

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Province du Nouveau-Brunswick

RAPPORT ANNUEL

2003/2004



Rapport annuel 2003/2004

Publié par:

Bureau de l'Ombudsman
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton, NB E3B 5H1
Canada

Décembre 2004

ISBN 1-555396-449-7

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 20 décembre 2004

L'honorable Bev Harrison
Président
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente – septième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et l'article 36 de la *Loi sur la Fonction publique*, pour la période allant du 1^{er} avril 2003 au 31 mars 2004.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,



Bernard Richard

Ombudsman

POUR JOINDRE VOTRE OMBUDSMAN

Écrivez au : Bureau de l'ombudsman
767, rue Brunswick
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Téléphone : (506) 453-2789
1(888) 465-1100 (sans frais)

Télécopieur : (506) 453-5599

Courriel : nbombud@gnb.ca

En personne : Pour prendre rendez-vous
Téléphone : (506) 453-2789
(sans frais) 1 (888) 465-1100

Site web : www.gnb.ca mot-clé : Ombudsman

ÉNONCÉ DE MISSION

En vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, le Bureau de l'ombudsman s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick

Contenu	
	Page
Énoncé de mission	3
Mot de l'Ombudsman	5
Enquête de sa propre initiative	12
Défenseur des enfants et de la jeunesse	13
Entretien à la méthadone	15
Services familiaux et communautaires	19
Les foyers de soins du Nouveau-Brunswick	25
Sommaire des recommandations	30
Responsabilités législatives	34
Obectifs	37
Satistiques 2003/2004	38
L'Ombudsman	39
Plaintes déposées en vertu de la <i>Loi sur l'Ombudsman</i>	40
Traitement des plaintes - organigramme	42
Appels et plaintes déposés en vertu de la <i>Loi sur la Fonction Publique</i>	43
Renvois en vertu de la <i>Loi sur le droit à l'information</i>	45
Plaintes déposées en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	46
Établissements correctionnels	47
Indicateurs de rendement	49
Informations financières	50
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	51
Genres de plaintes par ministère	52
Tableaux	60

MOT DE L'OMBUDSMAN

Introduction

J'ai l'honneur de présenter mon premier rapport annuel à titre de sixième Ombudsman du Nouveau-Brunswick. La première personne à occuper ce rôle, D^f W. T. Ross Flemington (1967-1971), a déclaré lors de son mandat qu'«il était important qu'une personne soit traitée de façon juste et équitable peu importe le libellé d'une loi ou d'un règlement ». C'est avec cette vision que j'entends aborder mon travail au Bureau de l'ombudsman.

Dans l'affaire *British Columbia Development Corp. c. British Columbia, (ombudsman)*, [1984] 2.R.C.S. 447, la Cour suprême du Canada a analysé la fonction ainsi que l'étendue des pouvoirs de l'Ombudsman. Lorsque cette décision fut rendue en novembre 1984 le juge en chef Dickson a conféré une reconnaissance juridique officielle au rôle unique de l'Ombudsman dans notre société démocratique, tel qu'exprimé dans le passage suivant :

«Les contrôles traditionnels de la mise en oeuvre et de l'administration des programmes et politiques du gouvernement à savoir les pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire, ne sont pas complètement adaptés à la surveillance qu'exige une bureaucratie croissante, ni parfaitement capables de l'assurer [p. 459]. L'Ombudsman représente la réponse de la société à ces problèmes d'abus possibles et de contrôle. Ses attributions uniques lui permettent d'aborder un bon nombre de préoccupations auxquelles ne touchent pas les mécanismes traditionnels de contrôle bureaucratique. Il est impartial. Ses services sont gratuits et accessibles à tous. Parce qu'il agit souvent de façon informelle, ses enquêtes ne nuisent pas aux activités normales du gouvernement. Ce qui importe davantage, ses pouvoirs d'enquête peuvent permettre d'étaler au grand jour des cas de mauvaise administration bureaucratique qui, autrement, passeraient inaperçus [p. 461]. Bref, les pouvoirs que possède l'Ombudsman lui permettent d'aborder les problèmes administratifs que les pouvoirs judiciaires. Législatif et exécutif ne peuvent résoudre efficacement [p. 461]».

Même si l'Ombudsman n'a pas le pouvoir de résoudre tous les maux des citoyens, n'empêche que c'est un concept éprouvé et qui a porté secours à des millions de

personnes à travers le monde. Parmi les plaintes reçues au Bureau de l'ombudsman, nombres sont celles qui ne sont pas réglées en faveur du plaignant. Toutefois il est essentiel que la plupart des plaignants ressentent qu'on leur a prêté une oreille attentive et que le Bureau a fait tout ce qui est possible dans le traitement des plaintes. En tant qu'Ombudsman, j'ai vite appris que le message que notre bureau souhaite transmettre n'est pas toujours celui qui correspond aux attentes des citoyens, ce qui s'avère une tâche à la fois délicate et complexe.

Viser plus haut

La plus grande partie du contenu de ce rapport constitue le fruit des labeurs de mon prédécesseur, Madame Ellen King, et de son personnel. Lors de son mandat, Madame King a su personnifier l'image d'une fonctionnaire idéale. Compétente, dévouée et attentive, elle a écouté et travaillé à résoudre les nombreuses plaintes portées à son attention. En raison des nombreux talents de Madame King, il sera difficile pour moi d'égaliser la qualité du service qu'elle a offert aux citoyens de notre province. Je la remercie tant pour les conseils qu'elle m'a offerts que pour l'orientation qu'elle m'a fournie à la suite de ma nomination comme Ombudsman. Surtout, je la remercie d'avoir toujours visé plus haut au nom de nos concitoyens.

L'année 2003-2004 a été marquée par de nombreux changements qui ont eu un impact sur le fonctionnement du Bureau tels la nomination d'un nouvel Ombudsman, l'ajout d'un numéro sans frais, un renouvellement du personnel, l'implantation d'un nouveau logiciel de gestion de dossier et à la fin de l'année, une augmentation soudaine du nombre de plaintes. Aussi, nous avons tenté de consacrer plus de temps aux problèmes systémiques afin de recommander des changements pour améliorer la prestation des services publics et prévenir certaines pratiques qui mènent à des plaintes de la part des citoyens.

Cette dernière initiative s'est révélée un défi particulièrement contraignant dans un bureau inondé d'appels en provenance de gens mécontents qui se préoccupent bien plus à voir à ce qu'on s'occupe de leur problème actuel et qu'on le règle. Toutes les plaintes présentées à notre bureau ne sont pas nécessairement recevables. Toutefois, presque la totalité de nos plaignants croient sincèrement avoir été lésés d'une façon quelconque.

