



OMBUDSMAN ET COMMISSAIRE À L'ACCÈS
À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES
RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

RAPPORT ANNUEL



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'ombudsman

1 JANVIER - 31 DÉCEMBRE 2002



OMBUDSMAN ET COMMISSAIRE
À L'ACCÈS À L'INFORMATION ET À
LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS



ADRESSE POSTALE

C.P. 31300, Whitehorse (Yukon) Y1A 5P7 ou
Gouvernement du Yukon, C.P. 2703, Whitehorse (Yukon) Y1A 2C6

ADRESSE PHYSIQUE

211, rue Main, bureau 200, Whitehorse (Yukon)

TÉLÉPHONE

867-667-8468 • Sans frais au Yukon 1-800-661-0408 (poste 8468)

TÉLÉCOPIEUR

867-667-8469

ADRESSE DE COURRIEL • SITE WEB

email.ombudsman@ombudsman.yk.ca • www.ombudsman.yk.ca



ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE DU YUKON
Bureau de l'ombudsman

Mai 2004

L'honorable Ted Staffen
Président de l'Assemblée législative
C. P. 2703
Whitehorse (Yukon)
Y1A 2C6

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous présenter, à vous et par votre entremise à l'Assemblée législative, le Rapport annuel de l'ombudsman du Yukon et du commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels.

Le rapport, présenté conformément au paragraphe 31(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et au paragraphe 47(1) de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*, couvre les activités du Bureau de l'ombudsman et du Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels pour la période allant du 1^{er} janvier 2002 au 31 décembre 2002.

Veillez agréer, Monsieur le Président, mes sentiments les plus respectueux.

Hank Moorlag
Bureau de l'ombudsman



ÉNONCÉ DE MISSION



Fournir un mode d'intervention indépendant et impartial en vertu duquel les plaintes du public à l'endroit du gouvernement du Yukon peuvent être entendues et faire l'objet d'une enquête en vertu de la *Loi sur l'ombudsman*.

Fournir une avenue efficace pour recevoir et traiter les plaintes du public et les demandes de révision des décisions rendues par les organismes publics ayant trait à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels*.

Promouvoir l'équité, l'ouverture et la responsabilité au sein de l'administration publique.

FONCTIONS DE L'OMBUDSMAN

La fonction de l'ombudsman est de veiller au respect de l'équité et de l'obligation de rendre compte au sein de l'administration publique au Yukon.

L'ombudsman assure cette fonction en recevant les plaintes, en effectuant des enquêtes impartiales et confidentielles et, s'il y a lieu, en recommandant des moyens de recours justes et appropriés.

L'ombudsman n'est pas un agent du gouvernement, mais il enquête sur les pratiques du gouvernement.

L'ombudsman peut présenter à l'autorité en cause des recommandations visant à résoudre l'injustice administrative, mais il ne peut pas l'obliger à modifier ses actions ou ses décisions. L'ombudsman reçoit les plaintes provenant d'une personne¹ ou d'un groupe de personnes, mais il n'est pas le défenseur de ces personnes.

La *Loi sur l'ombudsman* établit le cadre législatif en conformité duquel l'ombudsman s'acquitte de ses fonctions.

L'ombudsman du Yukon a la compétence pour faire enquête sur les plaintes concernant les actions, décisions, recommandations ou procédures des autorités suivantes :

- les ministères du gouvernement du Yukon
- les sociétés d'État et les organismes ou les comités indépendants
- les écoles publiques et le Collège du Yukon
- les hôpitaux, les organismes de santé locaux et régionaux et les organismes régissant les associations professionnelles
- les municipalités et les gouvernements des premières nations du Yukon, si ceux-ci ont initié la demande.

L'ombudsman n'a pas la compétence pour faire enquête sur :

- les plaintes concernant une action antérieure à juillet 1996, quand la *Loi sur l'ombudsman* est entrée en vigueur
- les plaintes concernant les tribunaux, l'Assemblée législative du Yukon, le Bureau des élections du Yukon, ou des avocats agissant au nom du gouvernement du Yukon

- des différends entre particuliers
- les plaintes contre le gouvernement fédéral
- les plaintes à l'égard desquelles un texte législatif confère un droit d'appel ou de révision

L'ombudsman constitue une instance de dernier recours. Par conséquent, il encourage tout plaignant à s'adresser d'abord à l'autorité concernée pour tenter de résoudre le problème, puis de présenter une plainte au Bureau de l'ombudsman si cette première démarche est infructueuse.

¹ Dans le présent document, les expressions désignant les personnes visent à la fois les hommes et les femmes.

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

RÉTROSPECTIVE DE L'ANNÉE



L'objectif principal de l'ombudsman est d'effectuer un examen indépendant des différends concernant l'administration publique.

