

2020

RAPPORT ANNUEL



Ombudsman du Manitoba

OMBUDSMAN DU
MANITOBA
OMBUDSMAN
50
ANS
YEARS
1970-2020

Ombudsman du Manitoba

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

Le 14 décembre 2021

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

Madame la Présidente,

Conformément à l'article 42 de la Loi sur l'ombudsman, aux paragraphes 58(1) et 37(1) de la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et de la Loi sur les renseignements médicaux personnels respectivement, et au paragraphe 29.2(1) de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public, j'ai le plaisir de vous soumettre le rapport annuel de l'ombudsman du Manitoba pour l'année civile allant du 1er janvier au 31 décembre 2020.

Veillez accepter, Madame, mes salutations distinguées.



Jill Perron
Ombudsman du Manitoba

TABLE DES MATIÈRES

Message de l'ombudsman	6
Au sujet du bureau	8
Collaboration, éducation et relations communautaires	9
Aperçu de 2020	10
Services d'accueil	11
L'accès à l'information et de la protection de la vie privée	13
Accès à l'information	16
Protection de la vie privée	20
Soutien aux organismes publics et aux dépositaires sous forme de consultations informelles et d'extension de services	26
Loi sur l'ombudsman	28
Enquêtes sur les plaintes	29
Enquêtes ouvertes par l'ombudsman : suivi des recommandations	34
Rapports d'enquêtes médico-légales	35
Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles)	36
Divulgations d'actes répréhensibles	37
Plaintes de représailles	39
Fonctionnement du bureau	40
Statistiques détaillées	42

NOUS CONTACTER

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

Courriel : ombudsman@ombudsman.mb.ca
Site Web : www.ombudsman.mb.ca
Facebook : [@MBOmbudsman](https://www.fb.com/manitobaombudsman)
Twitter : [@MBOmbudsman](https://twitter.com/MBOmbudsman)

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

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

Disponible en divers formats sur demande

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN



Jill Perron

J'ai le plaisir de présenter le 50e rapport annuel de l'ombudsman du Manitoba qui souligne les réalisations du bureau en 2020.

Il va sans dire que l'année 2020 a été une année d'incertitude et d'adaptation constante. Au début de l'année, nous étions en pleins préparatifs pour célébrer notre 50e anniversaire en avril 2020. En mars, la pandémie mondiale est arrivée dans notre province et a eu des incidences sur la santé mentale et physique, les finances et le bien-être social de la population. Beaucoup de citoyens ont fait appel aux programmes et services publics pour alléger leurs difficultés. Les systèmes publics ont fait de leur mieux pour réagir en adaptant leurs services. Les gouvernements ont souvent recouru à la technologie pour rester connectés et accessibles aux citoyens, aux clients, aux intervenants et aux collègues, et pour guider la prise de décisions et la prestation de services publics, notamment dans les domaines de la santé, de l'éducation et de l'économie. Les décisions prises en réponse à la pandémie vont avoir un impact sur les particuliers et sur la société en général pendant des années.

Il est important pour nous de reconnaître les difficultés inédites auxquelles les gouvernements sont confrontés en raison de la pandémie. La rapidité des décisions prises au sujet des services touchant les citoyens a exigé que nous restions concentrés pour promouvoir les droits en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée, l'équité, la transparence et la bonne gouvernance. Au début de la pandémie, nous nous sommes préoccupés de mobiliser nos ressources opérationnelles de façon à rester accessibles au public tout en préservant la santé et la sécurité de tous. Nous nous sommes adaptés pour respecter les restrictions en matière de santé publique et avons modifié nos façons de travailler avec les particuliers et les organismes publics. Grâce à de nouveaux processus internes mis en place pour traiter les appels et les courriels, nous avons pu fournir au public les informations et l'assistance nécessaires pour qu'il se repère dans le nouvel environnement des services publics.

À mesure que certaines institutions, en particulier les établissements correctionnels, les foyers de soins personnels et les établissements de soins de santé, ont commencé à appliquer les restrictions dues à la pandémie, nous avons commencé à recevoir des appels au sujet de la façon dont les programmes et services étaient offerts et au sujet de l'impact que ces changements avaient sur la population. Cela nous a obligés à communiquer souvent avec les organismes publics pour comprendre comment ils fonctionnaient dans le contexte de la pandémie et pour pouvoir répondre aux inquiétudes des personnes qui nous contactaient pour obtenir de l'aide. Dans certains cas, nous avons eu de la difficulté à communiquer avec les organismes publics, car ils étaient eux-mêmes en train de s'adapter à de nouvelles façons de travailler.

Pendant l'année 2020, nous avons enregistré une diminution globale du volume des plaintes. Nous avons traité 3 110 plaintes et demandes de renseignements et entamé 338 enquêtes dans le cadre de la LAIPVP, de la LRMP, de la Loi sur l'ombudsman et de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles). Nous avons réorienté nos efforts dans le domaine de l'action communautaire et offert des séances de formation virtuelles sur l'équité, les questions de vie privée et notre bureau. Nos réunions d'information casse-croûte se sont déroulées en ligne, notamment une séance sur la protection des renseignements (médicaux) personnels dans le contexte du travail hors site – un sujet qui nous semblait nécessaire puisque de nombreuses organisations du secteur public pratiquaient le travail à distance. Un plus grand nombre d'organismes publics nous ont également demandé des consultations informelles au sujet des implications de l'offre de services en ligne ou des nouvelles initiatives résultant de la pandémie sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Pour aider les organismes publics et les dépositaires à remplir leurs obligations, nous avons diffusé deux avis en vertu de la LAIPVP et de la LRMP afin de conseiller les organismes publics sur les façons de répondre aux demandes d'accès et sur la prorogation des délais pendant la pandémie.

Tout au long de l'année, j'ai rencontré mes collègues commissaires à l'information et à la protection de la vie privée pour discuter des questions de vie privée tandis que les gouvernements se débattaient pour lutter contre la pandémie. En mai 2020, les commissaires ont publié une déclaration commune sur les principes de protection de la vie privée dont il faut tenir compte pour décider de l'utilisation d'applications de traçage des contacts et autres applications mobiles similaires comme outils de santé publique dans la lutte contre la pandémie de COVID-19. Comme organisateur de l'assemblée annuelle des commissaires fédéral, provinciaux et territoriaux à l'information et à la protection de la vie privée en septembre 2020, nous avons remplacé l'événement en personne par un forum virtuel permettant aux commissaires de collaborer et d'échanger sur les nouvelles questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

Nous avons travaillé en collaboration avec mes homologues du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires pour élaborer un nouveau guide intitulé L'équité en tête : guide d'autoévaluation de l'équité administrative, que les organismes publics peuvent utiliser pour évaluer objectivement l'équité des politiques, des pratiques et des systèmes existants ou nouveaux. En complément de l'outil d'autoévaluation, mon bureau a rédigé un document intitulé L'équité en tête : document d'information sur l'équité administrative, pour expliquer ce qu'est l'équité administrative et pourquoi elle est importante. Ces publications sont des exemples du rôle important que les ombudsmans peuvent jouer pour inciter les organismes publics provinciaux et locaux à parvenir à une compréhension commune de l'équité administrative, pour les aider à déterminer les éléments à transformer ou à améliorer et pour les aider à prévenir l'inéquité. Nous avons publié les deux documents à l'occasion de la Journée internationale des ombudsmans, journée qui nous donne l'occasion d'éduquer et de sensibiliser au sujet de l'historique et des pratiques de la profession.

En 2020, nous avons atteint une étape importante puisqu'il s'agissait de notre 50e année d'existence à titre de bureau indépendant de l'Assemblée législative du Manitoba. Même si certaines de nos célébrations ont été reportées, l'importance de l'événement n'a en rien été diminuée. Nous nous réjouissons à l'idée de célébrer notre longue histoire et nos réalisations dans les prochaines années.

Je tiens à souligner le dévouement de mes employés, qui sont restés sensibles au contexte de la pandémie et aux circonstances des personnes qui appelaient pour obtenir de l'information et de l'aide. Changer rapidement de méthodes et de pratiques n'est pas chose facile mais nous n'avons cessé d'avancer ensemble dans la même direction et avons réussi à accomplir ce qui était nécessaire avec l'aide et la coopération de tous, ce qui nous a permis de continuer à offrir nos services. J'aimerais également remercier les équipes de l'Assemblée législative chargées des services informatiques et des ressources humaines pour leurs précieux conseils et soutien.

Nous considérons que notre rapport annuel est une occasion de faire connaître les résumés des enquêtes que nous avons menées à bien, nos statistiques et autres travaux, notamment nos efforts de collaboration. C'est aussi une occasion de faire état de l'ampleur et de la valeur du travail que nous effectuons. Par une surveillance indépendante mais aussi par des évaluations et enquêtes impartiales et objectives au sujet des plaintes portant sur l'équité administrative, les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée, et la bonne gouvernance, nous demandons aux organismes publics de rendre des comptes et incitons à des changements positifs dans les services publics. C'est avec plaisir que je partage avec vous ce 50e rapport annuel.

AU SUJET DU BUREAU

L'ombudsman du Manitoba est l'un des bureaux indépendants de l'Assemblée législative du Manitoba. En 1970, l'ombudsman avait pour rôle d'agir au nom des citoyens qui avaient un grief contre le gouvernement. Depuis, son mandat a été élargi pour inclure les questions d'accès à l'information, de protection de la vie privée et de dénonciation d'actes répréhensibles, et le nombre d'organisations du secteur public qui relèvent de sa compétence a augmenté.

La Loi sur l'ombudsman du Manitoba reprend les caractéristiques des ombudsmans législatifs que l'on observe dans de nombreux ressorts dans le monde :

- » indépendance du bureau
- » vastes pouvoirs d'enquête
- » procédures informelles pour mener des enquêtes
- » démarches non conflictuelles pour résoudre les problèmes
- » pouvoir de faire des recommandations
- » pouvoir de rendre compte publiquement

Ce que nous faisons et comment nous travaillons

Nous menons des enquêtes indépendantes, impartiales et non partisans sur des plaintes concernant les questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée, l'équité des actions ou décisions du gouvernement, et les graves actes répréhensibles ayant pu se produire aux yeux du public.

Nous essayons de régler les plaintes de façon informelle dans les meilleurs délais. Si, à l'issue d'une enquête, nous constatons que la plainte est justifiée, nous recommandons une solution. Dans bien des situations, nous fournissons également des renseignements et des conseils, et renvoyons les personnes qui nous contactent vers d'autres services pouvant les aider à régler leurs problèmes.

Déposer une plainte à l'ombudsman permet parfois :

- » de donner aux citoyens un moyen d'exprimer leurs préoccupations.
- » de réexaminer une question avec un regard nouveau et impartial.
- » de modifier le statu quo.
- » d'aider les organismes publics à améliorer leurs politiques, procédures ou pratiques.
- » de communiquer les décisions et actions des organismes publics avec ouverture et transparence.
- » de renforcer l'observation de la législation sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.
- » d'accroître la transparence, l'ouverture et la responsabilité.

Un ombudsman pour le Manitoba

Au milieu du XX^e siècle, dans bien des endroits, l'administration gouvernementale a pris de l'ampleur. À mesure que ses pouvoirs s'élargissaient, le risque d'injustices administratives touchant les droits et libertés des citoyens augmentait également. L'idée d'un agent législatif, notamment d'un ombudsman, chargé d'agir au nom des citoyens qui avaient un grief contre le gouvernement a été souvent débattue dans de nombreux ressorts, y compris au Manitoba.

Le mot ombudsman est d'origine suédoise et signifie une personne qui agit comme porte-parole ou représentant d'une autre personne. La fonction d'ombudsman parlementaire a été instituée pour la première fois en Suède, en 1809. Au XX^e siècle, d'autres pays ont commencé à adopter ce modèle, notamment la Finlande (1919), le Danemark (1954), la Norvège (1961), la Nouvelle-Zélande (1962) et le Royaume-Uni (qui a établi un poste de commissaire parlementaire en 1967). Au Canada, le Manitoba a été la quatrième province (après l'Alberta, le Nouveau-Brunswick et le Québec) à instituer la fonction d'ombudsman. George Maltby, premier ombudsman du Manitoba, fut assermenté le 31 mars 1970 et entra en fonction le 1^{er} avril.

Notre mission est de promouvoir et de favoriser l'ouverture, la transparence, l'équité, la responsabilisation et le respect de la vie privée dans la conception et la prestation des services publics.

COLLABORATION, ÉDUCATION ET RELATIONS COMMUNAUTAIRES

En plus de notre travail d'enquête, qui est au cœur de nos activités, nous appuyons et faisons avancer les objectifs de notre bureau en collaborant avec d'autres bureaux de surveillance sur des questions d'intérêt mutuel, en participant à des réunions et événements, ou en les organisant, ainsi qu'en faisant des présentations et en offrant des séances de formation.

Collaboration avec d'autres ressorts

En mai 2020, nous nous sommes joints aux autres commissaires à la protection de la vie privée du Canada, des provinces et des territoires pour publier une déclaration commune sur les principes dont il faut tenir compte pour décider de l'utilisation d'applications de traçage des contacts et d'autres applications mobiles similaires comme outils de santé publique dans la lutte contre la pandémie de COVID-19.

Nous nous sommes également joints aux autres bureaux des ombudsmans pour célébrer la journée internationale des ombudsmans le 8 octobre 2020. Nous avons marqué l'événement en publiant deux documents :

- L'équité en tête : document d'information sur l'équité administrative, un document d'information que nous avons élaboré et qui explique ce qu'est l'équité administrative et pourquoi elle est importante.
- L'équité en tête : guide d'autoévaluation de l'équité administrative, un guide d'autoévaluation élaboré par les ombudsmans parlementaires de partout au Canada qui peut aider à évaluer l'équité des politiques, des pratiques et des systèmes existants ou nouveaux.



Du fait de l'annulation de nombreuses possibilités de formation en personne due à la pandémie, les bureaux membres du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP) ont commencé à offrir des webinaires mensuels aux employés. Chaque webinaire était organisé par un bureau différent sur un thème de son choix. Les employés du bureau de l'ombudsman du Manitoba ont participé à la série de formations, qui a débuté en septembre 2020.

Nous avons également participé au conseil consultatif d'une conférence virtuelle intitulée 2020 RTK WEEK: Celebrating the Right to Know Across Canada, qui s'est déroulée à la fin septembre pendant la Semaine du droit à l'information et qui a été organisée par l'organisme Public Service Information Community Connection.

Présentations

Pour aider à faire comprendre notre travail, nous avons fait trois présentations aux personnes suivantes :

- stagiaires à l'Assemblée
- stagiaires du Programme des leaders en formation
- nouveaux sous-ministres

Nous avons offert des séances de formation adaptées à des auditoires particuliers :

- une présentation sur les principales étapes à suivre en cas d'atteinte à la vie privée au personnel de Développement économique et Formation
- une séance sur Fairness by Design à la Manitoba Association of School Business Officials
- participation à un groupe d'experts sur la protection de la vie privée dans le cadre de la conférence de l'organisme Public Service Information Community Connection

Nous organisons également des réunions d'information casse-croûte dans nos locaux. Il s'agit de discussions informelles dirigées par des membres de notre personnel avec la participation des coordonnateurs et agents de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée. En 2020, nous avons tenu deux réunions sur les thèmes suivants :

- 5-Minute Privacy Checkup, pour célébrer la Journée de la protection des données le 28 janvier 2020
- Protecting Personal and Personal Health Information When Working Off Site, en raison de la pandémie de Covid-19 et de la nouvelle réalité que de nombreuses personnes connaissent en travaillant à distance. Nous avons également enregistré la présentation sur vidéo et l'avons diffusée sur YouTube.

Célébration de notre 50^e anniversaire

En 2020, nous avons marqué le 50^e anniversaire de notre bureau et avons planifié un certain nombre d'activités de rayonnement en guise de célébration. Toutefois, bon nombre de ces activités ont été mises en attente à cause de la pandémie.

Nous avons conçu un logo d'anniversaire pour nos communications et nos produits promotionnels. Nous avons également lancé une campagne du signet dans les bibliothèques publiques de la province lorsque celles-ci ont commencé à rouvrir après la première vague de la pandémie à la fin du printemps 2020. Nous avons aussi entamé la rédaction d'un rapport rétrospectif qui sera publié après l'année de notre 50^e anniversaire.