Ce rapport présente quelques exemples des plaintes reçues à notre bureau des organismes en cause et des résultats de nos interventions. Au cours de l'année 2003-2004, le Bureau a accueilli (1 973) plaintes et demandes de renseignements. Ce chiffre constitue une légère augmentation en comparaison avec l'année

précédente (1 948 plaintes) et reflète une augmentation importante pour ce qui en est des mois de janvier, février et mars 2004. La tendance remarquée au cours de ces trois derniers mois de l'année s'est maintenue dans les mois qui ont suivis. En effet, le nombre de plaintes en date du 30 septembre 2004 (1 360) représentait une augmentation de 50 p. 100 par rapport au même semestre en 2003 (904).

Nous traiterons de cette augmentation d'une manière plus détaillée dans notre prochain rapport annuel. Entre temps, il est juste d'affirmer que ce surcroît considérable de plaintes puise énormément dans nos ressources financières et humaines actuelles. Cette nouvelle réalité limite également le temps et l'énergie que nous pouvons consacrer à une enquête plus poussée dans de nombreux dossiers. Pour composer avec la charge de travail accrue de façon aussi efficace que possible, nous avons dû délaissier avec réticence certaines des pratiques utilisées pour la gestion de cas.

Au cours de l'année, nous avons réussi à alléger ce nouveau fardeau en ayant recours à un système de gestion de dossier électronique en provenance du Bureau de l'ombudsman de l'Ontario. D'autre part, avec l'embauche de nouveaux employés, notamment quatre étudiants en droit durant l'été, une stagiaire et un étudiant du programme d'enseignement coopératif à l'automne, nous avons réussi à tenir le coup, mais de justesse. Au cours des dernières années, Madame King avait déclaré publiquement que la complexité et la difficulté se rattachant au nombre croissant d'enquêtes présentaient un défi de taille avec les ressources dont dispose le Bureau. Compte tenu de l'alourdissement de la charge de travail qui est attestée par les statistiques des neuf premiers mois de mon mandat, ce défi a été incontestablement soutenu et confirmé.

Le droit à l'information

Les tribunaux du Nouveau-Brunswick ont déterminé que la *Loi sur le droit à l'information* de la province favorisait la divulgation des informations. Conséquemment, les exemptions prévues par la loi devraient faire l'objet d'une interprétation stricte. Malheureusement, ce n'est pas la pratique dans la province. Tant les citoyens que les médias et les membres de l'Assemblée législative sont couramment privés des renseignements auxquels ils ont droit.

Il est devenu apparent qu'au moins une partie du problème est un manque de compréhension de la loi de la part des fonctionnaires et des demandeurs. Certains fonctionnaires semblent croire que tout renseignement présenté à un ministre constitue un « avis au ministre » et que de ce fait, ces renseignements demeurent

exempts. Ce point de vue étroit cause de la frustration pour ceux qui veulent obtenir des renseignements. Réciproquement, des demandeurs croient que, en demandant tout, ils obtiendront ce qu'ils cherchent en réalité. Lorsque des demandes générales et obscures sont avancées, les résultats sont rarement satisfaisants. D'ailleurs, de telles demandes sont inmanquablement coûteuses et ne servent pas l'intérêt public.

Le fait que les municipalités ne sont pas visées par la *Loi sur le droit à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels* pose un autre problème important. Puisqu'il est impératif que la transparence soit omniprésente et que le gouvernement soit plus ouvert, il est recommandé que les municipalités et les structures municipales soient incluses dans l'annexe A de la *Loi sur le droit à l'information*. La mise en œuvre de cette recommandation protégerait d'autant plus les renseignements personnels des particuliers puisque l'ajout des municipalités et des structures municipales dans l'annexe A de la *Loi sur le droit à l'information* fera passer ces organismes publics sous le coup de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

- 1. Le Bureau de l'ombudsman recommande que les municipalités et les structures municipales soient ajoutées à l'annexe A de la *Loi sur le droit à l'information*.**

Depuis quelques mois, j'ai suggéré qu'un atelier d'une journée soit tenu à l'intention des fonctionnaires, des députés, des journalistes, des rédacteurs, des groupes d'intérêt et des membres du public. Cette session aiderait à améliorer et à clarifier l'interprétation qui doit être donnée à la *Loi sur le droit à l'information* et du rôle que cette dernière joue dans une société ouverte, transparente et démocratique.

J'ai décidé de faire une recommandation officielle de cette suggestion dans le présent rapport dans l'espoir qu'elle sera appuyée par les autorités gouvernementales et l'ensemble de la société.

- 2. Le Bureau de l'ombudsman recommande que le Bureau du Conseil exécutif organise et commandite dès que possible un atelier d'une journée sur le droit à l'information. Il est recommandé que les principaux intervenants soient invités à participer à une discussion ouverte et franche sur les rôles respectifs des parties, ainsi que sur le sens et l'application pratique de la *Loi sur le droit à l'information*.**

Accès aux dossiers gouvernementaux

Pour que le travail d'un Ombudsman soit efficace, l'accessibilité rapide aux renseignements pertinents est primordiale. Il n'est pas possible de mener une enquête sur une plainte sans avoir accès aux documents relatifs au problème et les raisons motivant la décision administrative faisant l'objet de la plainte.

La *Loi sur l'ombudsman* reconnaît ce fait dans plusieurs articles qui confèrent à l'Ombudsman des pouvoirs étendus d'enquête et d'obtention de renseignements. Dans la majorité des situations, la collaboration des divers organismes publics et ministères est irréfutable. Toutefois, un désaccord quant à l'accès à l'information dans un ministère précis exige des efforts supplémentaires afin de supprimer les obstacles auxquels notre bureau fait face.

Le ministère des Services familiaux et communautaires soutient que sa législation lui empêche de nous fournir certains renseignements. Nous ne sommes pas d'accord avec cette interprétation. Bien que nous soyons en désaccord avec l'interprétation retenue par le ministère, l'important pour nous est d'éliminer les obstacles à notre travail. Par exemple, si les rapports d'enquête ministériels ne nous sont pas fournis, comment pouvons-nous garantir aux plaignants qu'ils ont été traités de façon équitable? Cela ne pouvait sûrement pas être l'intention des législateurs lorsque notre Bureau a été créé en 1967.

3. Le Bureau de l'Ombudsman recommande les modifications législatives suivantes pour éliminer ce malentendu :

a. que la *Loi sur les services à la famille* soit modifiée ainsi :

I. par l'adjonction d'un nouvel alinéa d) à l'Ombudsman ou à une personne nommée par l'Ombudsman au paragraphe 11(3), et par le déplacement de l'alinéa d) actuel à l'alinéa e);

II. par l'adjonction des mots ou d'une enquête de l'ombudsman après « procédure judiciaire » au paragraphe 30(6).

b. que le *Règlement 95-61* établi en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu familial* soit modifiée comme suit :

I. par l'adjonction d'un nouvel alinéa h) à l'Ombudsman ou à une personne nommée par l'Ombudsman au paragraphe 31(4).

c. que la *Loi sur l'ombudsman* soit modifiée comme suit :

I. par la suppression des paragraphes 18(4) et 18(5).

La protection des renseignements personnels

Le Nouveau-Brunswick, le Manitoba et le Yukon sont les trois seules provinces au Canada où l'Ombudsman est responsable tant des appels concernant le droit à l'information que des plaintes portant sur la protection des renseignements personnels. Toutes les autres provinces, à l'exception de l'Île-du-Prince-Édouard qui n'a pas d'Ombudsman, ont des commissaires distincts au droit à l'information et de la protection à la vie privée.