L'ombudsman fait face au défi permanent de démontrer la valeur des enquêtes menées par un bureau indépendant et des recommandations faisant suite à ces enquêtes, qui peuvent non seulement résoudre les différends, mais aussi entraîner une amélioration des pratiques administratives. Très souvent, les autorités publiques croient, à tort, qu'une enquête de l'ombudsman repose sur la défense des droits et qu'elle vise à critiquer ou à remettre en question des procédures gouvernementales. C'est le propre de l'être humain d'adopter une attitude défensive devant la critique. Toutefois, il faut reconnaître qu'une enquête de l'ombudsman sera plus efficace si elle n'est pas considérée comme un processus de confrontation. Ce n'est que lorsque les autorités publiques acceptent favorablement un examen indépendant comme moyen efficace de régler les différends que l'ombudsman peut réaliser son plein potentiel.

Cela a été particulièrement évident en 2002 à l'occasion d'une enquête spéciale du Bureau de l'ombudsman sur le conflit suivant la démolition de la

cabane Sewell par la ville de Whitehorse (voir sommaire en page 5). Le conseil municipal a fait appel à l'ombudsman pour qu'il enquête sur les allégations d'actes fautifs à cet égard. L'enquête a permis de régler les nombreuses questions soulevées publiquement, de dissiper les tensions et de clore les débats acrimonieux qui faisaient rage au sein du conseil municipal.

Dans des rapports annuels antérieurs, j'ai indiqué que le manque de communication est un élément commun dans nombre de différends. Toujours en 2002, nous avons constaté le besoin de clarté par l'utilisation de langage simple dans les documents écrits concernant les programmes gouvernementaux. La façon dont on fait part des procédures et des décisions est tout aussi importante. Les membres du public ne sont peut-être pas toujours d'accord avec les décisions qui les concernent, mais ils doivent être en mesure de comprendre clairement les raisons sur lesquelles reposent ces décisions et être satisfaits qu'ils ont reçu un traitement équitable.

La notion d'équité dans la prise de décisions est, il va de soi, subjective. Ce qu'un décideur considère juste peut être vu tout différemment par la personne concernée par la décision. Nombre d'enquêtes en 2002 ont révélé que ce sont le manque d'information, le défaut de communiquer clairement le

fonctionnement d'un programme ou d'une politique, ou le défaut de fournir des raisons expliquant une décision donnée qui ont porté les plaignants à croire qu'ils n'avaient pas été traités équitablement par le gouvernement. Ces cas sont résumés dans la section « Questions traitées par l'ombudsman », commençant à la page 6.

Un examen sommaire des compétences des ombudsmans dans l'ensemble du Canada révèle qu'il n'est probablement pas réaliste de s'attendre à ce qu'un jour le travail d'un ombudsman finisse par éliminer les plaintes du public. Le volume des plaintes varie d'année en année, mais aucune tendance ne vient appuyer la théorie que notre travail aboutira un jour à un tel résultat optimiste. Deux objectifs sont néanmoins réalisables. D'abord, les pratiques administratives peuvent être modifiées en vue de prévenir la récurrence d'une erreur. En second lieu, il serait possible d'adopter un processus de traitement des préoccupations et les plaintes du public par lequel les critiques seraient reçues de façon positive et les mesures correctives appropriées prises en temps opportun. Un jour, le gouvernement pourra peut-être traiter ces préoccupations sans que l'ombudsman ait à intervenir. Entre-temps, notre bureau continuera à faire



enquête sur les plaintes et à tenter de régler les différends.

Je tiens à faire part de ma reconnaissance pour l'engagement des membres de mon personnel et pour les efforts infatigables déployés pour faire face à notre volume de travail. Je tiens également à les remercier du travail proactif très important accompli pour établir de bonnes relations de travail avec les hauts fonctionnaires des ministères et pour dégager de nouvelles possibilités en vue de prévenir les plaintes ou de réduire leur nombre en recommandant des moyens d'améliorer l'administration publique.

En 2002, le Bureau de l'ombudsman a reçu un total de 57 plaintes, auxquelles s'ajoutent 22 plaintes reportées de 2001, ce qui représente un total de 79 plaintes pour lesquelles l'ombudsman avait compétence. Durant l'année, 50 cas ont été conclus et 29 ont été reportés en 2003. Le résumé statistique présenté à la page 12 indique le mode de résolution des plaintes.

La cabane Sewell

Selon le paragraphe 11(5) de la *Loi sur l'ombudsman*, une municipalité ou le gouvernement d'une première nation du Yukon peut soumettre une affaire à l'ombudsman pour que ce dernier fasse enquête et lui fasse rapport.

À la demande de la ville de Whitehorse, une enquête a été effectuée concernant la destruction de la cabane Sewell, un bâtiment du secteur riverain de Whitehorse inscrit au registre des édifices du patrimoine de la ville de Whitehorse et au répertoire de lieux historiques du Yukon. Le bâtiment a été démoli par une équipe de travailleurs municipaux le 12 mai 2002.