APERÇU DE 2020 : DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS, PLAINTES ET ENQUÊTES

3 152 DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

3 110 Le personnel du Service d'accueil dans les deux divisions a traité 3 627 demandes de renseignements et plaintes se rapportant à la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP), à la Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP), à la Loi sur l'ombudsman et à la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP)

42 L'équipe de l'administration a également traité 42 demandes de renseignements généraux

338 ENQUÊTES OUVERTES

270 LAIPVP

36 LRMP

31 Loi sur l'ombudsman

1 LDIP

3 SUIVIS DE RECOMMANDATIONS

3 1 rapport d'enquête avec 3 recommandations nous sont parvenus de la Cour provinciale du Manitoba

8 RAPPORTS D'ENQUÊTES PUBLIÉS SUR LE SITE WEB

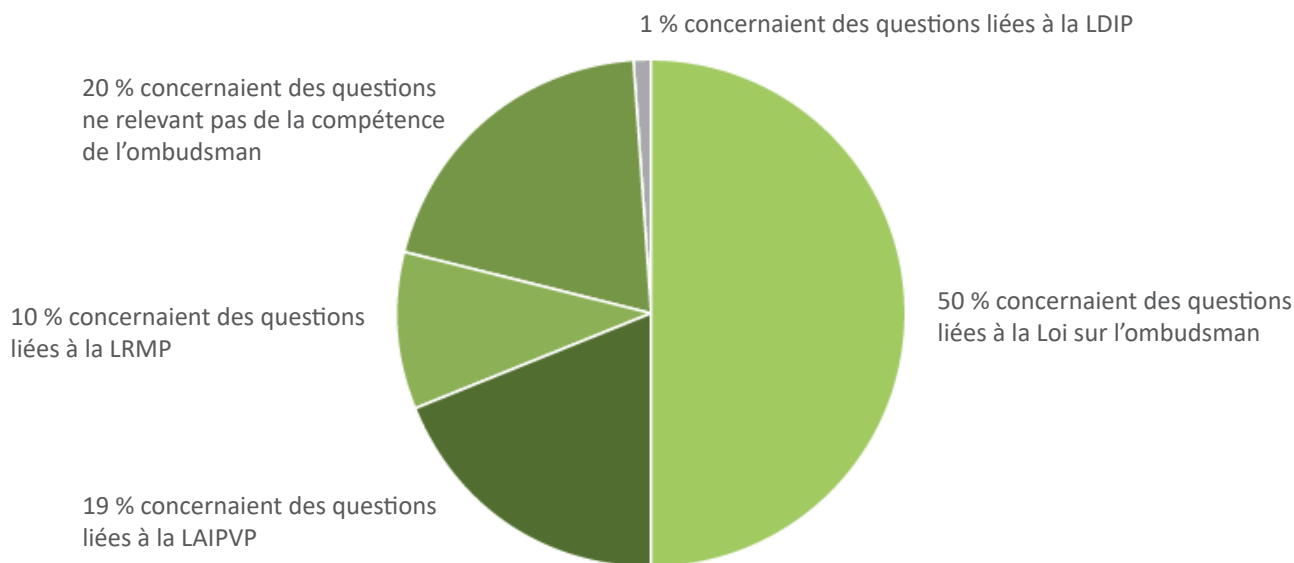
6 LAIPVP

- LRMP

2 Loi sur l'ombudsman

SERVICES D'ACCUEIL

Toutes les demandes de renseignements et les plaintes que nous recevons du public sont traitées par le personnel d'accueil qui est très informé sur les droits des citoyens et sur les systèmes et processus gouvernementaux. En 2020, celui-ci en a traitées **3 110**.



Le personnel du Service d'accueil accepte les appels téléphoniques du public, rencontre les plaignants et répond aux plaintes et demandes de renseignements formulées par voie électronique et par écrit. Il est notamment chargé de ce qui suit :

- expliquer le rôle et la fonction du bureau
- expliquer aux citoyens leurs droits législatifs et comment ils peuvent les exercer (par exemple, comment demander les renseignements médicaux personnels qui les concernent à un fournisseur de soins de santé)
- déterminer la nature précise des plaintes
- évaluer la sphère de compétence
- expliquer les autres voies de recours ou d'appel
- s'informer au préalable sur les plaintes
- étudier la documentation et faire des recherches
- préparer les dossiers faisant l'objet d'une enquête
- orienter les clients vers les ressources, y compris les brochures et les guides publiés sur notre site, ainsi que vers l'information et les ressources d'autres organisations
- renvoyer les demandes ne relevant pas de notre compétence vers les services appropriés

« C'est vraiment formidable d'avoir des nouvelles de quelqu'un qui a écouté ce qu'on lui a dit. Les explications sur le processus étaient exactement ce qu'il nous fallait... Beaucoup de gens n'ont aucune idée de leurs droits et, avec un anglais très limité, ils ne savent pas du tout par où commencer. Merci pour ces renseignements qui, sans que vous vous en rendiez compte, vont toucher beaucoup de monde. » (trad. libre)

« Je suis reconnaissante d'avoir pu faire appel à l'ombudsman du Manitoba quand j'avais besoin de conseils et de soutien. Je vous remercie sincèrement. » (trad. libre)

Exemples de cas traités à l'accueil

Au stade de l'accueil, nous nous concentrons surtout sur la résolution rapide des plaintes. Cela consiste parfois à fournir des conseils sur le processus de résolution interne de l'organisme public, à renvoyer à d'autres bureaux, à faciliter la communication avec l'organisme public et/ou à demander plus de renseignements notamment des documents de correspondance ou des documents concernant des décisions. Vous trouverez ci-après quelques exemples de plaintes que nous avons reçues et de la façon dont nous les avons traitées au stade de l'accueil :

Une personne locataire d'un logement nous a contactés au sujet de la réponse tardive de Logement Manitoba concernant sa demande de transfert pour emménager dans un appartement plus grand. Elle avait besoin de plus d'espace en raison des effets d'un événement traumatisant sur l'un des membres de sa famille, ce qu'un médecin et d'autres professionnels avaient attesté dans des documents. Nous avons demandé des explications à Logement Manitoba et facilité la communication avec la famille. Après avoir étudié la documentation que la personne locataire lui a remise, le ministère a approuvé le transfert.

Une personne s'est dite frustrée de la façon dont la Société pour l'efficacité énergétique au Manitoba l'a avisée d'une inspection obligatoire de domicile dans le cadre d'un programme de remise pour travaux d'isolation. Elle a reçu un appel téléphonique d'un tiers l'avisant qu'il devait entrer chez elle pour procéder à une inspection et elle s'est méfiée de cette personne. Nous avons contacté la Société et appris qu'elle améliorerait son processus de notification de façon à aviser elle-même directement les propriétaires de prochaines inspections résidentielles. La Société a communiqué avec la personne pour confirmer les détails de l'inspection de son domicile.

Un étudiant s'inquiétait d'anomalies concernant son prêt étudiant et n'avait pas réussi à obtenir des précisions sur l'état de son compte auprès de l'Aide aux étudiants du Manitoba (AEM) en raison de longues périodes d'attente au téléphone. Nous avons demandé à l'AEM d'expliquer les raisons des retards et les contraintes éventuelles dues à la pandémie. Dans le cadre de notre suivi, nous avons vérifié si l'AEM avait communiqué à l'étudiant l'état de son prêt. Même si la situation de l'étudiant a été réglée, nous avons voulu discuter de ce qui pouvait être amélioré sur le plan administratif pour aviser le public au sujet des retards possibles de traitement. L'AEM nous a fait savoir qu'elle allait améliorer la diffusion de ses messages de façon à communiquer les temps réels de traitement.

Un propriétaire était mécontent parce que ses locataires avaient cessé de payer leur facture d'eau et que le Service des eaux et des déchets de la Ville de Winnipeg refusait sa demande visant à couper l'eau des locataires pendant la pandémie. Les locataires devaient plus de 1 000 \$ en consommation d'eau avant de déménager et le propriétaire supposait que ce montant allait être ajouté à ses taxes foncières, ce qu'il trouvait injuste. Nous avons contacté le Service des eaux et des déchets et appris qu'il avait cessé d'ajouter les dettes en souffrance aux relevés de taxes foncières des propriétaires pour soulager financièrement les clients pendant la pandémie. Le Service essayait activement de recouvrer les sommes impayées auprès des anciens locataires. Il nous a indiqué que le montant ne serait ajouté aux taxes foncières du propriétaire que lorsque toutes ses tentatives de récupérer le montant auraient échoué et lorsque le processus consistant à ajouter les dettes aux taxes foncières serait rétabli. Nous avons réussi à aider le propriétaire en l'informant de la façon dont les procédures du Service avaient changé pendant la pandémie.

Le personnel du Service d'accueil répond aux appels des détenus et cela a été particulièrement important en 2020 sachant que certains établissements correctionnels ont connu des éclosions de COVID-19 et ont pris des mesures pour assurer la sécurité des détenus. La pandémie a entraîné de nombreux changements dans le quotidien des établissements correctionnels, aussi bien pour le personnel que pour les détenus. Les Services correctionnels du Manitoba nous ont tenus au courant des changements opérationnels qu'ils avaient adoptés pour limiter la propagation du virus et de la façon dont ils travaillaient pour protéger les détenus et les membres du personnel. Cela a été fondamental pour anticiper les craintes des détenus. La communication proactive de ces renseignements nous a aidés à mieux répondre aux plaintes et à mieux informer les détenus.

« Je suis plutôt content des résultats. Encore une fois, je pense que c'est parce que vous êtes intervenus et que vous vous êtes renseignés. Merci beaucoup pour votre aide. Ça a vraiment fait une différence. »

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

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

Rôle de l'ombudsman dans le cadre de la LAIPVP et de la LRMP

L'ombudsman enquête sur les plaintes de personnes qui s'inquiètent de toute décision, mesure ou absence de mesure se rapportant aux demandes de renseignements qu'elles ont présentées à des organismes publics ou dépositaires, ou qui s'inquiètent, sur le plan de la confidentialité, de la façon dont leurs renseignements personnels ont été traités. Par exemple, une personne peut porter plainte si elle estime qu'un organisme public ou un dépositaire :

- n'a pas répondu à une demande de communication dans le délai prescrit
- a refusé de communiquer des renseignements enregistrés, à la suite d'une demande
- a facturé des droits déraisonnables ou non autorisés au sujet d'une demande de communication
- a refusé de corriger des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels à la suite d'une demande
- a collecté, utilisé ou communiqué des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels d'une façon qui pourrait être contraire à la loi

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

- procéder à des vérifications pour surveiller et garantir l'observation de la loi
- commenter les répercussions des projets législatifs, ou des programmes envisagés, sur les droits à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée
- commenter les répercussions du recours à la technologie de l'information dans la collecte, le stockage, l'utilisation ou la transmission des renseignements personnels ou des renseignements médicaux personnels
- informer le public au sujet des lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, et recevoir ses commentaires

À propos de la LAIPVP et de la LRMP

La Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP) régit l'accès aux renseignements généraux et personnels que détiennent les organismes publics et énonce les obligations auxquelles ceux-ci doivent se soumettre pour protéger la confidentialité des renseignements personnels que contiennent les documents dont ils ont la charge. La LAIPVP s'applique aux entités suivantes :

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

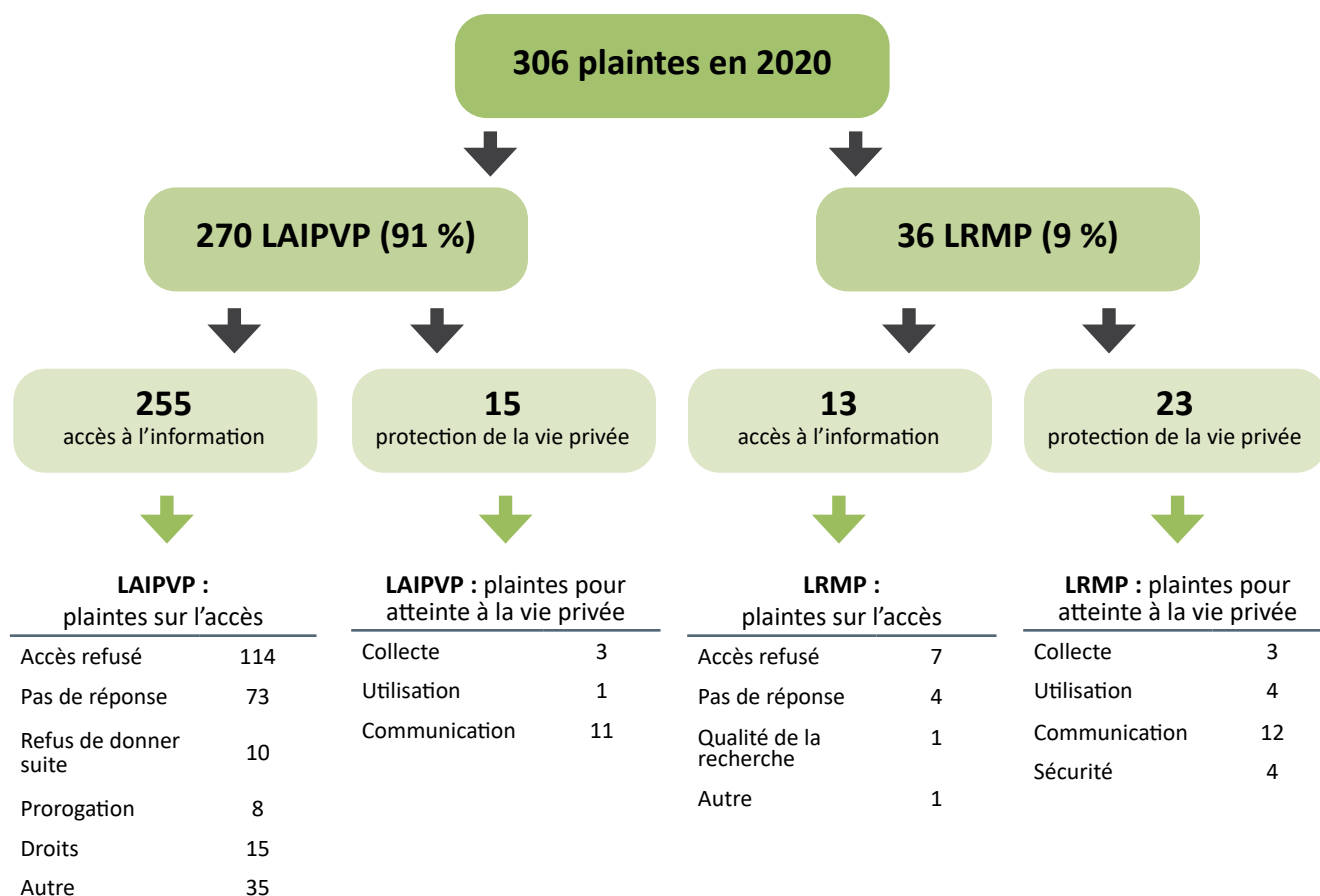
La Loi sur les renseignements médicaux personnels (LRMP) donne aux personnes le droit d'accéder à leurs renseignements médicaux personnels que détiennent les dépositaires et exige de ces derniers qu'ils protègent la confidentialité des renseignements qui figurent dans leurs documents. La LRMP s'applique aux entités suivantes :

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

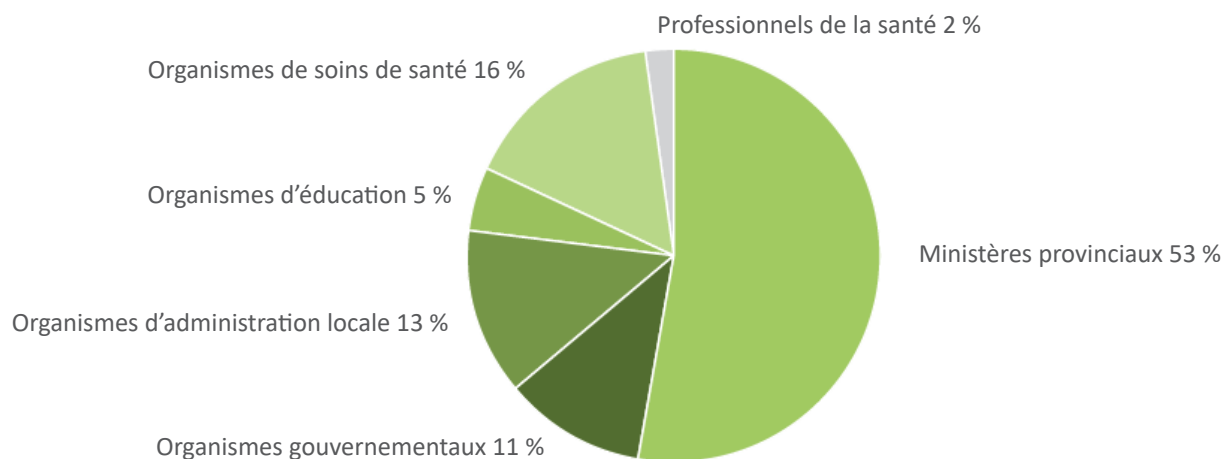
Aperçu des activités liées à la LAIPVP et à la LRMP en 2020

306	nouvelles plaintes sujettes à ouverture d'enquête	104	consultations informelles avec des organismes publics et des dépositaires
32	autres plaintes réglées de façon informelle à l'étape de l'accueil	6	rapports d'enquête publiés sur notre site Web
42	cas d'atteinte à la vie privée nous ayant été signalés par des organismes publics et des dépositaires	3	exposés sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée
20	demandes d'approbation de prorogation de délais pour répondre à des demandes d'accès	2	avis de pratique publiés

Les enquêtes sur les plaintes de citoyens ont de nouveau été au coeur de notre travail tout au long de l'année 2020. Nous avons ainsi entamé des enquêtes en réponse à 306 des plaintes reçues. Du fait que 180 des plaintes sous enquête en 2019 étaient toujours à l'étude en 2020, notre charge de travail a représenté au total 486 enquêtes. Sur ce total, 263 (54 pour cent) ont été menées à terme en 2020.