Notre charge de travail dans le cadre de la protection des renseignements personnels demeure assez restreinte. D'ailleurs, les plaintes de cette nature sont peu nombreuses et plus souvent que jamais notre travail se limite soit à la transmission de renseignements ou au renvoi de la plainte vers d'autres bureaux. Cette situation est sûrement attribuable à la portée limitée de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* qui ne traite que de la protection des renseignements personnels détenus par divers « organismes publics » désignés. Contrairement à un nombre croissant d'autres provinces canadiennes, notre loi ne s'applique pas aux organismes du secteur privé. Le ministre de la Justice du Nouveau-Brunswick a indiqué que désormais, nous devons recourir aux dispositions de la nouvelle loi fédérale, c'est-à-dire la *Loi sur la protection des renseignements personnels et documents électroniques*, afin de protéger les renseignements personnels détenus par des organismes du secteur privé. Par ailleurs, certaines provinces ont adopté des lois visant la protection des renseignements personnels sur la santé, ce qui n'est toutefois pas le cas au Nouveau-Brunswick.

Cela étant dit, les nouvelles menaces à la sécurité publique et les mesures législatives intrusives qui en ont résulté ont soulevé de nombreuses préoccupations au niveau de la protection des renseignements personnels, et ce, parmi les défenseurs des droits de la personne, tant ici qu'à l'étranger. Le *Patriot Act* des États-Unis, adopté en réponse aux attentats du 11 septembre 2001, en est un parfait exemple. Cette loi accorde au gouvernement le droit d'accéder aux renseignements personnels que détiennent les compagnies américaines ou leurs filiales, n'importe où dans le monde. Même si une telle loi ne devrait pas inciter de prime abord un sentiment de panique, n'empêche qu'une décision récente des tribunaux de la Colombie-Britannique a poussé de nombreux commissaires à la vie privée à se préoccuper de la portée que peut avoir la loi.

Nous pouvons seulement en conclure qu'il s'agit d'un domaine de compétence qui est susceptible de prendre de l'ampleur dans l'avenir.

Conclusion

Le présent rapport reflète l'immense travail et le dévouement de chaque membre du Bureau de l'ombudsman, y compris des quatre étudiants en droit qui ont passé l'été avec nous en 2004. Par le biais de recherches, de rédaction, de discussion ou d'analyse statistique, chacun d'eux a contribué au produit final. Je suis reconnaissant de leur participation enthousiasmée à une approche nouvelle et exigeante à l'accomplissement de notre mandat.

Les nombreuses recommandations dans ce rapport vous sont présentées le plus clairement possible. Celles qui suggèrent l'adoption de modifications législatives ont été formulées dans cette première partie, tandis que les autres sont présentées dans les pages suivantes.

Le traitement des plaintes du public est notre raison d'être et notre mandat principal. Écouter, enquêter, faire la médiation et recommander constituent les outils de notre métier. Toutefois nous ne pouvons accomplir entièrement le mandat exposé dans la *Loi sur l'ombudsman* et les autres lois qui définissent notre travail que si nous sommes en mesure d'examiner les problèmes systémiques et d'encourager l'amélioration des procédures, des politiques et des lois et règlements qui servent les citoyens du Nouveau-Brunswick. Nous continuerons de tenter de faire les deux à la fois en sachant que si nous réussissons, les gens du Nouveau-Brunswick et l'administration publique y gagneront au bout du compte.



Bernard Richard
Ombudsman

ENQUÊTE DE SA PROPRE INITIATIVE

Une once de prévention ...

L'article 12 de la *Loi sur l'ombudsman* prévoit que l'ombudsman peut « de sa propre initiative » enquêter sur une « matière administrative ». Même si elles sont rarement utilisées au Nouveau-Brunswick, les enquêtes menées de « sa propre initiative » ont été des outils utiles pour les ombudsmans dans les autres instances pour considérer des problèmes systémiques dans le but de prévenir la récurrence de plaintes ou de tout simplement améliorer la politique gouvernementale.

Dans son arrêt-clé de 1984, *British Columbia Development Corp. c. British Columbia (ombudsman)*, la Cour suprême du Canada a défini l'expression « une question d'administration » comme « englobe tout ce que les organismes gouvernementaux font pour mettre en oeuvre les politiques du gouvernement. À mon avis, seules les activités de l'assemblée législative et des tribunaux échappent à l'examen de l'ombudsman » [p. 474]. Cette interprétation large permet au Bureau d'examiner des questions importantes pour les gens du Nouveau-Brunswick et de formuler des recommandations qui peuvent, nous l'espérons, améliorer leur vie.

Il ne serait pas exagéré d'affirmer que le Bureau a été appelé à examiner un grand nombre de questions allant de l'utilisation excessive de Ritalin aux problèmes liés au plan provincial de la santé. Même s'il n'est pas possible d'enquêter sur toutes les questions soumises à notre attention, j'ai décidé de demander au personnel d'aller au-delà de notre responsabilité de base, c'est-à-dire la gestion des plaintes individuelles, et d'enquêter sur les questions qui sont traitées dans les pages suivantes.

DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Les droits de nos enfants et de nos jeunes est une question qui touche tous les gens du Nouveau-Brunswick. Comme ils sont dépourvus de pouvoir politique, social et économique, les enfants et les jeunes sont vulnérables. De plus en plus de préoccupations sont soulevées aujourd'hui à leur sujet.

En janvier 2004, le Bureau de l'ombudsman a lancé un projet de recherche interne sur la création possible d'un défenseur des enfants et de la jeunesse dans la province. Divers rapports de coroner et de comités d'examen des décès d'enfants ont recommandé l'établissement d'un tel bureau indépendant du gouvernement. Un grand nombre de personnes et de groupes, dont l'Association des travailleurs sociaux du Nouveau-Brunswick, ont également formulé cette demande.

Après une recherche poussée, le Bureau a conclu qu'il était souhaitable d'avoir une loi provinciale qui reconnaît les droits et les besoins des enfants et de la jeunesse, et établit un bureau de défenseur pour travailler en leur nom. Le Bureau a déterminé qu'il fallait mieux sensibiliser les collectivités au sujet des questions liées au bien-être à l'enfance et d'informer le public au sujet des signes de négligence et de mauvais traitements, de même qu'au sujet de leur responsabilité de signaler ces cas. Nous avons conclu que la province avait besoin d'un défenseur des enfants et de la jeunesse qui n'était pas réactif, mais plutôt proactif, non-partisan et un porte-parole puissant des enfants.

