandation a été faite à Culture, Patrimoine et Tourisme Manitoba de communiquer les documents au demandeur. Le ministère a accepté la recommandation et communiqué les documents recherchés par le demandeur.

Au début de notre enquête, nous avons appris que les informations requises par le demandeur étaient déjà publiquement disponibles pour un prix à payer, puisque le manuel faisait partie d'un cours de formation offert au public par le ministère. Toutefois, parce que le demandeur

avait choisi de faire sa demande en vertu de la Loi et que le ministère avait refusé l'accès en vertu de la Loi, ceci est devenu une plainte.

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée ne remplace pas et ne devrait pas remplacer des procédures existantes pour obtenir accès à des documents qui sont normalement à la disposition du public. Si les informations sont normalement à la disposition du public, des efforts devraient être faits pour fournir les informations en tenant compte des coûts et d'autres considérations applicables légitimes.

UNE PLAINTÉ NON APPUYÉE CONTRE LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES DU MANITOBA

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée prescrit des règles pour protéger les particuliers contre la communication non autorisée de leurs renseignements personnels par les organismes publics.

Au cours de 2006, nous avons enquêté sur un cas où il était allégué que les renseignements personnels des employés, sous la garde de la Société des loteries du Manitoba (SLM) avaient été communiqués. Les employés se sont plaints à notre bureau qu'ils avaient reçu, à leurs adresses domiciliaires, du courrier non sollicité d'une tierce. Ils alléguaient que les renseignements ne pouvaient avoir été reçus par la tierce, que de la part de l'employeur, un organisme public en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Ils disaient aussi que les informations avaient été communiquées sans leur autorisation.

Notre enquête a déterminé que les informations personnelles des employés avaient été communiquées, mais nous avons été incapables de déterminer la source de la communication, autre que de conclure que la SLM n'était pas responsable de la communication.

Au cours de l'enquête, nous avons révisé les politiques et procédures de la SLM portant sur le traitement des renseignements personnels dans ses secteurs des ressources humaines et de la technologie, sa révision interne de la communication alléguée et les informations fournies aux employés sur la confidentialité. Nous avons déterminé que la SLM avait pris des mesures appropriées pour protéger les renseignements personnels sous sa garde et contrôle en prenant

des arrangements de sécurité raisonnables contre de tels risques comme l'accès non autorisé, l'utilisation, la communication ou la destruction. De plus, nous étions d'avis que les renseignements personnels des employés sont gardés par la SLM dans un environnement sécuritaire et gérés d'une façon confidentielle.

Nous sommes heureux de faire rapport que la Société des loteries du Manitoba a, en place, ces types de protection des renseignements personnels qui sont nécessaires pour se conformer à la Loi. L'article 41 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* énonce l'obligation d'un organisme public de protéger les renseignements personnels en prenant des arrangements de sécurité raisonnables contre de tels risques comme l'accès non autorisé, l'utilisation, la communication ou la destruction. Ce cas sert à titre de bon exemple d'une situation où un organisme public a développé des politiques et procédures complètes afin de répondre à cette obligation.

UN COMMENTAIRE CONJOINT AVEC L'ASSOCIATION PHARMACEUTIQUE DU MANITOBA

Les pharmaciens sont les « dépositaires » de renseignements médicaux personnels en vertu de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, et sont donc soumis aux exigences de la Loi. À titre d'organisme de surveillance, l'Ombudsman peut commenter les répercussions sur la protection des renseignements personnels des programmes et des pratiques des dépositaires. Au début de 2006, notre bureau a travaillé en coopération avec l'Association pharmaceutique du Manitoba pour résoudre un problème de confidentialité relié à l'achat de lévonorgestrel, un contraceptif d'urgence pour les femmes, communément appelé le Plan B.

Commençant au printemps 2005, il est devenu possible d'acheter le contraceptif d'urgence sans ordonnance, mais il n'était pas vendu sur les étagères et donc une femme qui voulait l'acheter devait s'adresser au comptoir de la pharmacie. En 2006, des rapports des médias ont suggéré que certains pharmaciens du Manitoba posaient des questions personnelles délicates sur le lieu de vente.