Distribution des enquêtes ouvertes dans le cadre de la partie 5 de la LAIPVP et la LRMP en 2020



Résultat des enquêtes menées sur 263 plaintes

- 100** Ont été appuyées entièrement ou partiellement, ce qui signifie que les plaintes étaient fondées. À l'issue des enquêtes, presque toutes les situations ont été rectifiées par les organismes publics et les dépositaires, à l'exception d'un cas ayant nécessité une recommandation de l'ombudsman.
- 91** N'ont pas du tout été appuyées, ce qui signifie qu'aucune des inquiétudes des plaignants n'était fondée.
- 39** Ont été réglées au cours de l'enquête sans qu'il soit nécessaire de formuler des conclusions; les enquêteurs ont collaboré avec les plaignants et les organismes publics ou dépositaires pour répondre aux préoccupations des plaignants.
- 33** Ont été abandonnées ou rejetées

Nombre de dossiers de plaintes dans le cadre de la LAIPVP qui ont été clos	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Résolue	Recommandation
Type de plainte sur l'accès						
Accès refusé	114	17	33	46	18	-
Pas de réponse	35	5	25	1	4	-
Refus de donner suite	14	4	1	7	2	-
Prorogation	8	2	4	2	-	-
Droits	11	1	7	2	1	-
Dispense de droits	2	1	-	1	-	-
Qualité de la recherche	6	1	2	3	-	-
Autre	23	1	7	5	9	1
Type de plainte pour atteinte à la vie privée						
Collecte	5	-	-	4	1	-
Utilisation	2	-	1	1	-	-
Communication	11	-	6	4	1	-
TOTAL	231	32	86	76	36	1

Nombre de dossiers de plaintes dans le cadre de la LRMP qui ont été clos	Total	Refusée ou abandonnée	Appuyée en tout ou en partie	Non appuyée	Résolue	Recommandation
Type de plainte sur l'accès						
Accès refusé	6	-	-	5	1	-
Pas de réponse	2	-	1	-	1	-
Correction	2	-	-	2	-	-
Qualité de la recherche	1	-	-	1	-	-
Autre	2	-	1	-	1	-
Type de plainte pour atteinte à la vie privée						
Collecte	4	1	-	3	-	-
Utilisation	1	-	-	1	-	-
Communication	11	-	8	3	-	-
Sécurité	3	-	3	-	-	-
TOTAL	32	1	13	15	3	-

Pour en savoir plus sur les plaintes que nous avons reçues dans le cadre de la LAIPVP et la LRMP en 2020, veuillez consulter les tableaux en pages 42-44.

QUESTIONS D'ACCÈS À L'INFORMATION

Tendances de 2020 :

- » 45 pour cent des plaintes relatives à l'accès à l'information (114 plaintes sur 255) déposées sous le régime de la LAIPVP ont porté sur le refus, de la part d'organismes publics, de communiquer les documents demandés.
- » 28 pour cent des plaintes (73 sur 255) déposées sous le régime de la LAIPVP ont porté sur le non-respect, de la part d'organismes publics, des délais prescrits pour répondre aux demandes d'accès.

Rapports d'enquête - Accès à l'information

Nos rapports d'enquête énoncent les éléments dont nous avons tenu compte dans le dossier, expliquent l'interprétation que nous faisons des dispositions de la LAIPVP et de la LRMP, et renferment les résultats et les recommandations que l'ombudsman juge appropriés au sujet de la plainte. Nos rapports et recommandations sont publiés sur notre site Web, de même que certains autres rapports dans lesquels nous avons appuyé les plaintes, totalement ou en partie, ou dans lesquels nous ne les avons pas appuyées, ou lorsque les plaintes ont été résolues sans que nous fassions de constatations. En 2020, nous avons publié quatre rapports sur l'accès à l'information, notamment un qui renfermait des recommandations. Ils sont évoqués dans les pages suivantes.

LAIPVP Dossier 2020-0634

Selon la LAIPVP, l'organisme public doit s'efforcer de répondre à une demande d'accès dans les 30 jours suivant sa réception [paragraphe 11(1)], sauf si le délai est prorogé (article 15) ou si la demande est transmise à un autre organisme public (article 16).

Recommandation formulée

Le Bureau du Conseil exécutif du Manitoba a reçu une demande d'accès le 27 novembre 2019. Il n'a pas transmis la demande, n'a pas prorogé le délai de réponse de 30 jours, ni demandé de prolongation supplémentaire à l'ombudsman. Par conséquent, le délai de 30 jours prévu pour répondre à la demande se terminait le 27 décembre 2019.

9 Obligation de prêter assistance

11(1) Délai

L'organisme n'avait pas répondu au demandeur au 27 décembre 2019. Au lieu de cela, le 21 février 2020, il a établi une estimation fixant le total des droits à 1 200 \$, que le demandeur a payés intégralement. À ce stade, il aurait dû répondre rapidement et sans retard, ce qu'il n'a pas fait. Le 9 juin 2020, nous avons reçu une plainte au sujet de l'absence de réponse de la part de l'organisme.

Nous avons essayé à plusieurs reprises de déterminer quand l'organisme répondrait à la demande mais il ne nous a fourni aucun détail précis. Nous avons estimé que l'organisme public n'avait pas répondu dans le délai prescrit par la LAIPVP et qu'il ne s'était pas efforcé de prêter assistance au demandeur pour lui répondre ouvertement, intégralement et rapidement.

Le 6 novembre 2020, nous lui avons adressé deux recommandations : d'abord, il devait répondre au demandeur au plus tard le 30 novembre 2020; ensuite, il devait nous fournir une copie de sa réponse. L'organisme a accepté nos recommandations et il a pris sa décision le 4 décembre 2020. Comme cela dépassait la date prévue, il n'a pas respecté la recommandation.

**LAIPVP
Dossier 2019-0225**

**Plainte non
appuyée**

**23(1)a) Avis
destinés aux
organismes
publics**

Familles Manitoba a refusé de communiquer des documents sur le respect des normes de rendement obligatoires de chaque office de SEF. Le ministère a estimé que la divulgation de ces documents risquerait de révéler des avis et des analyses élaborés par et pour l'organisme public.

Il nous a expliqué que les renseignements contenus dans les rapports de conformité de son système d'information sur les services à l'enfant et à la famille (CFSIS) servaient à évaluer diverses options de stratégies et de programmes et à faire des recommandations sur ses plans d'action. Il a soutenu que l'analyse des données servait à générer des chiffres montrant le respect d'une directive ministérielle. Il a également expliqué que les renseignements contenus dans les documents n'étaient pas enregistrés sous la forme dans laquelle ils apparaissent dans les rapports de conformité et qu'un analyste des données avait conçu un moyen spécial d'interroger les données.

Nous avons reconnu qu'il y avait eu analyse des données du fait que les spécifications de données avaient été déterminées, que les données avaient été recueillies et traitées (organisées sur un tableur) et qu'une formule mathématique avait été appliquée (des pourcentages avaient été calculés pour déterminer le degré de conformité). Cependant, à notre avis, l'analyse des données avait produit des chiffres (degrés de conformité), c'est-à-dire des renseignements ou des données factuels. En eux-mêmes, ces renseignements n'avaient pas pour effet de révéler des avis sur la formulation d'une politique particulière ou sur la prise d'une décision particulière.

Nous avons estimé que, dans le contexte de la LAIPVP [alinéa 23(1)a)], les analyses doivent établir les avantages et les inconvénients des plans d'action éventuels à l'appui des décisions qui sont prises. Nous avons remarqué que si les calculs mathématiques (analyses de données) élaborés par les organismes publics sans aucun avis concernant ces calculs étaient assujettis à l'exception prévue à l'alinéa 23(1)a), alors un grand nombre de documents d'organismes publics entreraient dans le champ de cette exception. Cela serait certainement contraire à l'objectif de cette dernière, qui est de protéger les avis (pas simplement les renseignements ou les données) élaborés par ou pour l'organisme public ou le ministre.

Comme nous avons jugé que la LAIPVP ne s'appliquait pas aux renseignements visés dans cette plainte, nous avons demandé à l'organisme public de réexaminer sa décision. Celui-ci a accepté de divulguer au plaignant les renseignements qu'il avait refusé de lui communiquer auparavant.

**LAIPVP
Dossier 2020-0645**

Plainte appuyée

**18(1)b) Intérêts
commerciaux de
tiers**

L'Office régional de la santé de Winnipeg a refusé de communiquer les copies de rapports établis après inspection sans préavis qui portaient sur les normes applicables aux foyers de soins personnels et couvraient une période de cinq ans. Il a refusé en invoquant que cela nuirait aux intérêts commerciaux de tiers. Les rapports d'inspection contenaient des observations et des conclusions formulées par les équipes d'inspection de Santé, Aînés et Vie active Manitoba sur le respect, par chacun des foyers, des normes énoncées dans le Règlement sur les normes applicables aux foyers de soins personnels.

Dans le cadre de notre examen, nous n'avons trouvé dans les rapports aucun renseignement correspondant à ce que la LAIPVP considère comme un renseignement d'ordre commercial. C'est pourquoi, nous avons estimé que, s'ils étaient communiqués, les renseignements demandés ne nuiraient pas aux intérêts commerciaux de tiers. Comme nous avons constaté que la disposition invoquée par l'office de la santé ne s'appliquait pas aux renseignements qu'il refusait de communiquer, nous avons appuyé la plainte. Nous avons remis notre analyse à l'office en question pour qu'il l'examine et la prenne en considération.

L'office nous a indiqué que Santé, Aînés et Vie active Manitoba avait décidé de publier en ligne tous les rapports d'inspection des normes applicables aux foyers de soins personnels, les rendant ainsi publics par communication proactive. Il nous a informés qu'il communiquerait au demandeur tous les rapports retenus auparavant, car ces rapports allaient être rendus publics dans les trois mois.

Communiquer des renseignements de manière proactive, notamment en les publiant en ligne ou en les mettant à la disposition du public dans un bureau, est une façon importante d'informer le public sur les programmes et activités d'un organisme public. Cela crée un environnement qui permet à l'organisme de diffuser régulièrement des renseignements et qui peut éviter au public d'être obligé de faire des demandes d'accès à l'information sous le régime de la LAIPVP. Chaque organisme public devrait déterminer le type de renseignements qu'il est prêt à communiquer de façon proactive en évaluant ceux qui sont souvent demandés et s'il est utile de les divulguer.

LAIPVP
Dossiers
2019-0392
2019-0393
2019-0418
2019-0503

Nous avons enquêté sur plusieurs plaintes au sujet de la municipalité rurale de Lac-du-Bonnet. Chacune de ces plaintes a découlé du refus de la municipalité de communiquer des documents parce que, selon elle, l'information était déjà à la disposition du public et donc, en dehors du champ d'application de la LAIPVP.

Plaintes non appuyées

Dans l'une des plaintes, la municipalité a refusé de communiquer une liste des participants à la conférence de la Fédération canadienne des municipalités (FCM) ayant eu lieu au Québec et une liste des dépenses de chaque participant. Elle nous a expliqué que toutes les dépenses (c.-à-d. déplacement, logement, repas et dépenses accessoires) sont déclarées par chacun des membres du conseil sur un formulaire spécial et que les remboursements sont régulièrement indiqués par des listes de chèques dans les ordres du jour des réunions du conseil. Selon le plaignant, la municipalité indiquait les renseignements demandés de façon « fragmentaire » dans son site Web. Notre enquête était toutefois limitée et cherchait seulement à déterminer si la LAIPVP s'appliquait aux renseignements; elle ne portait pas sur la façon dont la municipalité présentait l'information.

3a) Champ d'application

6(2) Inapplication de la présente partie

Dans une autre plainte, la municipalité a refusé de communiquer le coût total de rénovations effectuées dans des bureaux en 2019. Dans une troisième plainte, elle a refusé de communiquer une copie de ses politiques contre le harcèlement et l'intimidation. Elle a expliqué que la politique contre le harcèlement qui était affichée sur son site renfermait également des renseignements sur la lutte contre l'intimidation.

Nous n'avons appuyé aucune de ces plaintes parce que, dans chaque cas, les renseignements demandés étaient à la disposition du public sur le site de la municipalité.

Ces cas rappellent que les citoyens et les organismes publics ont tous un rôle à jouer dans le bon fonctionnement du processus de la LAIPVP. Avant de présenter une demande sous le régime de la LAIPVP, les citoyens devraient s'efforcer de voir si l'information qu'ils recherchent est affichée dans un site public ou peut être obtenue par des processus informels. De même, si une personne fait une demande d'accès parce qu'elle ne sait pas quels renseignements sont à la disposition du public ou comment ils sont organisés, l'organisme public devrait lui expliquer comment il est possible de trouver ou de consulter l'information sans avoir à présenter de demande dans le cadre de la loi. Aider les citoyens à savoir quand des renseignements sont à la disposition du public ou leur expliquer comment les dossiers sont organisés sont des exemples de ce que l'organisme public doit faire pour prêter assistance au demandeur, comme la loi le prévoit. Si les citoyens et les organismes publics font des efforts raisonnables, cela peut faciliter l'accès à l'information et éviter le recours inutile au processus d'accès prévu par la LAIPVP.

Prorogation du délai prévu pour répondre aux demandes présentées dans le cadre de la LAIPVP

Aux termes de la LAIPVP, un organisme public est tenu de répondre à une demande d'accès dans les 30 jours suivant sa réception. Il peut proroger ce délai de 30 jours supplémentaires dans certaines circonstances, notamment les suivantes :

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

Si l'organisme public détermine qu'il faudra plus de 60 jours au total pour donner suite à la demande, il peut demander à l'ombudsman d'approuver une période supplémentaire. Pour que la période supplémentaire soit approuvée, il faut que l'organisme public prouve qu'une prorogation est permise en vertu de la LAIPVP et que le temps supplémentaire demandé est raisonnable.

Le facteur temps est critique lorsqu'on souhaite l'autorisation de notre bureau pour obtenir une prorogation de délai. Pour aider les organismes publics, nous offrons ce qui suit :

- un formulaire de Demande de prorogation de délai, qui peut être soumis en ligne à partir de notre site Web ou rempli électroniquement et envoyé par courriel ou télécopie
- un avis de pratique intitulé Soumettre à l'ombudsman une demande de prorogation de délai de plus de 30 jours en vertu de la LAIPVP et destiné à fournir des renseignements plus précis

Ces ressources sont accessibles dans notre site Web.