L'enquête avait les objectifs suivants :

1. examiner les événements entourant la destruction de la cabane Sewell;
2. déterminer si les événements indiquent que la destruction était un acte délibéré ou accidentel;
3. examiner dans quelle mesure il y aurait eu conspiration ou dissimulation.

L'ombudsman a conclu que la destruction de la cabane a été faite par inadvertance, reposant sur une intention erronée, mais qu'on aurait néanmoins pu éviter. Les éléments de preuve révélés pendant l'enquête ne permettent pas de conclure qu'il y ait eu intention délibérée de détruire un bâtiment reconnu pour sa valeur patrimoniale. L'ombudsman a aussi conclu que l'enquête n'a révélé aucune conspiration ou dissimulation en relation avec la destruction de la cabane Sewell.

L'ombudsman est d'avis que, d'un point de vue administratif, il est plus productif d'examiner les causes contribuant à un problème que de jeter le blâme sur un particulier. À la lumière de son enquête,

il a dégagé les éléments suivants comme ayant contribué au problème :

- des problèmes de communication, principalement le défaut de vérifier la nature précise du travail à effectuer;
- l'absence d'un protocole de travail efficace entre les services municipaux où il existe un chevauchement de responsabilités;
- le défaut de veiller au respect rigoureux des dispositions énoncées dans le règlement municipal sur le patrimoine et le règlement municipal sur les bâtiments et la plomberie;
- le manque de connaissances du personnel et des employés en ce qui concerne les lieux patrimoniaux;
- un système inadéquat de consignation des travaux et des tâches connexes;
- les demandes accrues auprès des superviseurs et de leurs services, sans augmentation de ressources, laissent moins de temps à consacrer à un travail minutieux.

Pouvoirs et fonctions de l'ombudsman sur une affaire relative à l'administration

11. (5) Une municipalité ou le gouvernement d'une première nation du Yukon peut à tout moment saisir l'ombudsman d'une question pour qu'il mène une enquête et lui fasse rapport; l'ombudsman :

- a) fait enquête sur cette question pour autant que la municipalité ou le gouvernement de la première nation du Yukon paie les coûts de l'enquête;

(b) fait rapport s'il le juge à propos,

cependant, les articles 23 à 26 ne s'appliquent pas à une enquête ou à un rapport qui est fait en vertu du présent paragraphe.



En conséquence, les recommandations suivantes ont été présentées :

1. que les autorités municipales revoient les procédures relatives à la communication de l'attribution des tâches entre tous les niveaux d'activités;
2. que les autorités municipales élaborent et mettent en œuvre un protocole de travail efficace entre les services municipaux où il existe un chevauchement de responsabilités;
3. que les autorités municipales revoient les procédures actuelles et les modifient pour assurer un strict respect des contrôles réglementaires.
4. que les autorités municipales présentent au personnel et aux employés des séances de sensibilisation au patrimoine, portant notamment sur la distinction entre le registre du patrimoine et le répertoire des lieux historiques désignés.
5. que les autorités municipales revoient les procédures actuelles relatives à la consignation des ordres de travail et des tâches connexes pour augmenter autant que possible les possibilités de surveillance des opérations et la conformité aux règlements avant le début des travaux.
6. que les autorités municipales revoient le niveau des ressources allouées aux services des travaux publics et s'assurent qu'elles soient suffisantes.

La Loi sur l'ombudsman n'exige pas des autorités municipales de mettre en œuvre les recommandations présentées. En fait, l'ombudsman n'a pas de pouvoirs précis quant à la présentation de recommandations à la suite d'une enquête faite en vertu du paragraphe 11(5). Néanmoins, la ville de Whitehorse a accepté toutes les recommandations et a signalé qu'elle étudierait sérieusement la possibilité de les mettre en œuvre.

QUESTIONS TRAITÉES

PAR L'OMBUDSMAN



En décrivant le travail effectué au cours de l'année, nous incluons une discussion des questions soulevées et nous utilisons l'information relative à chaque dossier pour indiquer comment

les questions ont été traitées. Nous adoptons cette méthode pour deux raisons. D'abord, il est plus révélateur de mettre en évidence des sujets précis que de simplement décrire en détail les cas particuliers. En second lieu, nous

voulons respecter les exigences relatives à la confidentialité énoncées dans la Loi sur l'ombudsman en ce qui concerne la conduite des enquêtes.

Occasion de se faire entendre

17. L'ombudsman qui estime qu'un rapport ou une recommandation blâmant une autorité ou une personne peut être fondée en avise l'autorité ou la personne et lui donne l'occasion de présenter des observations verbalement ou par écrit, à l'appréciation de l'ombudsman, avant qu'il ne rende sa décision.