Les pharmaciens ont une responsabilité professionnelle de s'assurer que les médicaments qu'ils délivrent sont appropriés. Ils ont besoin de renseignements pour faire cela. Toutefois, en vertu

de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*, les renseignements médicaux personnels ne doivent pas être recueillis à moins que ce soit nécessaire et seule la quantité minimale de renseignements médicaux personnels nécessaires devrait être recueillie.

Le commentaire conjoint avec l'Association pharmaceutique du Manitoba était une occasion d'éclairer rapidement et efficacement le public sur la façon dont ce médicament serait délivré, d'une façon qui permet aux pharmaciens de répondre à leurs exigences et normes professionnelles, tout en respectant les principes de confidentialité prescrits dans la loi manitobaine.

Notre commentaire conjoint notait que la documentation qu'une personne a reçu un contraceptif d'urgence est seulement nécessaire lorsque la personne veut qu'une tierce paie le médicament, ou lorsque la personne veut que les renseignements soient notés dans son profil de cliente. Donc, les informations identifiant l'acheteuse ne devraient être consignés que lorsque la personne le demande ou est d'accord avec la consignment.

Il a aussi été noté que toute consultation entre le pharmacien et l'acheteuse doit se faire dans un endroit où la confidentialité peut être assurée.

En plus du commentaire conjoint, l'Association pharmaceutique du Manitoba a précisé ses lignes directrices de pratique sur le contraceptif d'urgence et publié un avis à la profession sur le sujet.

Le commentaire conjoint est posté sur notre site Web.

RÉVISION DES STATISTIQUES DE 2006

Le tableau suivant fournit un résumé du travail effectué en 2006 par la Division de l'accès à l'information et la protection de la vie privée en faisant état des dossiers ouverts et de la disposition des dossiers fermés.

Dossiers reportés en 2006	106
<u>Nouveaux dossiers en 2006</u>	<u>255</u>
Total des dossiers en 2006	361
<u>Total des dossiers fermés en 2006</u>	<u>254</u>
En attente le 31 décembre 2006	107

Des 254 dossiers fermés en 2006 :

34 % ont été appuyés ;

10 % ont été appuyés en partie ;

1 % ont été résolus ;

1 % ont été conclus avec recommandation ;

34 % n'ont pas été appuyés ;

8 % ont été complétés ;

8 % ont été abandonnés par l'Ombudsman ou le plaignant ;

4 % ont été refusés.

RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES D'ACCÈS OUVERTS EN 2006

En 2006, 224 nouveaux dossiers de plaintes portant sur des affaires d'accès ont été ouverts en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Le tableau suivant ventile les plaintes portant sur l'accès.

Type de plainte portant sur l'accès	Total	LAIPVP	LRMP
Défaut de réponse	115*	115	-
Prorogation	10	10	SO**
Droits	4	4	-
Correction	1	-	1
Accès refusé	94	93	1
Total	224	222	2

*92 ont été déposées contre un ministère

**SO : Sans objet parce que les prorogations ne peuvent être admises en vertu de la LRMP

RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES D'ACCÈS FERMÉS EN 2006

En 2006, 205 dossiers de plaintes en vertu de la Parti 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* portant sur des affaires d'accès ont été fermés. Le tableau suivant ventile les dispositions de ces plaintes d'accès.

Type de plaintes portant sur l'accès	LAIPVP	LRMP	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Résolu e
Refus d'accès	98	1	99	15	30	50	4
Défaut de réponse	89	0	89	11	67	11	0
Droits	5	0	5	1	1	3	0
Correction	0	1	1	0	1	0	0
Prorogation	10	0	10	1	8	1	0
Autres	1	0	1	0	0	1	0
Total	203	2	205	28	107	66	4

RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR LA VIE PRIVÉE OUVERTS EN 2006

En 2006, 12 nouveaux dossiers de plaintes portant sur des affaires de vie privée ont été ouverts en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*. Le tableau suivant ventile les plaintes sur la vie privée.