En 2020, nous avons reçu 20 demandes d'autorisation de prorogation de délai de la part d'organismes publics. Nous avons remarqué que 16 d'entre elles étaient liées à des questions découlant de la pandémie de COVID-19, notamment la réaffectation de personnel et de ressources, l'accès limité aux documents en raison du télétravail, l'augmentation de la charge de travail du fait de changements survenus pendant la pandémie, et les tiers exigeant plus de temps pendant le processus de consultation. Même si, en soi, une urgence de santé publique comme la pandémie de COVID-19 ne constitue pas une raison pour proroger le délai, certaines situations causées par la pandémie peuvent entrer en considération dans l'autorisation d'une prorogation pour déterminer le caractère raisonnable du temps qui est nécessaire. Sur les 20 demandes de délai supplémentaire, nous en avons autorisé huit pleinement ou partiellement.

Plans de continuité opérationnelle et circonstances exceptionnelles

La pandémie de COVID-19 a révélé qu'un grand nombre d'organismes publics n'étaient pas préparés pour répondre aux demandes d'accès dans les délais prescrits par la loi. Dans le passé, nous avons estimé que la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée devrait prévoir des circonstances atténuantes pour les prorogations de délais, notamment en cas d'urgences de santé publique ou de catastrophes naturelles. Nous savons que de prochaines modifications à la LAIPVP et à la LRMP vont permettre aux organismes publics d'allonger les délais prévus pour répondre aux demandes d'accès en tenant compte de circonstances exceptionnelles qui justifient la prorogation.

Nous observons cependant que, même si les modifications vont autoriser les organismes publics à recourir à des prorogations en périodes de turbulences, il est plus important que ces organismes fassent le travail nécessaire pour se préparer à de telles circonstances. Ils devraient tenir compte dans leurs plans de continuité opérationnelle de leurs obligations en vertu de la LAIPVP et de la LRMP et être prêts à répondre aux demandes d'accès dans les délais prescrits par la loi, précisément lorsque le besoin d'information du public est substantiel, significatif et pressant.

QUESTIONS DE VIE PRIVÉE

Tendances de 2020 :

- » Nous avons reçu de nombreuses demandes de renseignements du public sur des questions de vie privée liées à la pandémie de COVID-19, notamment la collecte, l'utilisation et la communication de renseignements (médicaux) personnels comme les demandes de certificat médical de la part des employeurs, les exemptions au port du masque et du couvre-visage, et la communication, par les employeurs, de renseignements médicaux personnels concernant certaines personnes à d'autres employés.
- » Un grand nombre d'organismes publics et de dépositaires nous ont consultés au sujet des implications sur la vie privée du télétravail, de la tenue de réunions virtuelles et de l'envoi par courriel de renseignements (médicaux) personnels de nature délicate.

Enquêtes et examens relatifs à la protection de la vie privée

Nous enquêtons sur des questions de vie privée en réponse aux plaintes que des citoyens nous adressent et entreprenons parfois des enquêtes sur des questions d'intérêt plus vaste. En 2020, nous avons publié un rapport sur la protection de la vie privée qui, avec d'autres, est évoqué dans les pages suivantes.

LAIPVP Dossier 2019-0561

Société manitobaine des alcools et des loteries – Programme de contrôle des entrées

Tout au long de 2019, la Société manitobaine des alcools et des loteries (MBLL) a étudié des mesures pour renforcer la sécurité dans ses magasins d'alcools en réponse à une augmentation des vols. Le programme de contrôle des entrées a ainsi été mis en œuvre en novembre 2019. Il était courant pour les employés de la Société de demander aux clients ayant l'air d'avoir moins de 25 ans de montrer une pièce d'identité confirmant qu'ils avaient l'âge requis pour acheter de l'alcool. En vertu du programme de contrôle des entrées, tous les clients doivent désormais faire scanner et vérifier leur pièce d'identité avant d'entrer dans un magasin de la Société.

En décembre 2019, nous avons commencé à recevoir des questions du public sur le pouvoir de la MBLL de recueillir des renseignements personnels dans le cadre de son programme de contrôle des entrées. Des particuliers nous ayant contactés ont questionné la nécessité, par la MBLL, de scanner leur pièce d'identité plutôt que de simplement la vérifier visuellement. Ils se sont interrogés sur le pouvoir de la MBLL de conserver un document scanné sur lequel figure leurs renseignements personnels. Ils se sont aussi demandé combien de renseignements personnels étaient ainsi conservés, sachant que les cartes d'identité contiennent parfois plus de renseignements que ceux qui sont nécessaires pour déterminer l'âge et l'identité d'une personne. Certains particuliers nous ont également indiqué qu'ils ne savaient pas vraiment ce qu'il adviendrait de leurs données scannées. Étant donné que la MBLL envisageait de mettre en œuvre le programme de contrôle des entrées dans tous ses magasins d'alcools à Winnipeg, nous avons reconnu que ce projet allait finalement avoir un impact sur un grand nombre de Manitobains.

Comme organisme public assujéti à la LAIPVP, la MBLL doit se conformer aux dispositions de la Loi qui portent sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée. En réponse aux inquiétudes du public, nous avons entamé un examen pour évaluer la notion de protection de la vie privée dans le contexte du programme de contrôle des entrées et pour veiller à ce que la collecte, l'utilisation et la communication des renseignements personnels soient conformes aux dispositions de la LAIPVP. La MBLL nous a fait savoir qu'elle était déjà en train d'évaluer les implications de son programme sur la vie privée des membres du public à l'aide de notre Outil d'évaluation de l'impact sur la vie privée.

L'évaluation de l'impact sur la vie privée permet d'évaluer et de gérer les répercussions d'un programme ou d'une initiative sur la vie privée des particuliers, et de s'assurer du respect des règles et responsabilités prévues par la LAIPVP et la LRMP en matière de protection de la vie privée. La LAIPVP et la LRMP du Manitoba n'obligent personne à se soumettre à cette évaluation, même quand de nouvelles initiatives sont envisagées ou entreprises et ont des répercussions importantes sur la confidentialité des renseignements (médicaux) personnels de nature délicate, y compris ceux qui figurent sur les cartes d'identité. Bien que l'évaluation ne soit pas obligatoire au Manitoba, nous estimons que s'y soumettre est un acte responsable qui aide les organismes publics à anticiper et à prévenir les risques pour les renseignements (médicaux) personnels qui leur sont confiés. La protection de la vie privée ne devrait pas être une arrière-pensée dans le contexte d'une nouvelle initiative. Elle devrait être étudiée et intégrée à l'étape de la planification de façon à être incorporée dans la conception et la prestation des services publics offerts aux citoyens.

En décrivant l'ampleur de son programme, la MBLL a indiqué que les agents de sécurité postés à l'entrée des magasins d'alcools demandent aux clients une carte d'identité valide avec photo et utilisent le système spécialement dédié (Patronscan) pour scanner la carte présentée, l'authentifier et en vérifier la validité, et pour obtenir un nombre limité de renseignements personnels. Une fois la pièce d'identité validée, l'agent de sécurité déverrouille la porte d'entrée du magasin et autorise le client à entrer. Si la pièce d'identité n'est pas validée (carte périmée, âge non légal, fausse carte ou autre raison), l'agent informe le client qu'il n'est pas autorisé à entrer dans le magasin.

Même si une carte d'identité avec photo renferme parfois un grand nombre de renseignements personnels, la MBLL nous a indiqué que ses scanners utilisaient un logiciel pour n'extraire et ne recueillir que trois renseignements personnels sur l'identité du client : son nom complet, sa date de naissance et sa photo. Si quelqu'un est en cause dans un incident, sa photo scannée est comparée à une vidéo de surveillance pour identification. Dans ces circonstances, les renseignements personnels scannés sont extraits du système Patronscan et ajoutés à une application interne de la MBLL qui sert à la gestion des enquêtes de sécurité. Tous les autres renseignements personnels recueillis dans le cadre du programme sont supprimés après 24 heures. L'accès aux renseignements personnels conservés et liés à des incidents est réservé au personnel qui est chargé de collaborer avec le Service de police de Winnipeg dans les enquêtes criminelles. La MBLL a également expliqué que les renseignements personnels conservés étaient parfois communiqués au Service de police de Winnipeg à des fins d'enquête.

À l'issue de notre examen, nous avons conclu que la MBLL était autorisée à recueillir les renseignements personnels des clients et que la collecte était limitée au nombre minimal nécessaire, comme le prévoit la LAIPVP. Nous avons adressé des commentaires à la MBLL pour qu'elle informe davantage les personnes au sujet de la collecte de leurs renseignements personnels.

LRMP
Dossier 2018-0195

Rapport de cas
d'atteinte à la vie
privée

Utilisation et
sécurité des
renseignements
médicaux
personnels

Une employée de l'Office régional de la santé de Winnipeg (ORSW) travaillant dans un service de l'hôpital Grace a remarqué qu'une collègue utilisait peut-être le système d'information du service d'urgence (EDIS) de façon inappropriée pendant sa période de travail. Au moment de la consultation des documents, la collègue ne fournissait pas de soins aux patients du service d'urgence de l'hôpital Grace. C'était une infirmière qui travaillait aussi occasionnellement à l'hôpital général Seven Oaks. Du fait que cette personne travaillait à Seven Oaks, elle avait obtenu un identifiant de connexion lui permettant d'accéder au système EDIS, un registre électronique des dossiers des patients qui renferme des renseignements sur les visites courantes et anciennes aux services d'urgence de l'ORSW. La consultation de tels documents sans que cela entre dans le cadre du travail constitue une utilisation non autorisée des renseignements médicaux personnels et est considérée comme une atteinte à la vie privée.

À l'hôpital Grace, l'employée a fait part à sa gestionnaire de ses inquiétudes au sujet de l'utilisation d'EDIS par sa collègue et le fonctionnaire chargé de la protection de la vie privée en a été informé. L'ORSW a immédiatement entamé une enquête.

À l'issue de son enquête, l'ORSW a déterminé que les dossiers EDIS de 1 756 personnes avaient été consultés (utilisés) sans l'autorisation que requiert la LRMP. Il nous a signalé l'incident et nous avons entrepris d'examiner sa réaction face à ce cas d'atteinte à la vie privée. Nous avons déterminé que les politiques et procédures en place de l'ORSW étaient adéquates en ce qui concernait la sécurité des renseignements médicaux personnels dans le cadre de la LRMP, notamment les procédures visant à régler comme il se doit les cas d'atteinte à la vie privée. Nous avons constaté que l'ORSW était intervenu immédiatement pour régler l'incident et qu'il avait rapidement entrepris d'enquêter. Cependant, l'infirmière en question a continué d'avoir accès au système EDIS pendant trois semaines après qu'une collègue l'avait vu agir de façon inappropriée.

Nous reconnaissons qu'il est nécessaire de procéder à un strict contrôle de l'accès des utilisateurs pour mener une enquête complète et déterminer l'ampleur d'un cas d'atteinte à la vie privée. Toutefois, dans des cas comme celui-ci où l'infirmière a été vue par une collègue, il était possible de déterminer avec certitude le moment de l'accès inapproprié. La suspicion d'utilisation non autorisée aurait pu être confirmée par un contrôle des accès récents au système EDIS, ce qui aurait permis de supprimer plus rapidement et temporairement l'identificateur de connexion de l'infirmière. Une telle approche renforcerait la protection des renseignements médicaux personnels et garantirait que ces renseignements ne sont utilisés qu'à des fins autorisées.

Un employé qui, sans l'autorisation du dépositaire, utilise, consulte ou tente de consulter sciemment les renseignements médicaux personnels d'une autre personne, commet une infraction à la LRMP. Dans le cas présent, nous n'avons pas porté d'accusation en vertu de la LRMP, car nous n'avons reçu aucune plainte de la part des personnes concernées. La LRMP exige le consentement de la personne avant que ses renseignements médicaux personnels soient communiqués au ministre de la Justice en vue d'accusations éventuelles dans le cadre de la LRMP.

LAIPVP
Dossier 2019-0345

Plainte appuyée

**42(1) Obligations
générales des
organismes
publics**

**42(3) Limites
visant les
employés**

Une personne s'est plainte à notre bureau de la communication possiblement non autorisée de ses renseignements personnels par un organisme d'éducation à d'autres organismes d'éducation. Elle avait présenté à un certain nombre d'organismes d'éducation des demandes en vertu de la LAIPVP pour avoir accès à des données statistiques. Elle a décidé de retirer sa demande auprès de l'un de ces organismes parce que les renseignements en question étaient à la disposition du public. Elle a par la suite été contactée par un autre organisme d'éducation au sujet du retrait de sa demande, ce qui lui a fait penser qu'on avait divulgué ses renseignements personnels.

La LAIPVP interdit la divulgation des renseignements personnels de particuliers, y compris d'auteurs de demandes d'accès, sauf si des dispositions de la Loi l'autorisent. Les organismes publics sont tenus de prendre toutes les mesures raisonnables pour protéger l'identité des auteurs de telles demandes. En général, l'identité d'un demandeur ne doit être communiquée que si cela est vraiment nécessaire pour exercer des fonctions liées à la LAIPVP, notamment lorsqu'un particulier demande à consulter des renseignements personnels le concernant et qu'il est nécessaire de communiquer son nom pour effectuer des recherches dans des documents pertinents le concernant.

L'organisme d'éducation nous a expliqué qu'il était membre d'une association d'organismes d'éducation apparentés et qu'il consulte souvent d'autres organismes sur l'application de la LAIPVP. Aussi, il lui arrive de partager des renseignements généraux au sujet des demandes d'accès qu'il reçoit. Il a reconnu que, dans ce cas, il avait consulté d'autres organismes au sujet de la demande d'accès concernant des données statistiques. Il a indiqué n'avoir jamais communiqué le nom du particulier aux autres organismes d'éducation. Toutefois, il a révélé à au moins un autre organisme que la demande d'accès en question avait été retirée. En étant avisé de notre enquête sur la plainte, il a réalisé que, même si le nom du particulier n'avait pas été mentionné, il était possible d'identifier la personne à partir des quelques renseignements contenus dans la demande d'accès ayant fait l'objet de discussions.

Nous considérons qu'une consultation visant à obtenir des conseils sur l'interprétation et l'application de la LAIPVP n'a rien de foncièrement mauvais et qu'elle peut renforcer le respect de la législation par l'organisme public. Nous reconnaissons que, pour prendre de bonnes décisions en matière d'accès à l'information, les coordonnateurs de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée des organismes publics ont parfois besoin de faire appel à des experts extérieurs.

En plus du risque de révéler malencontreusement l'identité des auteurs de demandes d'accès, les consultations présentent certains risques. Par exemple, le demandeur peut avoir l'impression, fondée ou non, qu'un organisme public ayant eu des consultations n'a peut-être pas agi de façon indépendante en se prononçant sur la demande d'accès qui lui a été présentée sous le régime de la LAIPVP. Quand un organisme public consulte, il doit prendre des mesures pour préserver l'indépendance de son pouvoir discrétionnaire et ainsi prendre ses décisions à l'égard des demandes d'accès de manière impartiale et en conformité avec la LAIPVP.