La défense désigne la représentation des droits des personnes et l'aide aux personnes pour accéder aux services auxquels elles ont droit. Il s'ensuit qu'il s'agit d'un moyen avec lequel nous pouvons travailler avec les enfants et la jeunesse et en leur nom pour garantir que *leurs* droits sociaux et de protection reçoivent l'attention voulue.

Le Bureau était en train de formuler une recommandation officielle au gouvernement à l'égard de l'établissement d'un défenseur des enfants et de la jeunesse au Nouveau-Brunswick lorsqu'un projet de loi intitulé ***Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*** a été déposé et a reçu la sanction royale le 30 juin 2004. Nous sommes très heureux que, avec cette loi, le Nouveau-Brunswick se joint à huit autres provinces au Canada.

La *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse* vise à créer un bureau indépendant du défenseur des enfants et de la jeunesse qui relèverait directement de l'Assemblée législative. Ce bureau sera établi de la même manière que celui du Bureau de l'ombudsman. Selon l'article 3 de la Loi, ce nouveau bureau a les responsabilités suivantes :

- « a. assurer que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes sont protégés;
- b. assurer que les opinions des enfants et des jeunes sont entendues et considérés (*sic*) dans les forums appropriés lorsque ces opinions ne seraient pas autrement mises de l'avant;
- c. assurer que les enfants et les jeunes aient accès aux services, et que les plaintes que les enfants et les jeunes pourraient avoir vis-à-vis ces services aient l'attention nécessaire;
- d. fournir de l'information et des conseils au gouvernement, aux agences gouvernementales et aux communautés au sujet de la disponibilité, l'efficacité, la sensibilité et la pertinence des services aux enfants et aux jeunes;
- e. agir, de façon générale, en tant que défenseur pour les droits et les intérêts des enfants et des jeunes. »

Le défenseur peut également mener une enquête de sa propre initiative. Souvent les enfants ne sont pas informés de leurs droits ou sont trop intimidés pour se faire entendre. Le défenseur sera leur porte-parole.

Nous félicitons les membres de l'Assemblée législative d'avoir reconnu ce besoin important et d'avoir agi en ce sens. Nous encourageons le gouvernement à établir le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse dès que possible et nous sommes très optimistes au sujet des effets positifs que ce bureau aura sur les enfants et les jeunes du Nouveau-Brunswick.

ENTRETIEN À LA MÉTHADONE

Les plaintes adressées au Bureau de l'ombudsman au sujet de la disponibilité du programme de méthadone au Nouveau-Brunswick ont poussé le Bureau à examiner cette question. Dans le Plan provincial de la santé 2004-2008, le gouvernement provincial a indiqué qu'il mettra sur pied un service de substitution méthadone ciblant les personnes ayant une dépendance à l'égard des opioïdes. D'après ce qui est avancé dans le plan, «ce service reflétera les «meilleures pratiques» fondées sur des faits englobant l'administration, la surveillance de la conformité, les conseils et le suivi à long terme». Aucun autre détail n'a été fourni. Notre examen de la situation actuelle a mené à la formulation de plusieurs recommandations.

Renseignements généraux au sujet de la méthadone et de la dépendance à l'égard des opioïdes

La méthadone entre dans le traitement de la dépendance à l'égard des opioïdes. Ce groupe de drogues comprend la codéine, la morphine, l'héroïne et les autres drogues extraites des capsules du pavot asiatique. La dépendance aux opioïdes est causée par la consommation de drogues illicites, et elle peut résulter également de l'utilisation de médicaments sur ordonnance. Les personnes ayant une dépendance à l'égard des opioïdes mènent souvent des vies chaotiques et sont aux prises avec des problèmes médicaux et sociaux qui vont de l'itinérance aux surdoses et même à la violence¹. Le programme d'entretien à la méthadone est considéré comme un moyen efficace de réduire la consommation d'opioïdes, la consommation d'autres drogues, l'activité criminelle et le taux de mortalité².

Perspective financière

La dépendance à l'égard des opioïdes est très coûteuse pour la société³. Dans la province, on estime que le coût de traitement de chaque toxicomane, y compris les visites au médecin, les visites au service d'urgence, les hospitalisations et les frais généraux, s'établit à près de 4 700 \$ par année⁴. Les frais de justice supplémentaires

¹ SANTÉ CANADA. *Traitement d'entretien à la méthadone*, Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, Ottawa, 2002, 17 pages.

² CENTRE FOR ADDICTION AND MENTAL HEALTH. *Methadone Maintenance Treatment-Client Handbook*, Toronto, 2001, page 134.

³ SANTÉ CANADA. *Meilleures pratiques – Traitement d'entretien à la méthadone*, Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, Ottawa, 2002, 119 pages.

⁴ CAMPBELL, JOHN. *Cost-Benefit Analysis of a Methadone Treatment Program*, le 27 juillet 2004, page 4.

pour une personne ayant une dépendance à l'égard des opioïdes, y compris les coûts liés aux établissements correctionnels, aux services de maintien de l'ordre, aux tribunaux et au crime, sont évalués à près de 42 000 \$⁵. Par contre, les coûts du programme de méthadone pour une personne sont estimés à 3 000 \$⁶. On peut facilement voir que, s'il avait un programme de méthadone, le Nouveau-Brunswick pourrait réaliser des économies nettes de 1 700 \$ à 43 700 \$ par personne.

Programmes actuels d'entretien à la méthadone

Au Canada, les politiques varient, mais certains éléments sont obligatoires pour garantir que le programme d'entretien à la méthadone donne des résultats⁷. Parmi les volets d'un programme efficace de traitement d'entretien à la méthadone, mentionnons la dose appropriée, des soins médicaux supplémentaires, le traitement d'autres toxicomanies, le counseling et le soutien tout au long du processus de traitement, les services de santé mentale, les services de promotion de la santé et de prévention de la maladie, et un lien établi avec d'autres groupes de soutien communautaires.

Le Nouveau-Brunswick a deux programmes publics d'entretien à la méthadone, soit l'un à Moncton et l'autre à Fredericton. Dans son discours du trône de 2 décembre 2004, le gouvernement a annoncé son intention d'établir des nouvelles cliniques à Saint John et Miramichi.