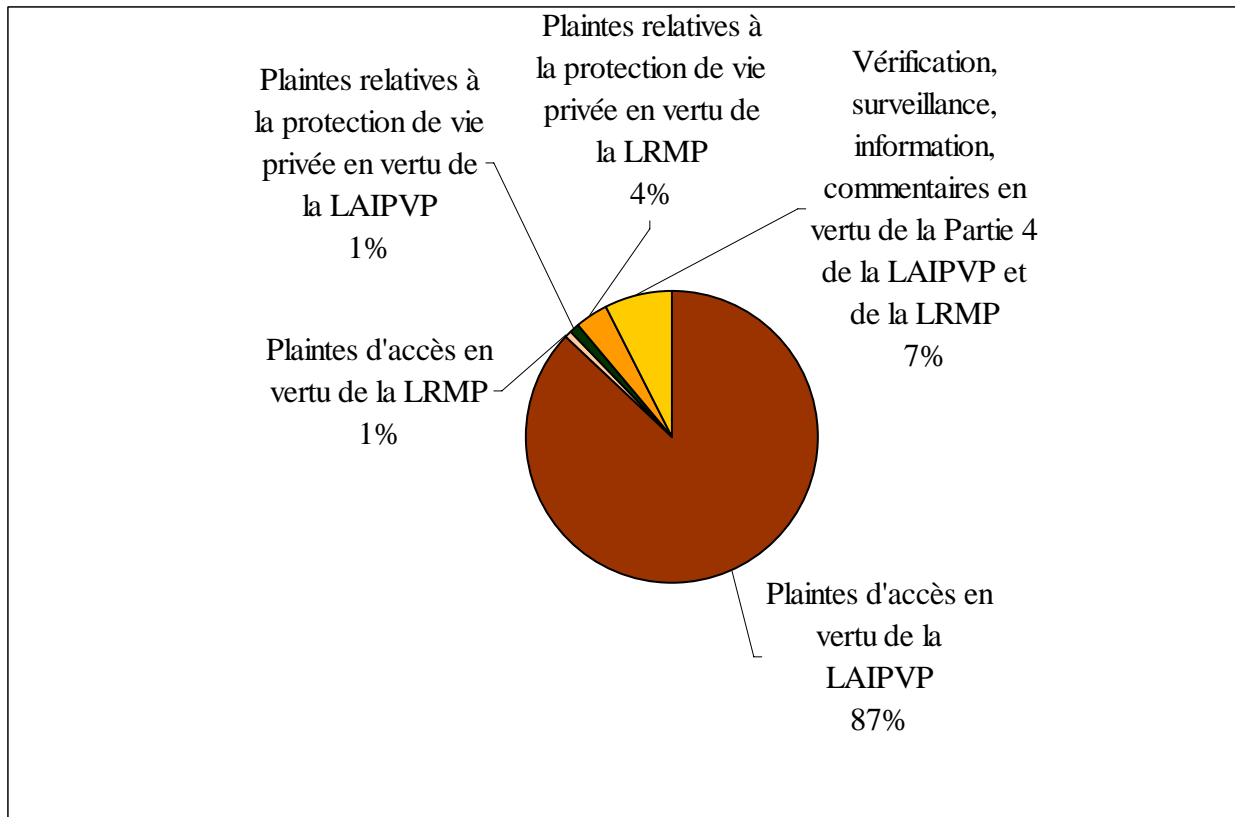
Type de plainte portant sur la vie privée	Total	LAIPVP	LRMP
Collecte	0	0	0
Utilisation	1	1	0
Communication	10	2	8
Sécurité	1	0	1
Total	12	3	9