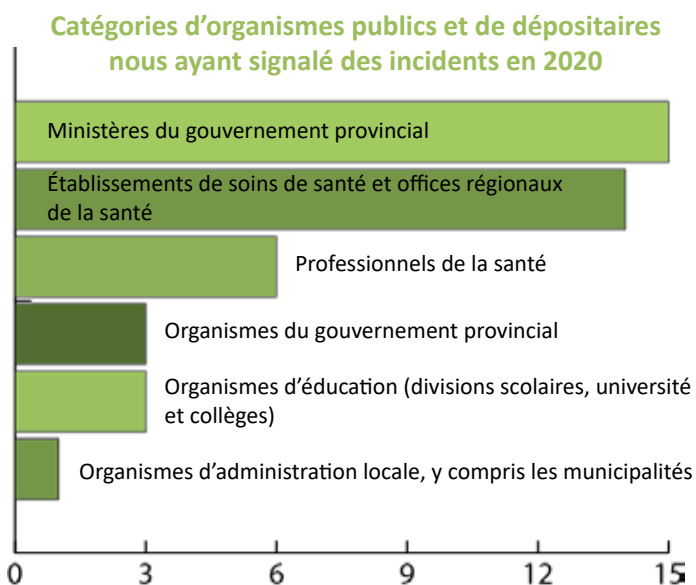
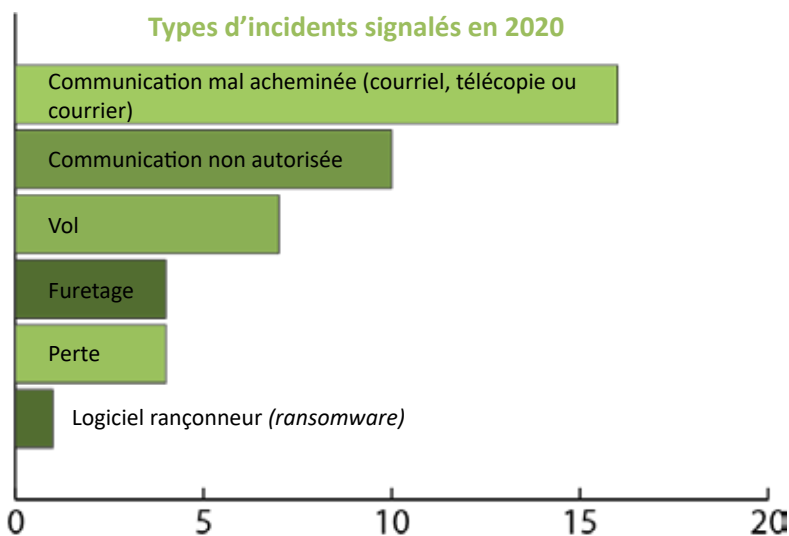
Dans le cas présent, l'identité du demandeur a été révélée parce que les organismes publics ayant pris part aux consultations avaient reçu des demandes concernant les mêmes renseignements. Les consultations au sein d'un groupe d'organismes publics apparentés augmentent parfois le risque qu'un particulier soit identifié. Il s'agit là d'éléments importants que les organismes publics devraient prendre en considération lorsqu'ils choisissent de se consulter ou de coordonner leur réponse parce que l'anonymat du demandeur ne repose pas seulement sur la protection de sa vie privée mais également sur l'impartialité du traitement de sa demande d'accès.

Examens des cas d'atteinte à la vie privée qui nous ont été signalés

La LAIPVP et la LRMP du Manitoba n'obligent pas à nous signaler les cas d'atteinte à la vie privée. En réponse à l'examen de ces deux lois effectué en 2017 par le gouvernement provincial, nous avons recommandé que les organismes publics soient obligés d'aviser l'ombudsman des cas d'atteinte à la vie privée lorsqu'il y a risque de préjudice important pour autrui. Même si la LAIPVP et la LRMP n'obligent pas les organismes publics ni les dépositaires à nous signaler les cas d'atteinte à la vie privée, nous encourageons le signalement volontaire de ces incidents lorsqu'il y a risque de grave préjudice pour les personnes concernées.

Cas d'atteinte à la vie privée en 2020

42	Cas d'atteinte à la vie privée nous ont été signalés – 18 relevaient de la LAIPVP 24 relevaient de la LRMP
30	Examens de cas d'atteinte à la vie privée ont été effectués



Lettres, télécopies et courriels mal acheminés peuvent être évités !

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

Les avis de pratique suivants sont publiés sur notre site :

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

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

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

Après avoir reçu un signalement de cas d'atteinte à la vie privée, nous procédons à un examen de la façon dont l'organisme public ou le dépositaire a réagi à l'incident par rapport à ces quatre étapes fondamentales. Nous déterminons si :

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

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

Pour aider les organismes publics et les dépositaires, nous proposons ce qui suit :

- un avis de pratique intitulé Principales étapes à suivre en cas d'atteinte à la vie privée au regard de la LAIPV et de la LRMP
- un avis de pratique intitulé Aide-mémoire pour rédiger une lettre de notification en cas d'atteinte à la vie privée, qui énonce les renseignements à communiquer aux personnes que l'on avise d'un incident
- un Formulaire de signalement de cas d'atteinte à la vie privée à remplir pour nous faire part d'un incident

Suite donnée aux incidents après notre examen

26 cas	Mise en place de garanties administratives (politiques et procédures visant à protéger contre un incident, ex. : élaboration et/ou révision de politiques et procédures et formation du personnel)
25 cas	L'organisme public ou le dépositaire a avisé la victime de l'incident.
13 cas	Mise en place de garanties physiques [moyens de contrôle physiques qui protègent les renseignements (médicaux) personnels, ex. : systèmes de sécurité, verrous de porte ou de fenêtre et contrôle de l'accès des visiteurs].
9 cas	Mise en place de garanties techniques [technologie et politiques connexes qui protègent les renseignements (médicaux) personnels contre l'accès non autorisé, ex. : chiffrement, mots de passe et accès des utilisateurs]

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

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

Nous pouvons également mener des consultations auprès des organismes publics à la suite de nouvelles initiatives ou de nouveaux programmes dont les répercussions sur la vie privée pourraient être médiatisées. Cela nous aide à en savoir plus sur les initiatives et à comprendre les mesures prises par les organismes publics pour éviter ce genre de répercussions.

En 2020, nous avons eu des consultations informelles sur 105 questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée - 57 relevant de la LAIPVP, 46 relevant de la LRMP et 2 ne relevant ni de la LAIPVP ni de la LRMP. Ce qui a été unique en 2020, c'est que sur les 105 consultations informelles, 20 étaient liées à la pandémie de COVID-19.

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

Les facteurs à prendre en considération pour interpréter les dispositions de la LAIPVP et de la LRMP qui portent sur la protection de la vie privée, et la façon dont les dispositions s'appliquent dans le contexte de la collecte, de l'utilisation et de la communication des renseignements (médicaux) personnels

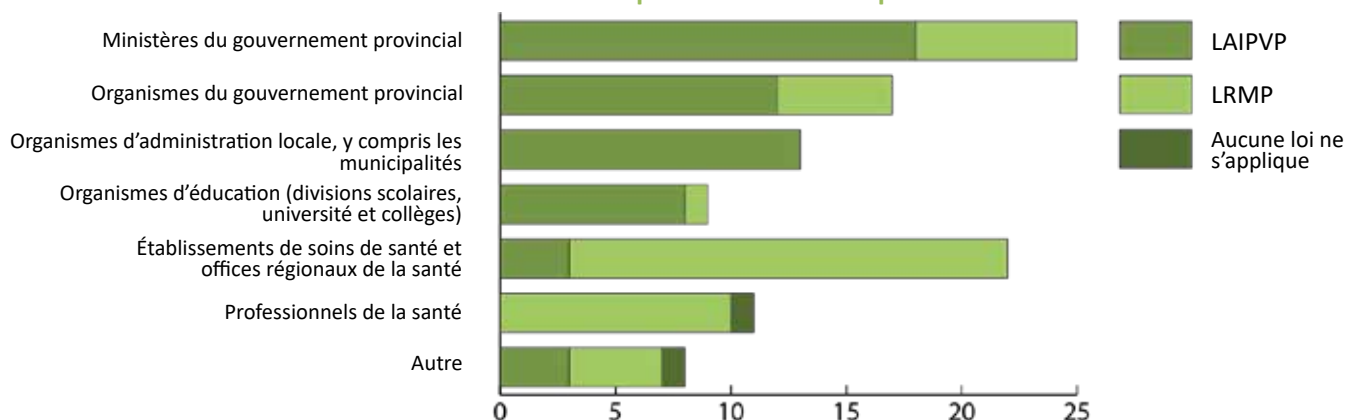
- Les garanties raisonnables pour protéger les renseignements (médicaux) personnels
- Les obligations concernant la conservation des renseignements (médicaux) personnels
- La manière de réagir efficacement en cas d'atteinte à la vie privée
- Les façons de protéger les renseignements (médicaux) personnels lorsqu'on fait du télétravail pendant la pandémie de COVID-19
- Les façons de protéger au mieux la vie privée lorsqu'on met en place de nouveaux systèmes et processus en raison de la pandémie de COVID-19
- Les questions relatives à la transmission de renseignements (médicaux) personnels par courriel en raison de la pandémie de COVID-19

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

Les facteurs à prendre en considération pour interpréter les dispositions de la LAIPVP et de la LRMP et la façon dont les dispositions s'appliquent dans le contexte du traitement des demandes d'accès

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

Types d'organismes publics et de dépositaires nous ayant consultés en 2020 sur des questions d'accès à l'information et de protection de la vie privée



Conseils sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée pendant la pandémie de COVID-19

Avis de pratique

Pour soutenir les organismes publics et les dépositaires dans leurs responsabilités en ce qui concerne l'accès à l'information et la protection de la vie privée, nous publions des avis de pratique et autres ressources sur notre site.

En avril 2020, nous avons mis à jour l'avis intitulé *La protection des renseignements personnels et des renseignements médicaux personnels lors du travail hors du bureau*, pour actualiser nos conseils en raison du grand nombre d'employés d'organismes publics ayant adopté le télétravail.

Avis

En 2020, nous avons adressé deux avis aux organismes publics et aux dépositaires en vertu de la LAIPVP et de la LRMP, en raison de la pandémie de COVID-19 et des demandes de renseignements que nous avons reçues :

- L'un de ces avis était destiné aux organismes publics au sujet des prorogations demandées sous le régime de la LAIPVP pendant la pandémie. Ce sujet est abordé dans la section de ce rapport traitant les prorogations supplémentaires prévues par la LAIPVP.
- L'autre avis était destiné aux dépositaires au sujet des réponses aux demandes d'accès des particuliers présentées sous le régime de la LRMP pendant la pandémie. Il renferme des conseils pour que les particuliers soient informés sur la façon dont ils peuvent exercer leur droit et avoir accès à leurs renseignements personnels en cas de fermeture de bureau. Il suggère également des façons de suivre et de traiter rapidement les demandes d'accès.

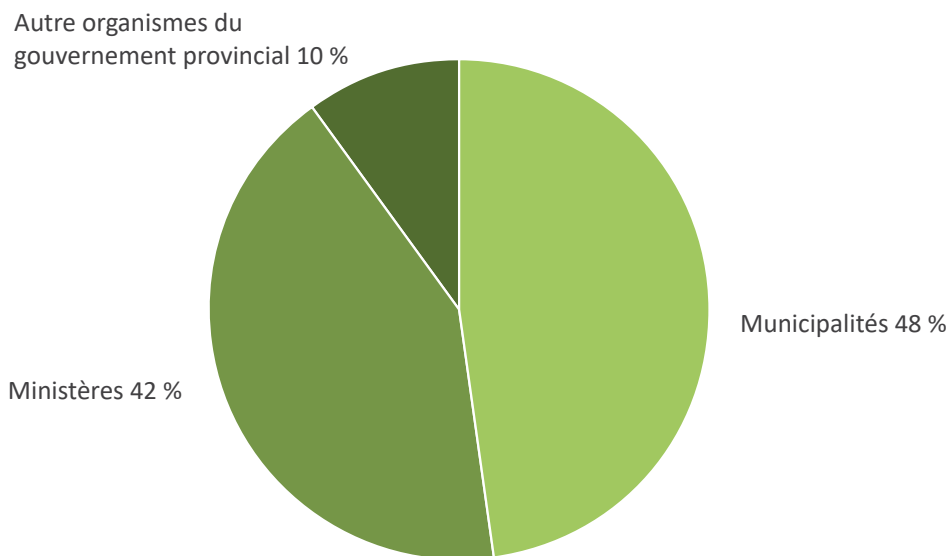
LOI SUR L'OMBUDSMAN

Dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman, nous enquêtons sur les mesures et décisions administratives prises par les ministères et organismes du gouvernement provincial, les municipalités, ainsi que leurs cadres ou directeurs et employés. Autrement dit, un citoyen se plaint à l'ombudsman quand il estime que la mesure ou la décision prise par un organisme gouvernemental est contraire à la loi ou à la politique et qu'elle a sur lui une certaine incidence; il en est ainsi, par exemple, quand il désapprouve la décision ou la mesure et estime qu'il a été traité injustement. Si les circonstances le justifient, l'ombudsman peut également ouvrir sa propre enquête sans avoir reçu de plainte.

En vertu des pouvoirs qui nous sont conférés par la Loi sur l'ombudsman, nous déterminons si la plainte peut être réglée de façon informelle. Lorsqu'il n'est pas possible de la régler rapidement, nous ouvrons une enquête. Dans le cadre de nos enquêtes, nous évaluons généralement les mesures ou décisions dans le contexte de la législation provinciale ou des règlements municipaux. Nous étudions également l'équité de la mesure ou de la décision. Si nous n'appuyons pas une plainte, nous formulons parfois des recommandations à l'organisme public visé. Nous déterminons parfois aussi les domaines où l'organisme public peut apporter des améliorations.

En 2020, nous avons enquêté auprès d'organismes publics provinciaux et municipaux sur diverses questions. Les pages suivantes font état de certaines des enquêtes que nous avons menées à bien en 2020.

Distribution des enquêtes ouverts dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman en 2020



Pour en savoir plus sur les plaintes que nous avons reçues dans le cadre de la Loi sur l'ombudsman en 2020, veuillez consulter le tableau en page 45.

ENQUÊTES SUR PLAINTES

Résumé de cas relatif à la Loi sur l'ombudsman

Nous avons reçu une plainte selon laquelle une municipalité ne suivait pas la procédure adéquate pour approuver la demande d'usage conditionnel d'un champ de tir présentée par l'association locale de chasse et de pêche. Dans ce dossier, le plaignant estimait que la municipalité favorisait l'association et ne donnait pas aux opposants une chance équitable de faire entendre leurs points de vue afin qu'ils soient pris en considération.

Demande d'usage conditionnel d'un champ de tir dans une municipalité

Dans toutes les municipalités, l'audience publique est un élément clé du processus relatif aux demandes d'usage conditionnel. Elle donne aux citoyens l'occasion d'exprimer leurs points de vue et en même temps de voir les renseignements sur lesquels le conseil se fonde pour prendre sa décision. Elle assure ainsi la transparence et la reddition de comptes.

Plainte appuyée partiellement

Nous avons constaté que la municipalité avait suivi la procédure prévue par la Loi sur l'aménagement du territoire – elle a donné avis et a tenu une audience publique sur la question du champ de tir. Ensuite, le conseil a décidé d'obtenir d'autres renseignements, notamment les règles de fonctionnement, les plans détaillés du site, des renseignements de la GRC sur la conception et l'exploitation des champs de tir ainsi que les exigences fixées par le contrôleur des armes à feu du Manitoba. Après avoir obtenu ces informations, le conseil s'est réuni et a adopté une résolution approuvant la demande d'usage conditionnel.

Suggestion d'ordre administratif

Le plaignant s'est inquiété du fait que les opposants au champ de tir n'avaient pas été prévenus de la réunion du conseil au cours de laquelle celui-ci a fini par autoriser le champ de tir.

Nous avons constaté que, même si la municipalité n'était pas tenue en vertu de la Loi sur l'aménagement du territoire d'aviser le plaignant de la réunion, le processus n'était pas aussi équitable qu'il aurait pu l'être. Les résidents, en particulier les opposants à la demande, n'ont pas eu l'occasion d'examiner l'ensemble des renseignements dont le conseil a tenu compte pour prendre sa décision lors de la réunion, n'y d'apporter des commentaires sur ces renseignements. Le champ de tir était un sujet controversé dans la localité et le conseil aurait pu faire davantage d'efforts pour que le processus soit ouvert, transparent et accessible.

Nous avons donc appuyé partiellement la plainte. Même si nous n'avons pas formulé de recommandation officielle dans ce cas, nous avons suggéré qu'à l'avenir, la municipalité veille à ce que les renseignements concernant toutes les demandes d'usage conditionnel soient communiqués à l'ensemble de la population locale de diverses façons, notamment en actualisant son site avec les informations pertinentes.