En 2003, la clinique de santé communautaire de Fredericton, dirigée par la Faculté des soins infirmiers de la University of New Brunswick, a lancé un programme d'entretien à la méthadone en suivant une approche de traitements et de soins des besoins sociaux, mentaux, physiques et affectifs des patients. Plus tôt cette année, le programme a connu des problèmes de financement qui ont reçu beaucoup d'attention de la part des médias. À l'automne dernier, le ministère de la Santé et du Mieux-être – Service de traitement des dépendances a pris en charge le programme d'entretien à la méthadone de Fredericton. Une cinquantaine de personnes bénéficient du programme et plusieurs personnes sont inscrites sur la liste d'attente. La plupart d'entre elles sont jugées des clients stables. Elles reçoivent chaque jour une dose de méthadone à la clinique externe du Service de traitement des dépendances, participent à des séances de counseling de groupe chaque semaine et sont suivies par un médecin.

⁵ *Ibid.*

⁶ *Ibid.*

⁷ *Ibid.*

Le ministère de la Santé et du Mieux-être - Service de traitement des dépendances voit également au fonctionnement de la clinique de Moncton. Les personnes sont admises au programme en fonction d'un processus établi. Une fois dans le programme, le participant est vu par un médecin chaque semaine. Avant de recevoir sa dose quotidienne de méthadone, il subit une analyse d'urine pour déterminer s'il fait actuellement un abus de toute autre substance. Dès que le dosage est stabilisé, des analyses sont administrées au hasard. Selon les médecins et les conseillers, 80 p. 100 des patients ont été stabilisés et seulement 20 p. 100 ont besoin de plus de counseling. La liste d'attente du programme de Moncton s'étend de six mois à un an.

Au Québec, le programme d'entretien à la méthadone est la responsabilité du service d'appui pour la méthadone (SAM), qui relève du centre de recherche et d'aide pour les narcomanes (CRAN). Le programme, qui a été établi comme un programme privé au départ en 1975, est devenu public en 1986. La méthadone est distribuée par les centres de santé communautaires, là où il en existe. Pour ce qui en est des régions rurales, où il n'existe aucun centre de santé communautaire pour distribuer la méthadone, ce sont les médecins qui s'en chargent. Le programme SAM vise une approche intégrée de l'entretien à la méthadone, y compris le counseling et le traitement des problèmes de santé mentale. Le counseling est encouragé, mais non obligatoire. Les lignes directrices concernant le programme émanent des associations de médecins et de pharmaciens. Le ministre provincial de la Santé est en train d'élaborer un guide de référence provincial.

Depuis 1996, l'Ontario a bénéficié d'un programme de méthadone financé par le gouvernement provincial. Le Bureau ontarien de prévention de la toxicomanie du ministère de la Santé, le Centre for Addiction and Mental Health (CAMH) et l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario ont élaboré les lignes directrices du programme. Ces lignes directrices ne sont pas conçues pour remplacer un jugement clinique solide. Elles traitent des critères d'admission, de l'évaluation du patient, des questions liées au dosage, des analyses d'urine pour déceler la drogue, de counseling, de la politique de portage, de la fin involontaire du traitement et du traitement d'entretien à méthadone dans les établissements correctionnels. Le programme ontarien est surtout axé sur la prévention et la fourniture du traitement disponible. Il cherche ensuite à limiter l'offre de drogues. Le programme vise à atteindre des buts à court terme et à réduire la consommation de drogues. Comme dans les autres provinces, l'Ontario a une longue liste d'attente. Les personnes peuvent recevoir un traitement à 750 endroits, mais il n'y a que 50 médecins oeuvrant dans le programme.

Questions

La question primordiale avec le programme de méthadone au Nouveau-Brunswick est sa disponibilité. Deux villes seulement ont des programmes de méthadone dirigés par le gouvernement provincial qui ont tous deux de longues listes d'attente. De plus, les initiatives privées lancées par les médecins, les travailleurs sociaux et les infirmières dans d'autres régions ont besoin de financement. Le Bureau de l'ombudsman est heureux de remarquer que le ministère de la Santé et du Mieux-être a traité de la question dans le Plan provincial de la santé 2004-2008. Toutefois, le plan de la santé offre peu de renseignements à un moment où les problèmes rattachés aux drogues sont un sujet de préoccupation croissant. De nombreux professionnels de la santé, des représentants des services du maintien de l'ordre et des citoyens intéressés ont récemment avancé leurs inquiétudes.

D'après la situation actuelle, nos discussions avec divers intervenants des programmes de Moncton et de Fredericton, et les lignes directrices de l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick, de l'Ontario et du gouvernement du Canada, le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes au sujet de l'établissement d'un programme provincial de traitement d'entretien à la méthadone:

- 4. Des programmes d'entretien à la méthadone devraient être établis dans chacune des sept régions de la santé du Nouveau-Brunswick.**
 - a. Le service de traitement d'entretien à la méthadone devrait prévoir une approche intégrée semblable à celle qu'observait la clinique de santé communautaire de Fredericton avant sa fermeture. En plus du dosage de la méthadone, le service devrait comprendre la prévention, le counseling et des services de santé mentale.**
 - b. La consommation de méthadone devrait être supervisée, et des mesures de sécurité devraient être établies pour prévenir l'abus.**
 - c. Des groupes comme l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick et le Collège des médecins et chirurgiens devraient contribuer à l'établissement de lignes directrices normalisées sur le dosage.**

RAPPORT SUR LE MINISTÈRE DES SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES

Étant donné le nombre élevé de plaintes que le Bureau de l'ombudsman reçoit chaque année au sujet des services qu'offre le ministère des Services familiaux et communautaires (SFC), l'ombudsman a choisi d'exercer, de sa propre initiative, son pouvoir d'enquêter [tel que stipulé au paragraphe 12(1) de la *Loi sur l'ombudsman*] sur certaines procédures administratives du ministère.

Conséquemment, le présent rapport traite des questions suivantes :

- I. L'expulsion de locataires de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick;
- II. Les frais imposés aux locataires d'Habitation Nouveau-Brunswick pour des dommages causés aux logements publics et aux logements subventionnés par le gouvernement;
- III. La procédure d'appel relative aux décisions prises par la division du Développement des ressources humaines de SFC.

Société d'habitation du Nouveau-Brunswick

I. L'expulsion de locataires de logements d'Habitation Nouveau-Brunswick

Le programme de logements publics du Nouveau-Brunswick (y compris l'administration de logements publics et de logements subventionnés par le gouvernement) offre des logements aux personnes à faible revenu qui peuvent démontrer qu'ils ont besoin d'un logement abordable. Les locataires acceptés dans ce programme versent un loyer correspondant à 30 p. 100 de leur revenu.

Le Manuel d'administration des logements publics cite deux situations qui peuvent mener à une expulsion, notamment des arriérés de loyer et la violation d'engagements.

Selon la politique, on devrait entreprendre le processus d'expulsion d'un locataire lorsqu'il n'y a aucune activité satisfaisante de remboursement des arriérés au titre du loyer. L'expulsion sera une mesure de dernier recours et elle sera appliquée *seulement*

lorsque le ministère a épuisé tous les moyens de recouvrement des arriérés et que le locataire a montré, implicitement ou explicitement, qu'il n'était pas disposé à respecter les conditions de son bail.