RÉSUMÉ DES DOSSIERS DE PLAINTES PORTANT SUR LA VIE PRIVÉE FERMÉS EN 2006

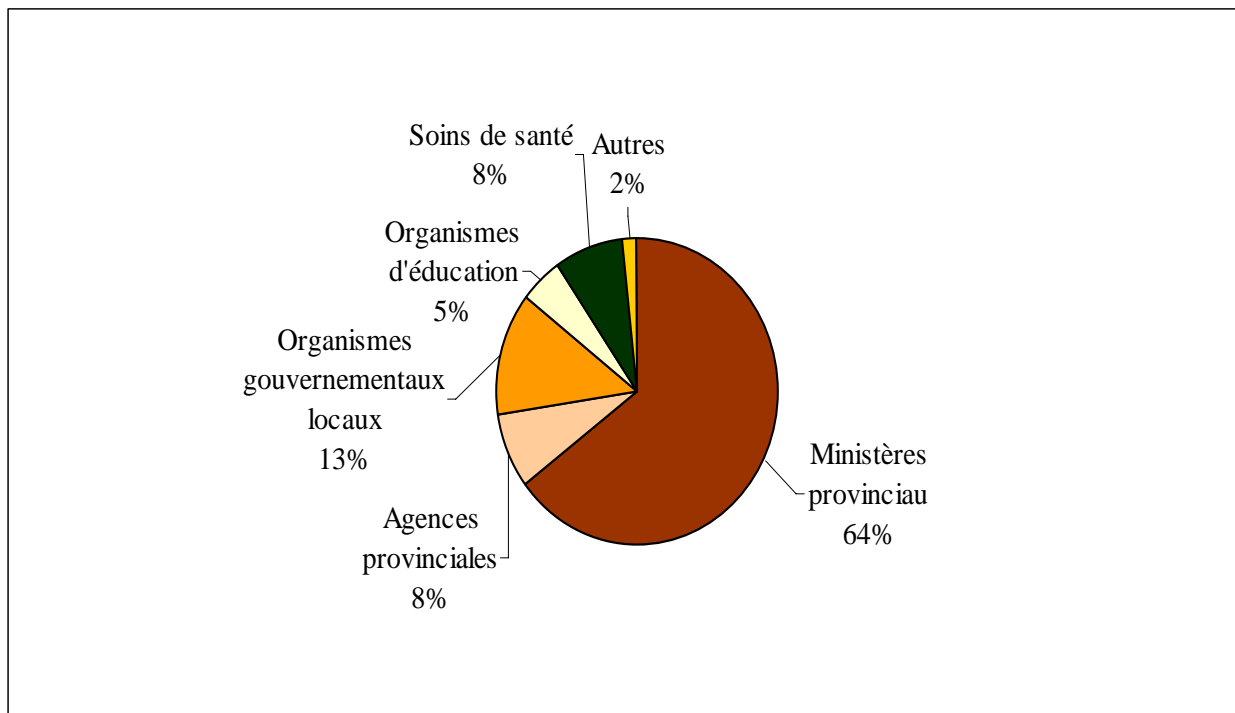
En 2006, 32 dossiers de plaintes en vertu de la Partie 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* ont été fermés. Le tableau suivant ventile les dispositions de ces plaintes sur la vie privée.

Type de plainte portant sur la vie privée	LAIPVP	LRMP	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Résolue
Collecte	3	1	4	0	1	3	0
Utilisation	2	2	4	0	2	2	0
Communication	8	7	15	3	2	10	0
Sécurité	1	2	3	0	0	1	2
Autres	3	3	6	0	1	4	1
Total	17	15	32	3	6	20	3

TYPES DE DOSSIERS OUVERTS EN 2006



DISTRIBUTION DES DOSSIERS OUVERTS EN 2006



DOSSIERS EN 2006 PAR LOI, ORGANISME PUBLIC/DÉPOSITAIRE ET DISPOSITION

Ce tableau affiche la disposition de 361 cas d'accès et de vie privée étudiés en 2006 en vertu de la Partie 4 et 5 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels*.