Le travail de l'ombudsman repose sur le principe fondamental que les enquêtes sont confidentielles et tenues en secret. Le résultat d'une enquête n'est transmis qu'au plaignant et qu'à l'autorité contre qui la plainte a été déposée. Cette approche favorise l'ouverture, la franchise et l'approche non accusatoire qui caractérisent une enquête de l'ombudsman.

Néanmoins, la *Loi sur l'ombudsman* exige que le bureau fasse rapport du travail accompli dans son rapport annuel, et il serait difficile de le faire sans présenter un sommaire des cas. Les sommaires suivants sont donc présentés dans le contexte des normes et des motifs d'équité définis dans l'article 23 de la *Loi sur l'ombudsman* et sur lesquels l'ombudsman peut fonder son opinion pour déterminer si une autorité a agi injustement ou non.

Une erreur de fait entraîne une injustice

L'ombudsman a fait enquête sur une plainte faite par un parent à l'égard d'une mesure disciplinaire prise par l'école contre son enfant. Lorsque le parent a communiqué avec le ministère de l'Éducation à propos de la mesure disciplinaire reçue par l'enfant à l'école, le surintendant a confirmé que la mesure prise était permise conformément à la politique sur la discipline officiellement adoptée par l'école en question. Cependant, la politique en question avait été élaborée par le Ministère à l'intention des élèves ayant des besoins

spéciaux et n'était pas destinée à l'ensemble de la population étudiante. L'école en question n'avait pas de lignes directrices en place en ce qui concerne la discipline des élèves qui n'ont pas de besoins spéciaux.

L'ombudsman a jugé la plainte fondée pour le motif que l'action avait été effectuée en partie ou en totalité sur la base d'une erreur de fait. Une autorité commet une erreur de fait lorsqu'elle se trompe quant à l'existence d'un ou de plusieurs faits. Dans le cas présent, les lignes directrices relatives à la discipline ont été appliquées par erreur.

L'ombudsman a recommandé que le ministère de l'Éducation établisse des principes d'usage afin d'appuyer et de guider les administrateurs des écoles locales et les conseils scolaires dans l'élaboration de leur politique d'application des règlements scolaires. À l'époque où l'ombudsman a fait les recommandations, la *Loi sur l'éducation* faisait l'objet d'une révision. Le ministère de l'Éducation a indiqué qu'au cours de

la révision, on avait tenu des consultations publiques sur les règlements scolaires, les comportements des élèves et la discipline. Le Ministère prévoyait que des modifications législatives à cet égard seraient déposées au printemps. Puisque l'ombudsman était convaincu que la révision de la *Loi sur l'éducation* tiendrait compte des préoccupations soulevées dans son rapport, il a considéré la question comme réglée.

Éviter les retards indus — faire preuve de prudence

Le plaignant était en voyage à l'extérieur du Yukon pendant quelque temps et avait présenté par la poste une demande de renouvellement de son permis de conduire. Le plaignant avait posté le formulaire de demande et les droits requis à la Section des véhicules automobiles en juin. Bien que le plaignant ait écrit à la Section des

Avis au plaignant

26. (1) S'il formule une recommandation conformément aux articles 23 ou 24 et estime qu'aucune mesure satisfaisante ou indiquée n'a été prise dans un délai suffisant, l'ombudsman informe le plaignant de sa recommandation et peut faire tous commentaires additionnels sur la question selon qu'il le juge bon.
- (2) Dans tous les cas, l'ombudsman informe le plaignant dans un délai suffisant du résultat de l'enquête.



véhicules automobiles à trois reprises pour s'informer de l'état de sa demande, la Section des véhicules automobiles n'a pas répondu ni donné suite à la demande avant quatre mois. Lorsque le plaignant a été informé de la décision de ne pas renouveler le permis, son ancien permis était devenu périmé. Le plaignant n'était pas au courant de ce fait.

La Section des véhicules automobiles a attribué son absence de réponse aux lettres du plaignant et son retard à donner suite à la demande de renouvellement au fait que ses locaux faisaient l'objet de rénovations et qu'un nombre d'employés, y compris le registraire, étaient absents durant la période en question. Le registraire était aussi d'avis que la Section des véhicules automobiles n'est généralement pas responsable d'informer un client que son permis est devenu périmé.

L'ombudsman a jugé la plainte fondée pour cause de délai déraisonnable. L'ombudsman considère qu'un délai est déraisonnable lorsqu'un service au public est reporté indûment, inutilement ou pour une autre raison non pertinente. La Section des véhicules automobiles a indiqué que dans la plupart des cas, les demandeurs sont avisés de prévoir 30 jours pour le traitement d'une demande de renouvellement par la poste. La seule explication pour le délai de quatre mois dans le cas présent est la combinaison de congés de personnel et les rénovations des locaux. Bien qu'un certain retard puisse survenir en résultat des rénovations et des congés, un retard de quatre mois est inacceptable dans les circonstances présentes.