« Par exemple, lorsque vous vous informez davantage après une audience, il est essentiel de suivre les règles d'équité procédurale pour prendre une décision qui résiste à la critique. Si vous avez déjà tenu une réunion ou une audience publique et ensuite conclu qu'il vous fallait plus d'informations, quelle est la façon de procéder de manière équitable ? Si vous obtenez d'autres renseignements, est-il nécessaire d'en informer les parties avant de prendre votre décision ? En général, la réponse est oui. Si les renseignements sont contraires aux intérêts de l'une des parties, celle-ci devrait avoir l'occasion de donner son avis. Si les renseignements changent sérieusement la donne, alors vous êtes véritablement confrontés à une question différente sur laquelle les gens devraient avoir l'occasion de se prononcer. » (trad. libre)

Understanding Fairness, Manitoba Ombudsman, 2013

Résumé de cas relatif à la Loi sur l'ombudsman

Un promoteur immobilier de Winnipeg a proposé un projet d'amélioration locale obligeant les résidents à assumer une part des coûts liés à l'installation de nouvelles conduites d'eau et d'égout dans un nouveau lotissement. Les résidents du moment ont contesté et mis en échec la proposition en 2015.

Projets d'améliorations locales et ententes d'aménagement de la Ville de Winnipeg

En 2016, la Ville a informé les résidents qu'ils devaient raccorder leurs propriétés au nouveau système d'égout à leurs propres frais. Ils pouvaient également se raccorder à la conduite d'eau principale.

En 2017, la Ville a également informé les résidents qu'ils devaient lui payer les « frais de raccordement » supplémentaires liés à l'installation des conduites d'eau et d'égout du nouveau lotissement. Les frais de raccordement évalués par la Ville étaient identiques aux coûts proposés pour le projet d'amélioration locale qui avait été rejeté en 2015.

Plainte appuyée

Formulation de recommandations

Dans le cadre de notre enquête, nous avons remarqué que la Ville disposait de deux processus distincts pouvant obliger les propriétaires fonciers à assumer les coûts d'installation des conduites d'eau et/ou d'égout. L'un était le projet d'amélioration locale, qui avait été rejeté par les résidents actuels. L'autre se rapportait aux règlements de la ville concernant les services d'eau et d'égout, qui autorisent la Ville à imposer des frais de raccordement pour l'un ou l'autre des services. Nous avons constaté que la Ville n'avait pas expliqué clairement aux résidents en quoi les frais de raccordement étaient liés au projet d'amélioration locale, qui avait été rejeté, et en quoi ils étaient également différents de ce projet.

Par conséquent, nous avons formulé deux recommandations d'amélioration administrative à la Ville. Premièrement, élaborer un plan de communication plus solide et mieux coordonné pour les quartiers en cours d'aménagement de façon que les résidents soient rapidement informés sur les progrès des travaux, sur la façon dont cela transformera le quartier et sur les conséquences financières qui en découleront pour les résidents. Deuxièmement, supprimer la possibilité pour un promoteur de proposer un projet d'amélioration locale quand l'entente d'aménagement autorise également la Ville à imposer des frais de raccordement aux propriétaires fonciers bénéficiaires du raccordement.

La Ville nous a indiqué qu'elle étudiait les options pour que le processus d'aménagement soit aussi ouvert et transparent que possible. Elle nous a également annoncé qu'un nouveau règlement sur les procédures d'aménagement était en cours de rédaction pour clarifier le processus de demande d'aménagement. En ce qui concerne la deuxième recommandation, elle a indiqué que le changement obligeait l'Assemblée législative à modifier la Charte de la Ville de Winnipeg.

Améliorer l'administration et renforcer la confiance du public

Le conseil d'une municipalité rurale a adopté un règlement régissant la conduite de véhicules à caractère non routier et imposant notamment des limites précises dans une localité. Le plaignant, un résident, a estimé que la municipalité avait adopté ce règlement sans avis préalable et sans entendre les inquiétudes de la collectivité.

En examinant cette plainte, nous avons constaté que le conseil avait adopté le règlement conformément à son règlement procédural et que ni la Loi sur les municipalités, ni la Loi sur l'aménagement du territoire ne l'obligeait à tenir une audience publique. Pour ces raisons, nous n'avons pas appuyé la plainte.

Nous croyons toutefois que lorsqu'une question touche beaucoup de personnes dans une collectivité, la municipalité pourrait faire preuve de bonne gouvernance en examinant les mesures qu'elle peut prendre au-delà des obligations prévues par la loi de façon à impliquer la collectivité. Même si, dans ce cas, la municipalité a recueilli les commentaires du public lors de trois réunions du conseil, il aurait peut-être été utile de tenir une réunion publique pour répondre aux préoccupations de la collectivité. Solliciter la participation de la collectivité peut améliorer l'administration et renforcer la confiance du public dans les décisions prises par la municipalité.

Résumé de cas relatif à la Loi sur l'Ombudsman

Nous avons reçu une plainte sur le temps que Développement durable Manitoba avait mis pour communiquer les résultats d'analyses de la qualité du sol dans le sud de Saint-Boniface à Winnipeg. Au printemps 2018, Développement durable (maintenant appelé Conservation et Climat) avait reçu des résultats révélant des teneurs élevées en plomb et autres métaux toxiques dans cette zone.

Communication opportune de résultats d'analyses du sol par Développement durable Manitoba (maintenant appelé Conservation et Climat)

Dans ce dossier, le plaignant s'inquiétait du fait que le ministère était au courant des résultats plusieurs semaines avant de les communiquer aux résidents de Saint-Boniface et au public. L'association locale des résidents s'inquiétait aussi du fait que la communication tardive arrivait à une époque de l'année où les résidents plantaient leurs jardins et où les enfants allaient jouer dehors.

Plainte appuyée

Au cours de notre enquête, nous avons examiné les éléments de preuve confirmant que le ministère avait reçu les résultats d'analyses deux mois avant de les communiquer aux résidents concernés le 13 juillet 2018. Nous avons apprécié cependant que le ministère fasse rapidement appel aux médecins de la santé publique en fournissant les résultats en question à Santé, Aînés et Vie active Manitoba le 14 mai 2018, soit environ une semaine après avoir reçu toutes les données d'analyses. Les médecins de la santé publique ne pensaient pas que les résultats représentaient une urgence de santé publique. Selon eux, même les concentrations les plus excessives présentaient un faible risque.

Formulation de recommandation

Le ministère nous a également avisés que le ministre avait besoin d'être informé avant de communiquer les résultats aux résidents. La séance d'information du ministre sur la question a eu lieu le 21 juin 2018. Nous avons estimé que le temps pris pour informer le ministre n'était pas déraisonnable dans les circonstances.

À l'issue de notre enquête, nous avons recommandé que, pour que les résultats de futures analyses soient rapidement communiqués aux personnes concernées, le ministère collabore avec le ministère de la Santé, des Aînés et de la Vie active pour mettre au point un protocole de communication interministériel le plus tôt possible. Les ministères ont accepté notre recommandation et nous ont remis une version définitive de leur protocole.

Résumé de cas relatif à la Loi sur l'ombudsman

Nous avons reçu sept plaintes au sujet du temps qu'avait pris la Commission des droits de la personne du Manitoba pour enquêter sur la question que chaque plaignant avait porté à son attention.

Temps pris par la Commission des droits de la personne du Manitoba pour enquêter sur des plaintes

La Commission a expliqué que, dans les années qui ont précédé les plaintes en question, ses ressources disponibles avait changé et le nombre de plaintes avait augmenté. Ces changements ont entraîné un arriéré et des retards, et ils ont eu des répercussions sur la capacité de la Commission d'établir des délais réalistes et de communiquer régulièrement avec les plaignants.

Quand nous avons examiné le temps que la Commission avait pris pour traiter les plaintes de nos plaignants, nous avons conclu que cela posait des problèmes d'équité. Tous nos plaignants avaient eu des attentes sur la façon dont le processus se déroulerait à partir des renseignements que la Commission elle-même leur avait fournis, et aucune de leurs attentes n'avait été satisfaite.

Plaintes appuyées

Formulation de recommandations

Même si des retards sont parfois inévitables dans la prestation de services publics, ils ne devraient pas être contraignants ni porter atteinte aux droits. Par exemple, un retard peut se traduire par un plaignant qui rate la date limite pour déposer plainte auprès d'un autre organisme. Les particuliers sont en droit de recevoir suffisamment de renseignements pour prendre des décisions éclairées et réalistes sur l'affaire qui les concerne, notamment pour déterminer les répercussions d'éventuels retards administratifs.

Même si le Code des droits de la personne n'impose pas de délai à la Commission pour qu'elle effectue son travail, il est raisonnable de s'attendre à ce que celle-ci, par souci d'équité dans la prestation de ses services, veille à ce que les renseignements fournis au public et aux plaignants sur les délais soient clairs, à jour, exacts et accessibles. À l'issue de notre enquête, nous avons recommandé à la Commission :

- de clarifier son processus et d'établir des points clés pour surveiller régulièrement les délais de traitement.
- de faire en sorte que les renseignements fournis au public sur le processus et les délais soient exacts et à jour.
- d'établir des procédures pour déterminer de façon uniforme :
 - quand et comment les plaignants sont informés tout au long du processus
 - quand et comment les plaignants sont informés en cas de changement au délai prévu.

La Commission a accepté nos recommandations et nous a fait savoir qu'elle avait mis en oeuvre les changements destinés à réduire le temps moyen nécessaire pour mener à bien le processus officiel d'examen des plaintes.

Évaluation des taxes foncières

Nous avons reçu une plainte d'un propriétaire estimant qu'une municipalité avait injustement perçu des taxes foncières sur une parcelle non viabilisée dans un lotissement en cours d'aménagement.

Lorsque nous avons examiné cette plainte, nous avons constaté que la municipalité avait perçu le montant de la taxe foncière évaluée par la Direction des services d'évaluation du Manitoba et que la Direction avait évalué la propriété conformément au processus prévu par la Loi sur les municipalités. Dans ce cas toutefois, la municipalité a estimé, comme le propriétaire, que la parcelle avait été surévaluée et a suggéré que la Direction procède à une réévaluation. La Direction a réexaminé la propriété et diminué sa valeur déterminée pour les rôles d'évaluation de 2020.

Même si nous n'avons pas appuyé cette plainte pour perception injuste de taxes foncières, nous avons pu communiquer des renseignements sur le processus d'évaluation des taxes et aviser le propriétaire que la Direction des services d'évaluation du Manitoba diminuerait la valeur déterminée de sa propriété pour 2020.

Résumé de cas relatif à la Loi sur l'ombudsman

Après avoir reçu une facture d'eau beaucoup plus élevée que prévu, une résidente a écrit à la municipalité dans laquelle elle habitait en expliquant que, selon elle, les montants étaient injustes. La municipalité lui a fait savoir qu'elle pouvait se plaindre à la Régie des services publics (RSP), qui fixe les tarifs des services publics au Manitoba et examine les appels et les plaintes officielles.

Renseignements sur les frais d'audience et les exonérations de droits de la Régie des services publics

La résidente a été avisée par la RSP qu'elle pouvait porter plainte pour faire diminuer le montant de sa facture d'eau. Bien qu'aucuns frais ni droits ne soient prévus pour le dépôt d'une plainte, la RSP a expliqué que des frais pouvaient découler du processus d'audience. Elle a également indiqué que le montant à payer serait déterminé à l'issue de l'audience et après la décision de la RSP dans l'affaire.

À partir des renseignements fournis par la RSP, la résidente a compris qu'il n'était pas possible d'obtenir une confirmation ni une estimation des frais éventuels liés au dépôt d'une plainte officielle. Elle a finalement décidé de ne pas déposer de plainte officielle auprès de la RSP en raison de l'incertitude concernant les frais et de ses circonstances financières personnelles. Elle s'est plainte à notre bureau au sujet de la RSP.

Plainte appuyée

Formulation de recommandations

Notre enquête a montré que la RSP est légalement autorisée à imputer des frais. De plus, la régie peut ne pas exiger le paiement des frais si le plaignant déclare disposer d'un faible revenu dans la documentation qu'il lui remet. Lorsque nous avons examiné la façon dont la RSP communique les renseignements concernant les frais, nous avons remarqué ce qui suit :

- Les particuliers ne sont pas informés sur la façon dont ils peuvent être admissibles à une exonération des frais, sur les renseignements qu'ils doivent soumettre à cet effet ni sur la façon dont la décision est prise.
- Ni le formulaire de plainte en ligne ni la politique de la RSP sur les interruptions de service ne mentionnent de frais.
- Les renseignements concernant les frais figurent dans les règles de la RSP et dans la Loi sur la Régie des services publics. Les deux sont publiées dans le site de la régie et rédigées dans un langage de nature juridique, et elles n'expliquent pas clairement la question des frais d'une façon qui est accessible au grand public.

Nous nous sommes inquiétés du fait que la RSP s'attendait à ce que les plaignants ou requérants lisent, interprètent et appliquent la politique et les documents juridiques pour décider de ce qui est dans leur intérêt. Cette responsabilité est la même, que le plaignant ou le requérant soit un particulier (comme notre plaignante) ou un fournisseur de service public (qui dispose de ressources et d'expérience pour naviguer dans les systèmes). Dans le cas de notre plaignante, les renseignements qu'elle a obtenus étaient insuffisants pour décider en connaissance de cause si elle devait se plaindre à la RSP, ce qui l'empêchait de participer pleinement au processus de la RSP. L'incertitude au sujet des frais peut constituer une restriction d'accès, réelle ou apparente, en particulier pour les parties à faible revenu.

Les tribunaux administratifs rendent des décisions pouvant avoir des effets sur les droits, les intérêts ou les privilèges des particuliers, mais aussi des conséquences juridiques. Le pouvoir de prendre de telles décisions s'accompagne de la responsabilité de se montrer avant tout équitable dans tous les aspects de l'administration. Cela inclut les processus et les services qui permettent au public d'avoir accès au tribunal et d'en comprendre le fonctionnement. L'accessibilité des renseignements contribue à l'accessibilité du processus parce que les plaignants peuvent décider en connaissance de cause comment traiter avec l'organisme public.

Nous avons invité la RSP à examiner ses processus et ses politiques à la lumière des principes directeurs du Conseil des tribunaux administratifs canadiens, notamment le principe selon lequel la justice administrative devrait faire en sorte que le mode de règlement des différends soit accessible, abordable et compréhensible tout en tenant pleinement compte des habiletés et des caractéristiques des utilisateurs.

Nous avons recommandé à la RSP de clarifier les renseignements qui devraient être communiqués aux citoyens en ce qui concerne les frais pouvant être imposés à un particulier et le processus à suivre pour demander une exonération. Nous lui avons également recommandé d'élaborer un document public énonçant le processus prévu pour la réception des plaintes officielles provenant de particuliers. La RSP a accepté les recommandations et les a mises en œuvre. Nous croyons que les mesures qu'elle a prises amélioreront l'accès des citoyens à la justice administrative.

ENQUÊTE OUVERTE PAR L'OMBUDSMAN : SUIVI DES RECOMMANDATIONS

En 2018, nous avons terminé l'examen que nous avons entrepris sur le recours au gaz poivré et à l'isolement dans les établissements correctionnels pour adolescents du Manitoba, et avons publié au début de 2019 un rapport accompagné de 32 recommandations. L'enquête a fait suite aux craintes dont nous avait fait part le Protecteur des enfants et des jeunes du Manitoba (PEJM). Des jeunes et d'autres personnes avaient communiqué leurs inquiétudes au PEJM au sujet du recours au gaz poivré et à l'isolement au Centre manitobain pour la jeunesse (CMJ) et au Centre Agassiz pour la jeunesse (CAJ).

Nous avons constaté qu'un certain nombre d'éléments prescrits par le Règlement sur les services correctionnels ou les politiques des Services correctionnels ne figuraient pas dans les ordres permanents du CAJ et du CMJ. Dans bien des cas, nous n'avons pas pu déterminer si les deux établissements se conformaient aux normes prévues pour le recours au gaz poivré et à l'isolement parce qu'ils ne respectaient pas complètement leurs obligations en matière de production de rapports et de documentation ou parce que de telles obligations étaient inexistantes. Une meilleure documentation et une meilleure collecte des données étaient nécessaires.

En ce qui concerne le recours au gaz poivré, nous avons constaté que, dans ce domaine, la politique de la Division et les ordres permanents de chacun des deux centres tenaient compte de la santé mentale et émotionnelle du personnel qui actionne les vaporisateurs mais pas de celle des jeunes qui se font asperger.