Le Manuel d'administration des logements publics indique que l'expulsion d'un locataire en raison de la violation d'engagements devrait se faire *seulement* lorsque ce dernier n'est pas disposé à reconnaître la violation et à y remédier.

Selon les documents qu'a reçus le Bureau de l'ombudsman (de clients et de SFC) au cours de l'enquête sur les plaintes, l'alinéa 16 a) du bail des logements publics a été invoqué comme motif de résiliation de la location. Selon l'alinéa 16 a) :

Le bailleur et le preneur conviennent que chaque partie contractante peut, en tout temps, mettre fin au présent bail à l'expiration du mois qui suit l'avis écrit donné par une partie contractante à l'autre partie contractante.

Les clients et les représentants de SFC ont informé le Bureau de l'ombudsman qu'on n'avisait pas toujours les locataires des motifs de leur expulsion, même si (comme il est indiqué ci-dessus) le Manuel d'administration des logements publics indique que toutes les mesures raisonnables devront être prises pour éviter l'expulsion de locataires de logements publics.

Étant donné que les propriétaires privés possèdent et gèrent les logements subventionnés par le gouvernement, les locataires sont tenus de respecter les conditions du bail de location. Les politiques et les procédures concernant les expulsions qu'observent les propriétaires-bailleurs privés de logements publics ne sont pas nécessairement les mêmes que celles de SFC.

SFC n'a établi aucune procédure d'appel qui permet aux locataires qui risquent une expulsion de contester cette mesure.

5. Le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes concernant la résiliation de baux de location de logements publics et de logements subventionnés par le gouvernement :

- a. L'avis d'un mois ne devrait pas être invoqué comme motif de résiliation du bail de location.**
- b. Les motifs d'expulsion devraient toujours être communiqués aux locataires.**

II. Frais imposés aux locataires pour des dommages causés aux logements publics ou aux logements subventionnés par le gouvernement

Selon le Manuel d'administration des logements publics, lorsqu'un locataire emménage dans un logement d'Habitation Nouveau-Brunswick, il faut inspecter le logement et noter toutes les réparations à effectuer sur un formulaire d'inspection. Ce formulaire sera signé par le nouveau locataire et un membre du personnel de SFC.

Selon la politique, lorsqu'un locataire signifie par un avis qu'il libérera un logement, Habitation Nouveau-Brunswick devrait lui envoyer une lettre pour l'informer de ses responsabilités à son départ, du paiement du loyer, des arrangements pris pour le paiement des arriérés, de ses responsabilités générales de nettoyage et de la marche à suivre pour retourner les clés. D'ailleurs, dès que possible après la réception d'un avis de départ du locataire, une inspection préliminaire du logement devrait être menée par un employé de SFC. Le rapport d'inspection préliminaire devrait indiquer les tâches dont le locataire serait tenu responsable s'il ne les a pas exécutées avant son départ. Dès que le logement est libéré, on devrait mener une inspection de suivi pour confirmer que le locataire s'est acquitté de ses responsabilités de nettoyage et a effectué toutes les réparations nécessaires.

Nous avons communiqué avec les représentants du Bureau du médiateur des loyers et nous avons appris que les propriétaires-bailleurs de logements privés (peu importe si SFC verse un supplément de loyer ou non) devraient mener des inspections à l'arrivée et au départ des locataires de leurs logements. D'après les renseignements qui nous ont été fournis, ce processus est appliqué afin de protéger les propriétaires-bailleurs et les locataires si une demande de remboursement était avancée en raison de dommages causés aux logements.

Au cours d'enquêtes sur les plaintes concernant les frais imposés aux locataires pour des dommages causés à des logements publics ou à des logements subventionnés par le gouvernement, le Bureau a appris qu'on ne remplissait pas toujours des formulaires d'inspection adéquats à l'arrivée ou au départ d'un locataire. Bien souvent, les rapports d'inspection ne sont pas signés par le locataire. Nous comprenons que certaines circonstances empêchent les locataires d'être présents au moment des inspections, en dépit des efforts du ministère de fixer des inspections à des moments qui conviennent à tous. Toutefois, dans certains cas, même si le locataire a donné l'avis écrit d'un mois, l'inspection a été faite bien après la date de départ du locataire.

Des représentants de SFC ont informé le Bureau que des régions d'Habitation Nouveau-Brunswick imposaient des frais aux locataires qui correspondent au coût

intégral de certaines réparations à un logement, tandis que d'autres demandaient un pourcentage des coûts. D'après les renseignements que nous avons obtenus, ce pourcentage est proportionnel à la durée d'occupation du logement par le locataire.

6. Le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes concernant les frais imposés aux locataires pour des dommages causés aux logements publics ou subventionnés par le gouvernement :

a. Les formulaires d'inspection types devraient être remplis à l'arrivée des locataires dans des logements publics ou aux logements subventionnés par le gouvernement.

b. Les formulaires d'inspection types devraient être remplis au départ de tous les locataires d'un logement public ou des logements subventionnés par le gouvernement.

c. Des efforts raisonnables devraient être déployés pour s'assurer que les rapports d'inspection soient signés par les locataires de logements publics ou d'un logement subventionnés par le gouvernement.

d. Tous les bureaux régionaux d'Habitation Nouveau-Brunswick devraient adopter la pratique d'imposer aux locataires des frais d'entretien (comme la peinture) qui correspondent à la durée d'occupation du logement.

III. Procédure d'appel relative aux décisions prises par la direction de Développement des ressources humaines de services familiaux et communautaires.

Une personne peut demander une révision en vertu du paragraphe 15(1) du Règlement 95-61 de la *Loi sur la sécurité du revenu familial* si

- sa demande d'assistance a été rejetée;
- sa demande d'assistance a été approuvée mais la personne croit que le montant initial d'assistance financière accordé est insuffisant ou ne répond pas à ses besoins, compte tenu des limites imposées par le règlement;
- l'assistance financière qu'elle reçoit est suspendue ou annulée;
- le montant de l'assistance qu'elle reçoit est changé ou si elle n'est pas satisfaite du changement, ou
- à son avis, le retard dans la prise de décision dans une affaire qui touche la réception de son assistance financière n'est pas raisonnable.

Elle peut demander une révision dans les trente jours suivant la réception de l'avis d'une des décisions susmentionnées. Le réviseur de secteur révisera le dossier du client, rendra une décision et remettra à ce dernier un avis écrit de la décision dans les quinze jours suivants la réception de la demande de révision. Selon le règlement, l'avis écrit du réviseur contiendra les détails de la décision et les motifs de la décision. Il exposera la manière selon laquelle la personne peut interjeter appel de la décision, s'il y a lieu, et fera parvenir une formule d'avis d'appel qu'elle peut décider de présenter.