L'ombudsman a aussi conclu que la Section des véhicules automobiles a fait preuve de négligence administrative dans le traitement de la demande.

Procédure après enquête

23. (1) Lorsque l'ombudsman, au terme d'une enquête, est d'avis que

- a) la décision, la recommandation, l'action ou l'omission qui en font l'objet, selon le cas :
 - (i) paraît avoir été contraire à la loi;
 - (ii) était injuste, abusive ou discriminatoire;
 - (iii) était fondée sur une disposition législative ou règle de droit qui est injuste, abusive ou discriminatoire;
 - (iv) se fondait, même en partie, sur une erreur de droit ou de fait;
 - (v) portait sur l'application arbitraire, déraisonnable ou injuste de procédures;
 - (vi) était erronée;
- b) l'action, l'omission, la décision ou l'action sur la décision ou la recommandation par l'autorité :
 - (i) a été faite dans un but condamnable;
 - (ii) l'autorité n'a pas donné d'explications suffisantes et appropriées relativement à la nature de l'affaire;
 - (iii) a été négligente ou a mal agi;
- c) qu'il y a eu un délai déraisonnable avant que la plainte qui fait l'objet d'une enquête n'ait été examinée, il peut faire rapport de son opinion et des motifs sur lesquels il fonde cet opinion (sic) à l'autorité en cause et faire la recommandation qu'il juge appropriée.

L'ombudsman est d'avis qu'il est raisonnable de s'attendre à ce qu'un organisme reconnaisse une situation où une personne avec qui elle traite compte sur ses services et que cet organisme manifeste suffisamment de diligence dans les circonstances pour ne pas causer de dommage ni porter préjudice à une personne. Bien qu'il ne soit pas forcément requis d'informer les personnes avant l'expiration de leur permis de conduire, la Section des véhicules automobiles est tenue de manifester suffisamment de diligence pour éviter de porter préjudice

à une personne, comme cela s'est produit dans le cas présent.

Transparence et obligation de rendre compte dans le processus décisionnel

L'ombudsman a reçu une plainte concernant l'injustice du processus d'embauche des Services d'aide juridique du Yukon. Bien que l'enquête ait révélé que la procédure suivie en réalité était équitable, il était manifeste



que les Services fonctionnaient sans aucune procédure officielle écrite pour prendre ou communiquer des décisions de dotation.

Un principe fondamental de l'équité dans les mesures administratives est que les politiques et les lignes directrices établies par les autorités devraient être écrites noir sur blanc et bien annoncées au public. Le défaut d'énoncer clairement par écrit le processus décisionnel d'une autorité peut engendrer la perception que les décisions sont prises de façon arbitraire et injuste. Les Services d'aide juridique ont accepté la recommandation de l'ombudsman d'établir par écrit une politique et une procédure, de même qu'une façon de rendre compte, des futures décisions de dotation.

Communiquer l'information en termes clairs

L'ombudsman a fait enquête sur une plainte alléguant l'injustice d'une procédure suivie par la Section de l'évaluation et de l'impôt foncier pour traiter la demande d'un groupe au programme d'électrification en zone rurale.

En vertu du programme, les propriétaires ruraux peuvent présenter des demandes de financement pour amener les services d'électricité dans leur région. Si la majorité requise approuve le projet, l'installation va de l'avant et les coûts sont partagés également entre les propriétaires de la région concernée. Le plaignant considérait qu'il était injuste d'exiger que les personnes qui avaient voté contre le projet contribuent également aux coûts d'installation. De plus, le plaignant jugeait que la façon dont l'autorité avait procédé au processus d'approbation était injuste parce que le processus ne correspondait pas aux renseignements écrits ou aux avis oraux présentés par l'autorité.

Il ne revient pas à l'ombudsman de déterminer une politique publique visant à étendre les services d'électricité dans les régions rurales, mais l'ombudsman peut néanmoins examiner le fonctionnement d'une politique du point de vue de l'équité.

Les documents écrits concernant le programme d'électrification en zone rurale contiennent des termes tels que « juste part » et « répartition équitable et proportionnelle des coûts » pour décrire les coûts attribués à un propriétaire, et « partenariats ouverts de collaboration » pour décrire la relation entre le propriétaire et le gouvernement. L'enquête a révélé que l'utilisation de tels termes vagues et ambigus pour décrire les obligations d'un propriétaire et le rôle du gouvernement a causé un malentendu quant au fonctionnement du programme dans le cas présent.

En résultat de la recommandation de l'ombudsman, l'autorité a revu les documents d'information du programme à l'intention des propriétaires, de même

que son guide administratif, afin de clarifier les termes du programme et le rôle de l'autorité. Cela devrait éviter de futurs malentendus quant aux termes du programme ou au rôle de l'autorité en facilitant l'application du programme.