En ce qui concerne l'isolement, nous avons constaté que les établissements ne tenaient pas de liste à jour indiquant quels jeunes étaient placés en isolement, à quel moment, pour quelles raisons et pendant combien de temps. De plus, l'unité Lakewood du CAJ fonctionnait dans des conditions d'isolement mais n'était pas considérée comme un lieu d'isolement. En outre, aucun des deux établissements ne respectait systématiquement les obligations concernant l'examen des cas d'isolement, comme le prévoient les ordres permanents et le Règlement sur les services correctionnels.

Nous avons estimé qu'il était possible de remédier à bon nombre des manquements mentionnés lors de notre examen au moyen des recommandations formulées à l'issue de notre enquête. Ces recommandations étaient notamment les suivantes :

- incorporer les éléments manquants des règlements et politiques se rapportant aux services correctionnels dans les ordres permanents concernant le recours au gaz poivré et à l'isolement
- tenir compte de la santé mentale des jeunes après utilisation du gaz poivré
- améliorer la collecte des données et la documentation
- respecter les obligations en matière de documentation

Justice Manitoba a accepté les 32 recommandations. Au printemps 2021 :

- 24 recommandations sur 32 ont été entièrement mises en oeuvre
- pour cinq des 32 recommandations, une version modifiée de la recommandation a été mise en oeuvre
- deux recommandations ont fait partie de changements de processus plus vastes dans les établissements
- une recommandation a été acceptée mais pas mise en oeuvre, car elle ne fonctionnait pas dans la pratique

RAPPORTS D'ENQUÊTES MÉDICO-LÉGALES

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

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

En 2020, nous avons terminé notre travail de suivi sur un total de cinq recommandations présentées dans un rapport d'enquête (R.D.). Nous avons également entamé le suivi de trois recommandations énoncées dans un rapport que des juges de la Cour provinciale ont publiés en 2020 (Russell Andrew Spence).

Depuis 2008, lorsque nous avons commencé à publier nos rapports définitifs, nous avons fait rapport sur l'état de recommandations présentées à l'issue de 63 enquêtes médico-légales.

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

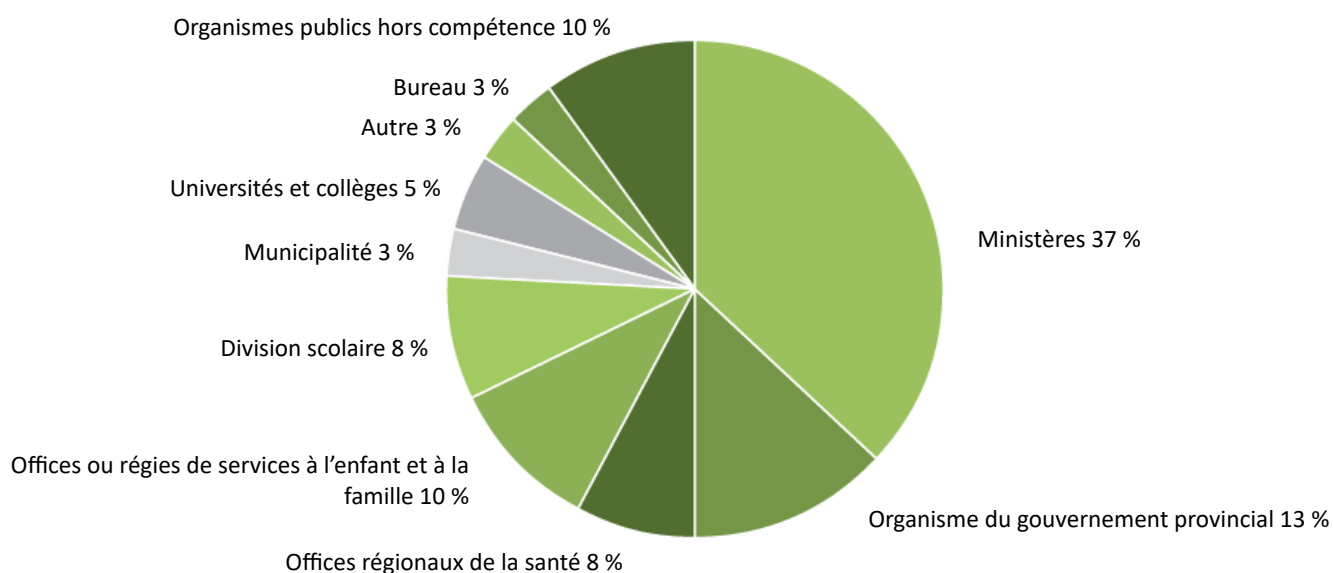
En vertu de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (protection des divulgateurs d'actes répréhensibles) (LDIP), nous enquêtons sur les divulgations d'actes répréhensibles au sein de l'administration publique ou à son égard. Un acte répréhensible est une action ou une omission très grave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

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

Résumé des dossiers LDIP en 2020

Type de dossier	Reçu en 2020	Clos en 2020
Divulgations d'actes répréhensibles	33	32
Plaintes de représailles	2	2
Examens des règles (assistance demandée)	1	0
Examens des règles (demande de l'ombudsman)	2	0
Total	38	34

Distribution des dossiers LDIP en 2020



DIVULGATIONS D'ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Divulgations d'actes répréhensibles reçues

33

Divulgations renvoyées au fonctionnaire désigné d'un organisme public en vertu de la LDIP

1

Évaluation des divulgations d'actes répréhensibles que nous recevons

Nous évaluons les divulgations pour déterminer si l'allégation respecte la définition d'acte répréhensible, s'il existe suffisamment de renseignements pour appuyer l'allégation telle quelle et si la LDIP est ce qu'il y a de plus approprié pour enquêter sur la question. Notre évaluation peut mener à la décision d'enquêter si nous considérons qu'il s'agit d'un acte répréhensible selon la LDIP ou à la décision de ne pas enquêter pour diverses raisons, dont les suivantes :

- L'objet de la divulgation n'est pas important ou grave et, par conséquent, l'allégation ne correspond pas à la définition d'acte répréhensible
- La divulgation porte sur une question qui pourrait mieux être examinée selon la procédure prévue par une autre loi
- La divulgation porte sur une question d'emploi qui pourrait mieux être traitée selon un processus des ressources humaines

Exemples de dossiers réglés en 2020

Même si les fonctionnaires désignés des organismes publics peuvent recevoir et traiter les divulgations de leurs employés, nous pouvons recevoir les allégations d'employés de n'importe quel organisme public et celles de personnes externes qui pensent détenir des renseignements sur des cas d'actes répréhensibles.

Évaluation d'une divulgation faite par une personne externe

Nous avons reçu une divulgation d'une personne externe (un particulier) qui s'inquiétait de plusieurs décisions concernant les soins prodigués par les fournisseurs de soins psychiatriques dans deux établissements médicaux. Les décisions en question portaient notamment sur les admissions du divulgateur dans les établissements psychiatriques en vertu de la Loi sur la santé mentale ainsi que sur les médicaments prescrits pendant son séjour dans ces établissements. Le divulgateur s'inquiétait aussi de l'état de l'un des établissements.

Les allégations sur l'état de l'établissement n'étaient pas assez importantes pour justifier la tenue d'une enquête en vertu de la LDIP et nous avons indiqué au divulgateur qu'il avait la possibilité de faire part de ses inquiétudes au bureau des relations avec la clientèle de l'office régional de la santé concerné.

Ce cas a également fait ressortir une question de compétence. En vertu de la LDIP, l'ombudsman n'est pas habilité à examiner les décisions médicales des médecins. Les questions concernant les décisions et les soins d'ordre médical peuvent être adressées au Collège des médecins et chirurgiens du Manitoba. De plus, la Commission d'examen des questions liées à la santé mentale a compétence pour examiner les décisions en matière de soins prises en application de la Loi sur la santé mentale.

L'article 3 de la LDIP définit ce qu'est un acte répréhensible et énonce les types d'affaires sur lesquelles nous pouvons enquêter :

Actes répréhensibles visés par la Loi

3 La présente loi s'applique aux actes répréhensibles suivants commis au sein d'un organisme public ou à l'égard de ce dernier :

- a) les actions ou les omissions constituant une infraction à une loi de l'Assemblée législative, à une loi fédérale ou à un règlement pris sous leur régime;
- b) le fait de causer – par action ou par omission – un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement, à l'exception du risque inhérent à l'exercice des attributions d'un employé;
- c) les cas graves de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics;
- d) le fait de sciemment ordonner ou conseiller à une personne de commettre l'un des actes répréhensibles visés aux alinéas a) à c).

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

Nous avons reçu une divulgation d'un employé d'organisme gouvernemental alléguant que le directeur général faisait du népotisme et créait un milieu de travail toxique. Selon le divulgateur, les actions du directeur général avaient pour conséquence un roulement élevé du personnel et il s'agissait là d'un acte répréhensible qui, aux termes de la loi, « cause un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement ».

Un risque pour la vie, la santé et la sécurité en cas de menace doit être à la fois précis (reconnaissable) et grave. Dans ce cas, l'allégation selon laquelle le milieu de travail créait un risque pour les clients de l'organisme gouvernemental n'était pas précise et elle était de nature spéculative. Aux termes de la LDIP, l'ombudsman peut décider de ne pas enquêter si la divulgation porte sur des questions pouvant être mieux traitées selon la procédure prévue par une convention collective ou un contrat de travail. Pour ces raisons, nous avons décidé de ne pas mener d'enquête.

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

Nous avons reçu une divulgation alléguant qu'un organisme gouvernemental ne respectait pas les pratiques appropriées en matière de travail et de ressources humaines à l'égard des bénévoles et des employés temporaires. Selon l'allégation, en plus de contrevenir aux normes d'emploi et à la politique interne, cela pouvait présenter un risque pour les personnes utilisant les services de l'organisme en question. Le divulgateur a indiqué avoir signalé les problèmes à l'interne mais qu'ils n'avaient pas été traités de façon satisfaisante.

Avant d'entamer une enquête, nous devons informer l'administrateur général de notre intention d'enquêter. Dans certains cas, une demande initiale adressée à l'organisme public pour qu'il fournisse des renseignements précis nous aide à déterminer s'il y a lieu de considérer l'objet de l'allégation comme un cas d'acte répréhensible et si nous devons enquêter davantage.

Nous avons contacté l'organisme pour savoir précisément quelles mesures avaient été prises quand l'allégation avait été signalée à l'interne. Nous avons confirmé que certaines pratiques avaient été corrigées pour qu'elles respectent la politique interne. Nous avons déterminé que l'organisme avait pris les mesures nécessaires à l'égard des risques énoncés dans son rapport interne et qu'il ne restait plus de questions nécessitant une enquête de notre part. Nous avons donc décidé de ne pas enquêter davantage dans le cadre de la LDIP et avons avisé le divulgateur des conclusions de notre examen indépendant.

Enquêtes sur des actes répréhensibles

Nous avons entamé une nouvelle enquête sur une divulgation d'acte répréhensible, en avons abandonné une et terminé deux.

LDIP

Résumé de cas

Nous avons reçu une divulgation alléguant que les stocks détenus par un ministère étaient mal gérés. Selon la divulgation, les mesures de contrôle étaient globalement insuffisantes et il y avait utilisation abusive des biens à des fins personnelles. Les allégations ont fait l'objet d'une enquête à titre de cas grave de mauvaise gestion.

Enquête terminée

Acte répréhensible non confirmé

Nous avons examiné les dispositions législatives et les politiques internes pertinentes, passé en revue les documents utilisés pour le contrôle des stocks et fait l'inventaire des stocks présents qui, selon l'allégation, risquaient d'être mal utilisés. Même si nous n'avons pas trouvé de preuve d'utilisation abusive et massive des stocks, nous avons détecté certaines incohérences dans le contrôle des biens.

En raison de l'importance et de l'impact limités de ces incohérences, nous avons conclu qu'il n'y avait pas eu d'acte répréhensible. Cependant, nous avons formulé quatre recommandations d'améliorations administratives que le ministère a acceptées et qu'il s'emploie à mettre en oeuvre.

LDIP

Résumé de cas

Enquête abandonnée

Dans le cadre de notre enquête sur une allégation d'acte répréhensible au sein d'un organisme gouvernemental, nous avons déterminé que les faits visés par la divulgation résultaient de la mise en application d'un processus décisionnel équilibré et éclairé ayant tenu compte des obligations de l'organisme gouvernemental en vertu de la législation, des politiques et des procédures applicables. Nous avons conclu qu'il n'existait pas d'acte répréhensible nécessitant d'autre intervention de notre part et avons mis fin à l'enquête. Nous avons avisé le divulgateur, l'organisme gouvernemental et la personne mise en cause de notre décision de mettre fin à l'enquête et des motifs de cette décision.

PLAINTES DE REPRÉSAILLES

En vertu de la LDIP, l'employé est protégé contre des représailles qui sont exercées contre lui parce qu'il a demandé des conseils, fait une divulgation ou collaboré à une enquête sur l'allégation d'un ou de plusieurs acte(s) répréhensible(s). On entend par représailles toute mesure prise contre un employé, notamment une sanction disciplinaire, la rétrogradation de l'employé, son licenciement ou toute autre mesure portant atteinte à son emploi ou à ses conditions de travail, y compris toute menace à cet égard.

Lorsque nous examinons une plainte et la rejetons, nous expliquons les motifs de notre décision et l'employé ou l'ancien employé peut, par la suite, se plaindre des représailles présumées à la Commission du travail du Manitoba qui utilisera les procédures prévues dans la Loi sur les relations de travail. Les raisons pour lesquelles nous avons refusé d'enquêter sur ces plaintes en vertu de la LDIP étaient notamment les suivantes :

- rien ne prouvait que le plaignant se trouvait dans l'une des circonstances prévues par la LDIP
- la mesure (licenciement ou sanction disciplinaire) avait été prise contre l'employé avant qu'il ne se trouve dans l'une des circonstances prévues par la LDIP ou pour d'autres motifs bien documentés
- le plaignant n'avait pas de relation employé-employeur avec l'organisme public

Lorsque l'ombudsman entame une enquête, il existe suffisamment de preuves confirmant que la protection contre des représailles a été établie et que certaines mesures tiennent peut-être au fait que l'employé se trouvait dans l'une des circonstances prévues par la LDIP. Nous n'avons ouvert aucune enquête pour représailles en 2020.

Plaintes de représailles reçues

2

Pour en savoir plus sur les divulgations et les plaintes de représailles que nous avons reçues dans le cadre de la LDIP, veuillez consulter le tableau en page 46.

OBLIGATION DE L'OMBUDSMAN DE FAIRE RAPPORT SUR LES DIVULGATIONS :

À titre d'organisme public assujetti à la LDIP, nous sommes tenus de faire rapport de toute divulgation d'acte répréhensible qui a été faite à l'interne. Nous n'avons reçu aucune divulgation en 2020.

Nombre de divulgations reçues	0
• suivies	S/O
• non suivies	S/O
Nombre d'enquêtes entamées à la suite d'une divulgation	S/O

FONCTIONNEMENT DU BUREAU

PRESTATION DE SERVICES PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

En 2020, nous avons changé la façon dont nous offrons nos services à cause de la pandémie de COVID-19. Lorsque nous n'étions pas en mesure d'offrir nos services en personne ou qu'ils étaient limités, nous avons réussi à nous adapter et à servir le public de diverses façons, principalement par téléphone, par courriel et en ligne.

Dans le cadre de nos efforts de planification visant à assurer la continuité de nos activités, nous avons élaboré une politique complète pour soutenir les employés et orienter notre travail pendant la pandémie. Le personnel des technologies de l'information, qui apporte un soutien aux bureaux indépendants et au personnel de l'Assemblée législative, a réussi à mettre au point les outils technologiques et la formation nécessaires pour assouplir les régimes de travail.