Il est possible d'interjeter appel de la plupart des décisions rendues par un réviseur de secteur auprès de la Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial. Dans les vingt jours suivants la réception de la décision du réviseur, une personne peut signifier un avis d'appel au président de la Commission d'appel sur la sécurité de revenu familial. La Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial est un tribunal indépendant quasi-judiciaire qui est autonome du gouvernement. Les membres de la Commission sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Sur réception de l'avis d'appel, le président fixera une audience qui se tiendra dans les vingt jours de la date de réception de l'avis d'appel. Un avis d'audience écrit sera signifié à l'appelant au moins cinq jours avant la date de l'audience. Les audiences se déroulent dans la langue officielle du choix de l'appelant. Ce dernier peut être représenté par un avocat ou un autre représentant de son choix. Il peut aussi appeler des témoins à l'audience. Pour sa part, le ministère des Services familiaux et communautaires est représenté à l'audience par un agent désigné qui produira les preuves et qui peut également appeler des témoins. La Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial rendra une décision écrite dans les quinze jours suivants la clôture de l'audience et en distribuera une copie aux parties à l'appel.

D'après ce que le Bureau a compris par suite des consultations auprès de SFC, lorsqu'une enquête sur un bénéficiaire de l'aide au revenu a permis de conclure que ce dernier n'était pas admissible aux prestations d'aide financière, les clients de SFC ne reçoivent pas le rapport d'enquête qui a entraîné la fin de leurs prestations. On a informé le Bureau que des copies du rapport d'enquête ne sont pas remises aux personnes qui demandent une révision ou qui interjettent appel, car ces rapports contiennent souvent des renseignements qui permettraient d'identifier des tierces parties comme des témoins interviewés durant l'enquête.

Le Bureau a appris par la voie des plaintes qu'il a reçues et par l'entremise des représentants de SFC que, avant un appel, les bénéficiaires de l'aide au revenu n'ont

pas la possibilité de répondre aux allégations qui contestent leur admissibilité à l'aide financière avant qu'ils cessent de recevoir leurs prestations.

7. Le Bureau de l'ombudsman formule la recommandation suivante concernant la procédure d'appel relative aux décisions rendues par la division Développement des ressources humaines de SFC :

- a. Les faits sur lesquels sont basés les décisions de mettre fin aux prestations devraient être communiqués aux clients de SFC pour qu'ils sachent quelles preuves seront produites contre eux à leur révision et à leur audience d'appel.**

Les recommandations dans le présent rapport font suite à des questions qui reviennent périodiquement dans les plaintes que reçoit le Bureau de l'ombudsman. Après avoir consulté les autres bureaux d'ombudsman au Canada, le Bureau croit comprendre que bon nombre des questions susmentionnées ne sont pas propres au Nouveau-Brunswick. Le Bureau formule ses recommandations dans l'espoir qu'elles amélioreront la transparence et l'équité dans la prestation de ces services importants du gouvernement.

Le Bureau de l'ombudsman tient à remercier le ministère des Services familiaux et communautaires, la Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial, les bureaux de l'ombudsman dans l'ensemble du Canada, l'*Urban Core Support Network*, le *Comité des 12 pour la justice sociale* et le *Advocacy Collective* de leurs points de vue et de leurs contributions au rapport.

LES FOYERS DE SOINS DU NOUVEAU-BRUNSWICK UN RÉSEAU QUI A BESOIN DE RÉFORME ?

Selon le ministère des Services familiaux et communautaires près de 3 900 personnes au Nouveau-Brunswick résident dans les foyers de soins. Il est raisonnable de croire qu'au fur et à mesure que la population vieillira, ce chiffre continuera d'augmenter.

En vertu de la *Loi sur les foyers de soins*, le gouvernement provincial exerce des pouvoirs réglementaires étendus à l'égard d'un réseau de quelque 61 établissements. Il participe à l'établissement, au fonctionnement et à l'entretien des foyers, ainsi qu'à l'octroi d'une subvention aux résidents qui en ont besoin. Par l'entremise de la Direction des services des foyers de soins, le ministère des Services familiaux et communautaires (SFC) est chargé d'accorder et de révoquer les permis de fonctionnement, de mener des inspections, d'appliquer les normes opérationnelles, d'approuver les nouveaux résidents, et d'octroyer une subvention aux résidents qui en ont besoin. Bref, le gouvernement provincial participe de façon étendue à tous les échelons du réseau de foyers de soins, allant des contacts personnels avec les résidents potentiels aux prévisions des besoins au niveau provincial.

Deux catégories de plaintes

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'ombudsman a reçu une série de plaintes émanant de groupes d'aînés et de particuliers au sujet de l'administration, le fonctionnement et l'organisation du réseau de foyers de soins. Ces préoccupations ont motivé notre décision de nous pencher sur la question.

Les résidents des foyers de soins constituent un groupe très vulnérable de la population. Ces personnes sont souvent incapables d'exprimer leurs propres préoccupations ou de défendre leurs propres intérêts. Le rapport d'un conseiller qui avait été commandé par Services familiaux et communautaires en 2002 a décrit ce groupe comme étant une «population de résidents dépendants et de plus en plus fragiles dont les niveaux d'acuité sont à la hausse». Ce rapport a souligné que le pourcentage de résidents de foyers de soins souffrant d'un trouble cognitif, de démence et d'autres troubles psychiatriques qui nécessite une gestion du comportement avait atteint 80 p. 100 en 2002⁸, soit le double depuis 1989. Cela étant dit, il demeure évident qu'une intervention de l'extérieur est essentielle pour

⁸ DMR CONSULTING. *Final Report – Resident Care Needs Project*, le 19 février 2002, p. 29.

assurer le bien-être des résidents. En effet, le Rapport annuel de statistiques des services des foyers de soins affirme que les inspecteurs ont décelé des infractions dans 97,9 p. 100 des foyers visités.

Les griefs soumis à l'attention du Bureau de l'ombudsman tombent dans deux catégories. Premièrement, les groupes de revendication des droits ont critiqué le cadre financier en vertu duquel évoluent les foyers de soins. Ces circonstances donnent l'impression que la Directive sur la contribution financière uniformisée des familles administrée par SFC épuise indûment les ressources financières des résidents, ce qui pénalise directement ou indirectement leur famille et personnes à charge. Deuxièmement, des plaintes relatives au sujet de qualité de la vie des résidents dans les foyers nous sont couramment présentées. Les allégations de négligence en provenance des groupes de revendication des droits et le signalement de solitude, d'ennui et d'isolement chroniques laissent entendre qu'il existe un écart entre les besoins réels des soins de longue durée des résidents et les ressources humaines et financières limitées. Le rapport du conseiller susmentionné a décrit un «cycle vicieux» de manque de personnel, de demande accrue et de qualité du service réduite.