Plus d'une autorité

En 2002, l'ombudsman a clos une enquête faisant suite à une plainte sur la justesse d'une enquête sur la mort d'un travailleur. La première partie de l'enquête, concernant la Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon (CSSTY), a été terminée en 2001. La deuxième partie, concernant le Bureau du coroner du ministère de la Justice, a été terminée en 2002.

Lorsqu'il survient un accident de travail mortel, plusieurs autorités sont tenues en vertu de la Loi de faire enquête. Dans le cas présent, la CSSTY et le Bureau du coroner étaient concernés. La GRC jouait aussi un rôle, mais l'ombudsman ne possède aucune compétence à cet égard.

Procédure après enquête

23. (2) Sans que soit limitée la portée du paragraphe (1), l'ombudsman peut recommander :
- a) qu'une question soit déférée à l'autorité compétente pour un examen supplémentaire;
 - b) qu'un acte fasse l'objet d'une réparation;
 - c) qu'une omission ou qu'un retard soit rectifié;
 - d) que la décision ou la recommandation soit annulée ou modifiée;
 - e) que des motifs soient énoncés;
 - f) qu'une pratique, une procédure ou une conduite soit modifiée;
 - g) qu'un texte législatif ou autre règle de droit soit réexaminé;
 - h) que d'autres mesures soient prises.



L'ombudsman a jugé la plainte fondée et a présenté des recommandations portant sur la clarification de l'autorité du coroner et l'amélioration des procédures relatives à la conduite des enquêtes, à la prise de décisions et à la rédaction de rapports faisant suite aux enquêtes sur les décès dus aux accidents de travail. L'un des principaux résultats de l'enquête de l'ombudsman a été l'élaboration d'un protocole écrit de travail entre les trois organismes en charge des enquêtes sur les accidents de travail mortels.

Résolution de conflits

Dans des rapports annuels antérieurs, l'ombudsman a fait valoir les avantages d'une intervention précoce appropriée dans la résolution de différends.

Lorsqu'une personne concernée par une décision formule une plainte au bureau gouvernemental responsable de cette décision, il est généralement possible de régler la question, mais il arrive souvent

que le type de réponse donnée entrave le règlement du différend. Un examen des enquêtes menées par l'ombudsman révèle que les questions en litige sont rarement difficiles à résoudre.

L'important est la façon dont les pouvoirs publics répondent aux personnes qui contestent une décision, critiquent les procédures ou déposent une plainte sur l'inconduite des fonctionnaires. Le nombre de plaintes déposées auprès de l'ombudsman serait grandement réduit si les représentants du gouvernement étaient mieux équipés pour faire face à ces situations et si les politiques générales reflétaient une attitude proactive plutôt que défensive.

Depuis les trois dernières années, l'ombudsman prend part à un programme d'études offert par l'entremise du Centre for Conflict Resolution du Justice Institute of British Columbia. Un bon nombre de personnes qui suivent ces cours, présentés au Collège du Yukon, sont des employés du gouvernement du Yukon. Dans ce contexte, l'ombudsman a fait les deux observations suivantes :