Loi/Ministère ou Catégorie	Reportés de 2006	Nouveaux dossiers en 2006	Total des dossiers en 2006	En attente le 31 déc. 2006	Refus	Abandon	Résolution	Non appuyés	Appui partiel	Appuyés	Recommandation	Complétés
<i>Partie 5 de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)</i>												
ORGANISME PUBLIC												
Ministère provincial	48	158	206									
Éducation postsecondaire et Formation	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Agriculture, Alimentation et Initiatives rurales	1	2	3	-	-	-	-	1	1	1	-	-
Conservation	13	107*	120	56	-	4	-	6	-	54	-	-
Culture, Heritage & Tourism	1	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Éducation, Citoyenneté et Jeunesse	-	6	6	5	-	-	-	1	-	-	-	-
Sciences, Technologie et Énergie	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conseil exécutif	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Services à la famille et Logement	6	17	23	6	-	-	1	12	4	-	-	-
Finances	2	2	4	-	-	1	-	2	1	-	-	-
Santé	2	1	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Industrie, Développement économique et Mines	1	3	4	-	-	-	-	3	1	-	-	-
Infrastructure et Transport	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Affaires intergouvernementales et Commerce	1	7	8	-	6	-	-	-	2	-	-	-
Justice	5	6	11	3	-	1	-	5	1	1	-	-
Travail et Immigration	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Transport et services gouvernementaux	3	1	4	-	-	-	-	2	2	-	-	-
Direction des services hydriques	11	2	13	3	-	-	-	1	-	9	-	-
Société de la Couronne et Agence gouvernementale	17	16	33									
Commission de la boxe	8	1	9	2	-	-	2	3	2	-	-	-
Conseil de commercialisation du bétail	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Dakota Ojibway Child & Family	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
Office de l'expansion du canal de dérivation	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Société d'habitation et de Rénovation	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Services d'aide juridique	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Société des loteries	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Assurance publique du Manitoba	6	11	17	3	2	2	-	10	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
ORGANISME PUBLIC LOCAL												
Organisme gouvernemental local	14	29	43									
Ville de Brandon	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Ville de Winnipeg	13	17	30	2	2	2	-	15	3	4	2	-
Village de Minnedosa	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
M. R. de Archie	-	8	8	1	-	6	-	-	-	1	-	-

DOSSIERS EN 2006 PAR LOI, ORGANISME PUBLIC/DÉPOSITAIRE ET DISPOSITION

Loi/Ministère ou Catégorie	Reporté en 2006	Nouveaux dossiers en 2006	Total des dossiers en 2006	En attente le 31 déc. 2006	Refus	Abandon	Résolution	Non appuyé	Appui partielle	Appuyé	Recommandation	Complété
M. R. de Dauphin	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
M. R. de Rockwood	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
M. R. de St. Andrews	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Organisme d'éducation	5	13	18									
Division scolaire Evergreen	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
École River East Transcona	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-
Collège Red River	-	9	9	-	-	-	-	6	2	-	-	1
Université du Manitoba	3	3	6	2	-	1	-	1	2	-	-	-
Université de Winnipeg	-	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-
Organisme de soins de santé	1	9	10									
Off. rég. de la santé de Winnipeg	-	9	9	1	-	-	-	-	-	8	-	-
Hôpital général Seven Oaks	1	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
<i>Partie 5 de la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP)</i>												
Société de la Couronne et Agence gouvernementale	2	3	5									
Com. d'appel des accidents du travail	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-
Com. des accidents du travail	2	1	3	-	-	-	-	2	1	-	-	-
ORGANISME PUBLIC LOCAL												
Org. gouv. local	3	-	3									
Ville de Winnipeg	3	-	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Org. d'éducation	1	-	1									
Division scolaire de Brandon	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Org. de soins de santé	-	4	4									
Off. rég. de la santé de Brandon	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Off. rég. de la santé d'Entre-les-Lacs	-	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Regional Health Authority - Central Manitoba Inc.	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
Off. rég. de la santé de Winnipeg	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Professionnel de la santé	3	-	3									
Médecin	3	-	3	-	-	-	-	-	1	1	-	1
Établissement de soins de santé	2	1	3									
Hôpital général Seven Oaks	2	1	3	-	-	-	-	3	-	-	-	-
Clinique	-	2	2									
Family Matters Medical Clinic	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Prairie Trails Medical Centre	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Foyer de soins personnels	-	1	1									
Charleswood Care Centre	-	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-
<i>Partie 4 en vertu de la LAIPVP et de la LRMP</i>												
ORGANISME PUBLIC												
Ministère provincial	4	6	10									
Éducation postsecondaire et Formation	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-