Comme la pandémie nous a obligés à modifier l'organisation de notre travail tout au long de 2020 (en passant du travail à distance partiel au travail à distance total), nous avons produit divers documents de communication interne pour que les employés restent informés et connectés :

- un bulletin hebdomadaire
- des lignes directrices pour préserver la santé et la sécurité des employés travaillant au bureau
- divers documents pour aider les employés à utiliser de nouveaux processus et outils technologiques afin d'offrir nos services de manière différente

INITIATIVES DU BUREAU

En 2020, nous avons commencé l'examen, la refonte et le développement de nos politiques dans les domaines des ressources humaines, de la sécurité et de la santé au travail, de la technologie de l'information, de la continuité des opérations et de l'administration générale. Le remaniement des politiques s'est effectué en consultation avec le personnel, la direction et l'ombudsman, et il a fait l'objet d'un examen approfondi et d'un processus d'approbation. Un nouveau manuel des politiques opérationnelles de l'ombudsman du Manitoba, incluant toutes les politiques et tous les formulaires, a été adopté au début de 2021.

Nous avons également poursuivi l'étude de notre structure organisationnelle, qui avait débuté en 2019, pour trouver la meilleure façon de répondre à un nombre grandissant de demandes de services, accroître la valeur que nous apportons aux administrateurs et aux citoyens, et améliorer l'expérience de nos divers clients. Dans le cadre de notre étude, nous avons examiné de près la façon dont les plaintes circulent dans notre système et utilisé la cartographie du parcours client pour mieux comprendre le point de vue de nos clients. Nous avons repéré des possibilités d'amélioration et préparé des changements à nos systèmes d'information pour appuyer les futures modifications que nous apporterons à nos processus opérationnels.

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

Total – Salaires et avantages sociaux	3 366.0
Autres dépenses	677.0
Budget total	4 043.0

PERSONNEL

L'ombudsman du Manitoba est présent dans trois localités – Brandon, Thompson et Winnipeg.

Le bureau comprend deux divisions – la Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée, qui traite les questions liées à la LAIPVP et à la LRMP, et la Division de l'ombudsman, qui traite les questions liées à la Loi sur l'ombudsman et à la LDIP. Les deux divisions sont appuyées par l'équipe des relations communautaires et des services généraux.

Bureau de Winnipeg

Jacqueline Bilodeau, *Gestionnaire, Enquêtes, LAIPVP et LRMP*
Shannon Bunkowsky, *Spécialiste de la transformation opérationnelle*
Angie Cleutinx, *Préposée, Soutien admin.*
Patti Cox, *Enquêtrice*
Judy Dandurand, *Gestionnaire, Enquêtes syst. et vérif., LAIPVP et LRMP*
Lourdes De Andrade, *Gestionnaire, Administration*
Kristen Fogg, *Enquêtrice*
Leanne Fraser, *Analyste des plaintes*
Meghan Gallant, *Enquêtrice*
Laurie Gordon, *Enquêtrice*
Rachel Gotthilf, *Enquêtrice*
Jannie Gulakow, *Analyste des plaintes*
Cindy Holloway, *Gestionnaire - Services généraux*
Cary Jackson, *Enquêtrice*
Lena Joseph, *Préposée, Soutien admin.*
Cydney Keith, *Enquêtrice*
David Kuxhaus, *Gestionnaire, Enquêtes, Loi sur l'ombudsman*
Marie Langton, *Enquêtrice*
Justine Lapointe, *Enquêtrice*
Heather Lessard, *Gestionnaire, Service d'accueil*
Mary Loepp, *Enquêtrice*
Nancy Love, *Ombudsman adjoint, Division de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée*
Alyson McFetridge, *Enquêtrice*
Maggie Nighswander, *Enquêtrice*
Robyn Osmond, *Enquêtrice, Service d'accueil*
Maria Palattao, *Préposée, Soutien admin.*
Felicia Palmer, *Analyste des plaintes (retraité en 2020)*
Shelley Penziwol, *Coordonnatrice - Comm., éduc. et formation*
Jill Perron, *Ombudsman*
Lori Roberts, *Gestionnaire, Enquêtes, LDIP*
Jackie Sedor, *Enquêtrice*
Dayna Van Caeyzeele, *Enquêtrice*
Chris Watson, *Enquêteur*
Linda White, *Enquêtrice*
Jesse Zillman, *Enquêteur*

Bureau de Brandon

Chris Baker, *Enquêteur*
Karen Bertrand, *Préposée, Soutien admin.*
Wanda Bryant, *Enquêtrice*

Bureau de Thompson

Ila Miles, *Préposée, Soutien admin.*

STATISTIQUES DÉTAILLÉES

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

	Nombre de cas			Conclusion							
	Reportés à 2020	Cas nouveaux en 2020	Nbre total de cas en 2020	En attente au 12/31/2020	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
Ministères provinciaux											
Agriculture et Développement des ressources	1	5	6	3	-	1	-	-	-	2	-
Services centralisés	-	15	15	7	-	-	-	-	8	-	-
Commission de la fonction publique	2	7	9	6	-	-	-	1	1	1	-
Conservation et Climat	3	6	9	4	-	-	4	1	-	-	-
Services de la Couronne	1	1	2	-	1	-	-	-	1	-	-
Développement économique et Formation	-	6	6	3	-	-	1	-	2	-	-
Éducation	1	3	4	1	-	-	3	-	-	-	-
Conseil exécutif	2	29	31	24	-	-	1	-	5	-	1
Familles	18	18	36	12	-	1	6	10	4	3	-
Finances	10	28	38	22	-	2	2	1	9	2	-
Santé, Aînés et Vie active	1	5	6	2	2	-	1	1	-	-	-
Relations avec les Autochtones et le Nord	2	2	4	3	-	-	-	-	-	1	-
Infrastructure	-	8	8	6	-	-	-	-	-	2	-
Affaires intergouvernementales	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Justice	8	11	19	11	-	-	3	2	2	1	-
Relations avec les municipalités	1	5	6	2	-	-	1	-	1	2	-
Organismes gouvernementaux											
Office autorisé (SEF)	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-
Société pour l'efficacité énergétique au Manitoba	-	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-
Office d'habitation du Manitoba	2	1	3	-	-	-	2	-	-	1	-
Hydro Manitoba	7	14	21	7	-	-	2	-	4	8	-
Société manitobaine des alcools et des loteries	1	3	4	-	-	1	2	1	-	-	-
Société d'assurance publique du Manitoba	2	1	3	-	-	-	3	-	-	-	-
Commission d'appel des impôts et des taxes du Manitoba	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Voyage au Manitoba	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	2	5	7	2	-	-	1	2	1	1	-
Organismes d'administration locale											
Ville de Brandon	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Ville de Thompson	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-

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

	Case Numbers			Case Dispositions							Recommendations
	Carried over into 2019	New cases in 2019	Total cases in 2019	Pending at 12/31/2019	Declined	Discontinued	Not supported	Partly supported	Supported	Resolved	
Organismes d'administration locale											
Ville de Winnipeg	24	25	49	19	-	-	19	5	3	3	-
District d'aménagement de la rivière Rouge	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-
M.R. de Gimli	3	-	3	2	-	-	-	-	-	1	-
M.R. de Kelsey	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
M.R. de Lac-du-Bonnet	5	4	9	3	-	-	4	-	1	1	-
M.R. de Pembina	-	4	4	-	-	-	4	-	-	-	-
M.R. de St. Andrews	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
M.R. de St. Laurent	2	-	2	-	-	-	1	-	1	-	-
M.R. de Springfield	3	-	3	1	-	-	1	1	-	-	-
M.R. de Victoria Beach	-	3	3	-	3	-	-	-	-	-	-
M.R. de West St. Paul	4	-	4	-	-	-	-	3	-	1	-
Ville de Teulon	2	1	3	-	-	-	-	1	2	-	-
Ville de Winnipeg Beach	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
District d'aménagement du territoire de l'ouest d'Entre-les-Lacs	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Organismes d'éducation											
Collège communautaire Assiniboine	-	3	3	3	-	-	-	-	-	-	-
Division scolaire de Brandon	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Collège Red River	-	2	2	1	-	-	-	1	-	-	-
Division scolaire de Sunrise	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-
Université du Manitoba	2	6	8	4	-	-	2	2	-	-	-
Université de Winnipeg	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Division scolaire de Winnipeg	1	2	3	2	-	-	-	-	1	-	-
Organismes de soins de santé											
Concordia Hospital	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-
ActionCancer Manitoba	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
L'Office régional de la santé d'Entre-les-Lacs et de l'Est	-	4	4	2	2	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé du Nord	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Santé Prairie Mountain	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Hôpital général de Saint-Boniface	3	1	4	-	3	-	-	-	-	1	-
Soins communs	1	12	13	8	-	-	1	1	1	2	-
Southern Health-Santé Sud	1	6	7	-	-	-	6	-	-	1	-
Office régional de la santé de Winnipeg	17	7	24	1	13	2	4	2	1	1	-
TOTAL											
	139	270	409	178	25	7	76	37	49	36	1

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

	Case Numbers			Case Dispositions							
	Reportés à 2020	Cas nouveaux en 2020	Nbre total de cas en 2020	En attente au 12/31/2020	Refusée	Abandonnée	Non appuyée	Appuyée en partie	Appuyée	Résolue	Recommandations
Ministères provinciaux											
Familles	-	7	7	4	-	-	-	-	3	-	-
Justice	1	6	7	1	-	-	-	-	6	-	-
Organismes gouvernementaux											
Société d'assurance publique du Manitoba	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-
Commission des accidents du travail	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Organismes d'éducation											
Collège communautaire Assiniboine	2	-	2	-	-	-	2	-	-	-	-
Organismes de soins de santé											
Hôpital Grace	2	1	3	-	-	-	2	-	-	1	-
Clinique médicale	1	1	2	-	-	-	1	-	1	-	-
Office régional de la santé du Nord	1	2	3	2	-	-	1	-	-	-	-
Foyers de soins personnels	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Santé Prairie Mountain	-	4	4	1	-	1	2	-	-	-	-
Soins communs	2	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Southern Health-Santé Sud	-	2	2	2	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	5	3	8	3	-	-	4	1	-	-	-
Professionnels de la santé											
Ergothérapeute	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Pharmacien	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Médecin	3	5	8	2	-	-	3	-	1	2	-
TOTAL											
	18	36	54	22	-	1	15	1	12	3	-
Dispositions utilisées dans les tableaux aux pages 42-44 :											
Appuyée : La plainte a été appuyée en totalité parce que la décision ne respectait pas la législation.						Résolue : La plainte a été résolue de façon informelle avant qu'on n'en arrive à une conclusion.					
Appuyée en partie : La plainte a été appuyée en partie parce que la décision respectait partiellement la législation.						Abandonnée : L'ombudsman ou le client a mis fin à l'enquête.					
Non appuyée : La plainte n'a pas du tout été appuyée.						Refusée : L'ombudsman a décidé de ne pas enquêter sur la plainte, habituellement après avoir déterminé que les circonstances ne nécessitaient pas la tenue d'une enquête.					
Recommandation : La plainte a été appuyée en totalité ou en partie et une recommandation a été formulée après l'échec de démarches informelles.						En attente : Il s'agit de plaintes sur lesquelles une enquête était toujours en cours au 31 décembre 2020.					

LOI SUR L'OMBUDSMAN

	Nombre de cas			Conclusion							Formulation à la fois de suggestions administratives et de recommandations		
	Reportés à 2020	Cas nouveaux en 2020	Nbre total de cas en 2020	En attente au 12/31/2020	Résolution rapide	Refusée ou abandonnée	Non appuyée	Résolue en partie ou résolue	Appuyée en partie ou appuyée	Autre	Formulation de suggestions administratives	Formulation de recommandations	
Ministères													
Agriculture et Développement des ressources	2	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Services centralisés	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Commission de la fonction publique	1	2	3	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Conservation et Climat	5	3	8	5	-	2	-	1	-	-	-	1	-
Développement économique et Formation	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Familles	5	1	6	1	1	3	-	1	-	-	-	-	-
Finance	4	2	6	4	-	2	-	-	-	-	-	-	-
Santé, Aînés et Vie active	2	2	4	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-
Infrastructure	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Justice	18	2	20	1	3	5	1	3	7	-	1	7	-
Autres organismes gouvernementaux manitobains													
Région sanitaire d'Entre-les Lacs et de l'Est	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Régie des alcools, des jeux et du cannabis du Manitoba	2	1	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hydro Manitoba	2	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	1	-
Société d'assurance publique du Manitoba	3	1	4	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Régie des services publics	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Office régional de la santé de Winnipeg	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Commission des accidents du travail	3	1	4	-	-	2	2	-	-	-	-	-	-
Comité de la Commission d'appel	1	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-
Municipalités													
Ville de Winnipeg	18*	5	23	8	3	9	1	1	1	-	-	1	-
Autres villes, MR, villages	65*	10	75	36	2	16	10	5	6	-	4	3	-
Districts d'aménagement local	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-
TOTAL													
	137	31	168	70	13	44	14	11	16	-	5	13	-
<p>En attente : Il s'agit de plaintes sur lesquelles une enquête était toujours en cours au 31 décembre 2020.</p> <p>Résolution rapide : Cas résolus avant de recourir au processus officiel d'enquête.</p> <p>Refusée ou abandonnée : L'enquête a pris fin en raison du retrait de la plainte ou plainte ne satisfait pas les dispositions de la Loi sur l'ombudsman.</p> <p>Non appuyée : La plainte n'a pas du tout été appuyée.</p>				<p>Résolue ou résolue en partie : La plainte a été résolue en totalité ou en partie de façon informelle.</p> <p>Appuyée en partie ou appuyée : Enquête a trouvé des questions administratives qui devaient être abordées.</p> <p>Autres : Le travail de contrôle et de suivi a été effectué pour des cas précédents ayant fait l'objet de recommandations.</p>									

*Il s'agit des 17 et 66 dossiers en attente à la fin de 2019 qui avaient été incorrectement rapportés.

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

	Assistance fournie	Dossiers LDIP reportés à 2020	Nouveaux dossiers LDIP ouverts en 2020	Total des dossiers LDIP en attente au 12/31/2020	Enquête refusée	Enquête abandonnée	Divulgateurs renvoyés	Enquête terminée – acte répréhensible non confirmé	Examens des règles terminées	Recommandations formulées en 2020	Fin du suivi des recommandations en 2020	
Ministères		8	14	14	7	-	-	1	-	4	-	
Organismes gouvernementaux	Organismes gouvernementaux	3	5	3	2	1	1	1	-	-	-	
	Offices régionaux de la santé	3	3	-	6	-	-	-	-	-	-	
	Offices de services à l'enfant et à la famille	3	2	4	1	-	-	-	-	-	-	
	Régies de services à l'enfant et à la famille	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-	
	Divisions scolaires	4	3	4	3	-	-	-	-	-	-	
	Par règlement	Municipalités	1	1	-	2	-	-	-	-	-	-
		Organismes financés par l'État	2	-	1	1	-	-	-	-	-	6
Organismes du secteur de la santé		1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	
Universités/collèges		-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	
Autres	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-		
Offices	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-		
Organismes hors compétence	-	2	4	1	5	-	-	-	-	-		
TOTAL	44	29	38	33	30	1	1	2	-	4	6	

Assistance fournie : assistance ou informations fournies à un organisme public ou à un particulier nous ayant contactés au sujet de questions liées à la LDIP. Sur les 31 demandes de renseignements présentées en 2020, cinq ont abouti à des divulgations écrites faites à notre bureau.

Dossiers LDIP reportés à 2020 : dossiers non réglés à la fin de 2019.

Nouveaux dossiers LDIP ouverts en 2020 : divulgation écrite ou plainte de représailles reçue. Les dossiers incluent aussi les examens des règles des organismes publics à la demande de l'ombudsman et les demandes d'assistance des organismes publics à l'égard de ces règles.

Total des dossiers LDIP en attente au 31 décembre 2020 : dossiers non réglés en 2020 et reportés à 2021. Il peut s'agir d'enquêtes en cours ou de dossiers de divulgations ou de plaintes de représailles en attente d'une évaluation pour déterminer s'il y a lieu d'enquêter.

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

Enquête abandonnée : l'enquête sur la divulgation a pris fin dans le cadre de la LDIP. Il s'agit parfois de questions sur lesquelles l'ombudsman enquête en vertu d'une autre loi.

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

Divulgateurs réglés : la divulgation a été réglée de manière informelle sans enquête. L'article 13 autorise l'ombudsman à faciliter la résolution de la question au sein de l'organisme public.

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

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

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