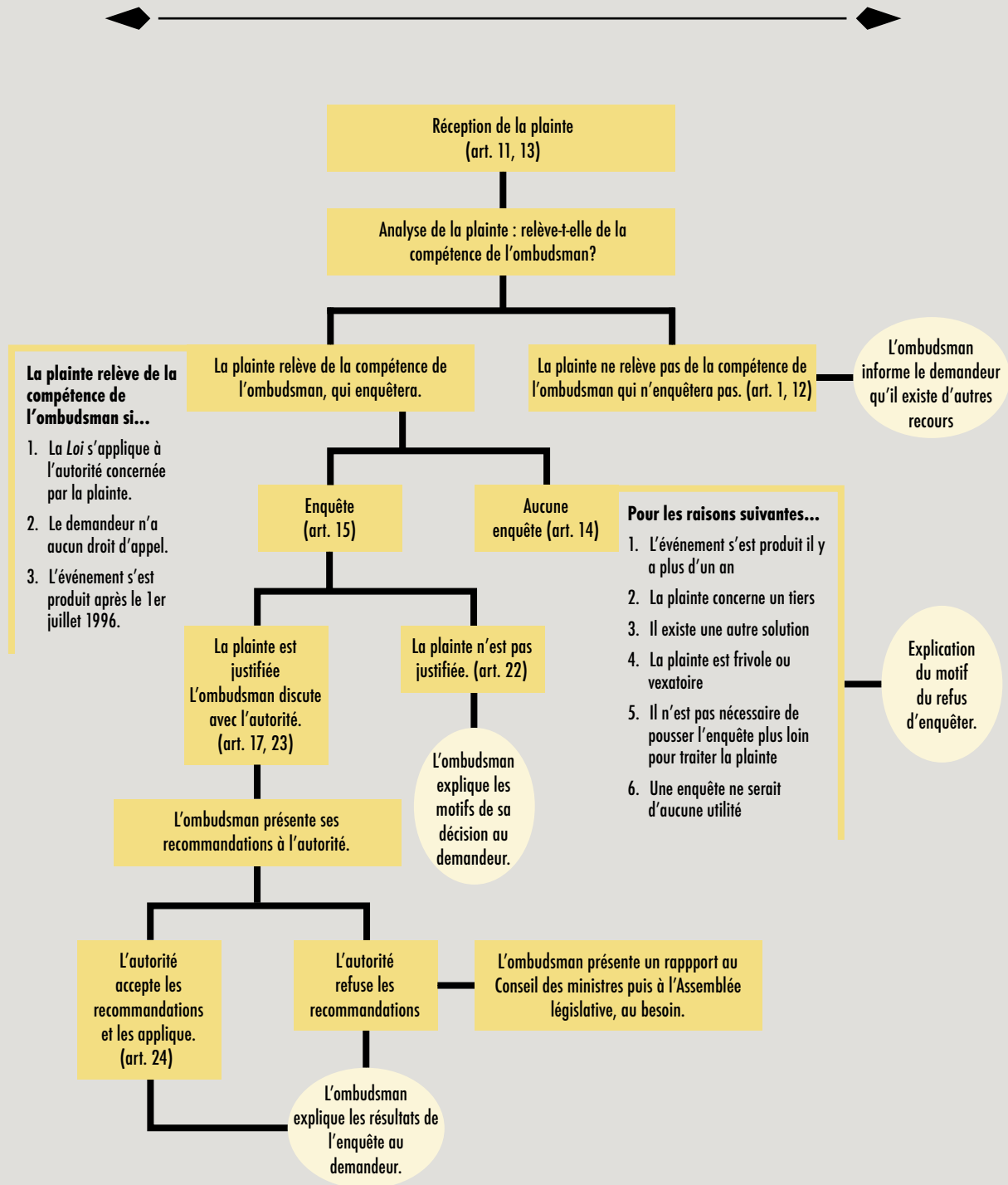
1. Dans la majorité des cas, les employés du gouvernement du Yukon qui suivent ces cours le font par intérêt personnel. Ces personnes participent de leur propre initiative, et non pas pour répondre à des besoins opérationnels évalués par le bureau des ressources humaines.
2. Des discussions tenues après les cours avec quelques-unes de ces personnes révèlent que bien souvent, la culture organisationnelle n'est pas propice à la mise en pratique des compétences acquises. On reprend les mêmes façons de régler les différends et on apporte très peu de changements.

L'ombudsman a fait part de ses observations à la division du Perfectionnement des employés de la Commission de la fonction publique et il invite fermement le gouvernement à jouer un rôle plus proactif dans la résolution des différends et à promouvoir l'acquisition de compétences en matière de règlement des conflits.



BUREAU DE L'OMBUDSMAN

CHEMINEMENT DES PLAINTES PRÉSENTÉES À L'OMBUDSMAN



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
RÉSUMÉS STATISTIQUES

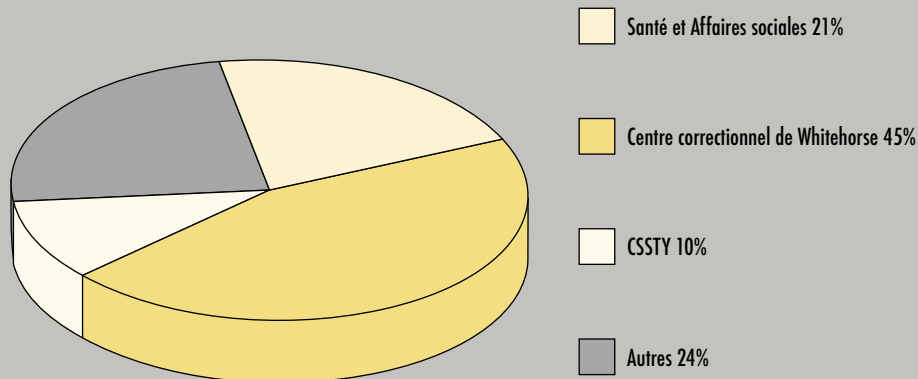


RÉSOLUTION DES PLAINTES (par organisme)

ORGANISME	PLAINTES AYANT FAIT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE	PLAINTES N'AYANT PAS FAIT L'OBJET	TOTAL
Services aux collectivités	1	1	2
Commission de réglementation des conducteurs	-	1	1
Éducation	-	1	1
Énergie, Mines et Ressources	-	1	1
Environnement	-	1	1
Santé et Affaires sociales	2	10	12
Justice	-	1	1
Commission de la fonction publique	-	2	2
Richesses renouvelables	-	1	1
Centre correctionnel de Whitehorse	7	19	26
Hôpital général de Whitehorse	-	1	1
Conseil médical du Yukon	-	1	1
Collège du Yukon	-	1	1
Société d'habitation du Yukon	-	1	1
Commission de la santé et de la sécurité au travail du Yukon	1	5	6
TOTAUX	11	47	58

Paragraphe 11(5) Enquête : Une municipalité ou le gouvernement d'une première nation du Yukon peut à tout moment saisir l'ombudsman d'une question pour qu'il mène une enquête.