DOSSIERS EN 2006 PAR LOI, ORGANISME PUBLIC/DÉPOSITAIRE ET PAR DISPOSITION

Loi/Ministère ou Catégorie	Reportés en 2006	Nouveaux dossiers en 2006	Total des dossiers en 2006	En attente le 31 déc. 2006	Refus	Abandon	Résolution	Non appuyés	Appui partielle	Appui	Recommandation	Complété
Concurrence, Formation et Commerce	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Conservation	-	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1
Éducation, Citoyenneté et Jeunesse	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Services à la famille et Logement	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2
Santé	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Transport et Serv. gouvernementaux	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Direction des services hydriques	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Société de la Couronne et Agence gouvernementale	2	2	4									
Addictions Foundation of Manitoba	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Manitoba Film & Sound Development Corporation	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Assurance publique du Manitoba	1	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	1
ORGANISME PUBLIC LOCAL												
Organisme gouv. local	2	4	6									
Ville de Brandon	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Ville de Winnipeg	1	4	5	2	-	-	-	-	-	-	-	3
Organisme d'éducation	1	-	1									
Division scolaire de Brandon	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Organisme de soins de santé	-	1	1									
Office rég. De la santé de l'Entre-les-Lacs	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Établissement de soins de santé	-	1	2									
Société canadienne du sang	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Clinique Crossing Medical	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Professionnel de la santé	-	2	2									
Orthodontiste	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Pharmacien	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Autres	-	3	3									
Laboratoire dentaire	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Ass. pharmaceutique du MB	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Ass. admin. municipale du MB	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Total	106	255	361	107	11	20	3	86	26	85	2+	21

Au 31 déc. 2005, il y avait 106 dossiers en attente :

- 80 reportés de 2005
- 20 reportés de 2004
- 2 reportés de 2003
- 4 reportés de 2001

En 2006, 93 de ces 106 dossiers reportés ont été fermés. Des 13 dossiers toujours en attente le 31 déc. 2006 :

- 11 dataient de 2005
- 2 dataient de 2004

*Nota : Des 107 plaintes, 10 ont été déposées par un particulier, 42 par un second et un troisième particuliers.

+Deux recommandations supplémentaires ont été faites en 2006, mais les dossiers étaient en attente le 31 déc. 2006.

LA DÉFINITION DES DISPOSITIONS

Appuyé

La plainte a été complètement appuyée parce que la décision n'était pas conforme à la législation.

Partiellement appuyé

Plainte partiellement appuyée parce que la décision était partiellement conforme à la législation.

Non appuyé

Plainte non appuyée du tout.

Recommandation faite

La plainte est appuyée en tout ou en partie et une recommandation a été faite après que les procédures non officielles se sont avérées vaines.

Résolution

La plainte est résolue non officiellement avant qu'une conclusion ne soit atteinte.

Abandon

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

Refus

Lors de l'étude de la plainte, cette dernière n'est pas acceptée pour enquête par l'Ombudsman, habituellement pour des raisons de non-compétence ou de plainte prématurée.

Complété

Les dossiers menés depuis 2002, en vertu de la Partie 4 de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur les renseignements médicaux personnels* où les tâches de vérification, de surveillance, d'information ou de commentaire sont terminées.

En attente

Plaintes qui faisaient toujours l'objet d'enquêtes le 1^{er} janvier 2007.