Ville de Whitehorse	1		1
---------------------	---	--	---



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
RÉSUMÉS STATISTIQUES



RÉSOLUTION DES PLAINTES

Enquête refusée pour des motifs discrétionnaires	1
Besoin d'un enquête plus approfondie	2
Renseignements fournis insuffisants	2
Enquête sans avantage pour le plaignant	1
Pas encore classées, reportées en 2003	6
Plaintes ayant fait l'objet d'une enquête	12
Plaintes résolues	7
Soumises à un autre recours	22
Plaintes retirées	6
TOTAL	59

RÉSULTAT DES ENQUÊTES

Reportées de 2001	20
Ouvertes en 2002	12
TOTAL	32
Terminées en 2002	9
Plaintes justifiées	5
Plaintes non justifiées	1
Plaintes réglées ou annulées	3
Reportées en 2003	23

DEMANDES D'INFORMATION REÇUES PAR L'OMBUDSMAN

TOTAL	97
--------------	-----------

PLAINTES NE RELEVANT PAS DE LA COMPÉTENCE DE L'OMBUDSMAN

Entreprises	18
Services contractuels	1
Tribunaux	6
RPC, AE et Agence des douanes et du revenu du Canada	4
Gouvernement fédéral	5
Premières nations	3
Municipalités	3
Autres	19
Autres provinces	4
Police - GRC	1
GTY - ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman	6
TOTAL	70



Bureau de l'ombudsman du Yukon

Renseignements concernant l'ombudsman du Yukon et le commissaire à l'information et à la protection des renseignements personnels du Yukon.
www.ombudsman.yk.ca

Gérant des documents du Yukon

En vertu de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, le gérant des documents est chargé de la réception de toutes les demandes d'accès à l'information et de la coordination du traitement des demandes auprès de l'organisme public qui a la garde ou le contrôle des documents visés.
www.hpw.gov.yk.ca/ict/atipp/

Gouvernement du Yukon

Liens vers des statistiques sur le Yukon, des renseignements touristiques, le gouvernement, les leaders du gouvernement et les communiqués.
www.gov.yk.ca

Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de l'Alberta

Divers renseignements sur la loi de l'Alberta intitulée Freedom of Information and Protection of Privacy Act, ainsi que sur le Bureau du commissaire.
www.oipc.ab.ca/

Commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels de la Colombie-Britannique

Comprend des lois, des arrêtés, des renseignements concernant des décisions, des enquêtes ainsi que d'autres rapports, de l'information sur le Bureau, les politiques, les communiqués de presse, les publications et des liens utiles.
www.oipcbc.org/

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario

Comprend les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, des rapports annuels, une sélection d'enquêtes, des documents sur les politiques, des ordonnances émises par le Bureau et des liens vers d'autres sites pertinents.
www.ipc.on.ca/

Commissaire à l'information du Canada

Renseignements sur le commissaire fédéral à l'information et liens vers les lois, rapports, publications et discours sur l'accès à l'information.
www.infocom.gc.ca

Commissaire à la protection de la vie privée du Canada

Renseignements sur le commissaire fédéral à la protection de la vie privée et liens vers des lois, rapports, présentations et sites de commerce électronique.
www.privcom.gc.ca

Institut international de l'ombudsman

Organisme international regroupant des bureaux de l'ombudsman.
www.law.ualberta.ca/centres/ioi/

Open Government Canada

Coalition sur la liberté d'accès à l'information qui se veut un porte-parole national des tenants de la liberté d'accès à l'information.
www.opengovernmentcanada.org

Programme de certificat en administration de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels

Programme de formation en ligne offert par la Faculty of Extension de l'University of Alberta. Ce cours a été mis au point pour répondre au besoin de spécialistes qualifiés afin de répondre à la demande croissante en matière de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels et des lois applicables à ce sujet.
www.govsource.net/programs/iapp/index.ncl

Loi sur la protection des renseignements personnels et des documents électroniques

Renseignements généraux et conseils à l'intention des particuliers, des entreprises et des personnes du secteur de la santé en relation avec cette nouvelle mesure législative.
www.privcom.gc.ca/information/02_05_d_08_e.asp