Un réseau en évolution

Pour ce qui en est de la première catégorie de plaintes, le Bureau de l'ombudsman souligne avec approbation les modifications annoncées récemment à la Directive sur la contribution financière normalisée des familles. Ces modifications atténueront modérément le fardeau financier des familles et des conjoints des résidents des foyers de soins en protégeant une partie des biens liquides, des biens réels et du revenu mensuel. Toutefois, le principe voulant que les Néo-Brunswickois soient responsables du coût et de la fourniture de services de longue durée aux membres de leur famille demeure intact. En d'autres termes, le gouvernement provincial continue de se positionner comme un «payeur de dernier recours»⁹.

En réalité, toutefois, le gouvernement est tenu d'offrir une aide partielle ou totale à plus de 80 p. 100 de la clientèle des foyers de soins. Durant l'année se terminant le 31 mars 2003, les paiements de subvention aux résidents ont représenté 62,6 p. 100 du financement total aux foyers de soins de la province.

Selon le Bureau de l'ombudsman, ces chiffres donnent lieu de s'inquiéter. La durée moyenne du séjour des résidents dans les foyers de soins au Nouveau-Brunswick est

⁹ MINISTÈRE DES SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES. SERVICES DES FOYERS DE SOINS. *Rapport annuel de statistiques – Année se terminant le 31 mars 2003*, p.29

juste d'un peu plus de trois ans. Le taux de subvention de 80 p. 100 dénote que, dans des circonstances typiques, la Directive sur la contribution financière normalisée des familles entraîne un épuisement très rapide des ressources de la famille, ce qui crée des déboires économiques aux résidents, aux conjoints et parfois aux familles entières. Le contact régulier avec certains des citoyens les plus défavorisés du Nouveau-Brunswick souligne les inquiétudes du Bureau au sujet des effets réels d'une telle «répartition des coûts».

Les modifications récemment annoncées dans la Directive sur la contribution financière des familles offriront un cadre financier légèrement plus tolérant. Toutefois, la clientèle des foyers de soins du Nouveau-Brunswick et leur famille demeureront soumis aux exigences relatives à l'aliénation des avoirs, ces dernières étant les plus étendues du Canada. Les défis associés à la prestation de soins de longue durée aux aînés sont familiers aux gouvernements dans l'ensemble du Canada. Toutefois, les approches varient d'une province à l'autre.

La Nouvelle-Écosse et les réformes qu'elle a apportées aux foyers de soins

En janvier 2005, la Nouvelle-Écosse se joindra au rang des autres provinces, dont l'Ontario, la Colombie-Britannique et les provinces des Prairies dans lesquelles les exigences relatives à l'aliénation des avoirs ont été entièrement éliminées. La capacité des résidents des foyers de soins en Nouvelle-Écosse de contribuer à leurs coûts sera donc basée sur une simple évaluation des revenus. Nous sommes d'avis qu'une telle évaluation financière est l'approche à retenir.

8. Le Bureau de l'ombudsman recommande que le calcul de la contribution financière des familles aux services des foyers de soins offerts aux résidents du Nouveau-Brunswick soit exclusivement basé sur le revenu du client.

La Nouvelle-Écosse accroît les standards au niveau de l'administration des foyers de soins dans la région de l'Atlantique par d'autres façons. Notamment, elle prévoit assumer le coût intégral des services de soins de santé aux aînés résidant dans les foyers de soins à partir de 2005. De cette manière, la province donne suite à l'affirmation voulant que les résidents des foyers de soins, sans doute le groupe le plus vulnérable de la société, soient exclus injustement du parapluie humain du système public d'assurance-maladie. Cette affirmation est appuyée par l'argument voulant que les foyers de soins offrent les soins palliatifs nécessaires sur le plan médical qui seraient assurés s'ils étaient administrés dans un contexte hospitalier.

Il faut noter que des préoccupations semblables ont été soulevées à l'extérieur du pays et ont menées à une intervention active par les homologues du Bureau. L'année dernière, l'ombudsman britannique des services de santé a déterminé que le service de santé national de la Grande-Bretagne devrait régler les coûts des personnes qui résident principalement dans les foyers de soins pour des raisons médicales. Cette décision est fondée sur les traditions communes de compassion et de responsabilité sociale.

9. Le Bureau de l'ombudsman recommande que les coûts des services de santé offerts aux résidents des foyers de soins au Nouveau-Brunswick soient la responsabilité du gouvernement provincial.

Une clientèle vulnérable

En ce jour, près de 77 p. 100 de la clientèle des foyers de soins de la province a 75 ans et plus¹⁰. En moyenne, 65 p. 100 des résidents sont admis directement à leur sortie de l'hôpital. La majorité des résidents souffrent de troubles cognitifs et ont besoin d'aide à se vêtir et à pourvoir à leurs besoins personnels et d'hygiène. Près de la moitié ne peut pas se nourrir sans aide¹¹.

Compte tenu des circonstances, il incombe aux employés du milieu hospitalier, aux médecins, aux familles et au gouvernement provincial d'assurer le bien-être des résidents des foyers de soins. Même si nous ignorons s'il y a eu des enquêtes de menées au Nouveau-Brunswick, la recherche en Ontario et ailleurs laisse entendre que les adultes âgés sont particulièrement vulnérables aux mauvais traitements dans certains cadres institutionnels¹². Dans les foyers de soins, une préoccupation clé est la négligence, à savoir l'omission par un soigneur de voir aux besoins d'un adulte âgé qui est incapable de voir lui-même à ses propres besoins. En général, le potentiel de négligence est aggravé par des facteurs tels le manque de personnel et la dépendance accrue des résidents.

L'individu : une déclaration des droits des résidents

10. Le Bureau de l'ombudsman recommande que la *Loi sur les foyers de soins* soit modifiée par l'adjonction d'une déclaration des droits des résidents et

¹⁰ Ibid, p. 18.

¹¹ DMR CONSULTING. *Final Report – Resident Care Needs Project*, le 19 février 2002, p. 29.

¹² Veuillez consulter la publication du Centre national d'information sur la violence dans la famille de Santé Canada intitulée *Les mauvais traitements à l'égard des aînés en établissement*, accessible à hc-sc.gc.ca/hppb/violencefamiliale/html/ageinstitutions_f.html

que cette dernière soit claire et concise. Le projet de déclaration de droits énoncerait explicitement les garanties qui sont déjà implicites dans diverses dispositions du *Règlement général – Loi sur les foyers de soins* concernant les normes de soins minimales et offrirait aux législateurs du Nouveau-Brunswick une nouvelle occasion de repenser et de réaffirmer leur engagement à l'égard du bien-être des aînés.

Le Bureau de l'ombudsman envisage une déclaration qui réunirait les objectifs suivants :

- Accentuer l'**individualité du résident** dans la loi;
- **Habiliter** les résidents et leurs décideurs-substituts;
- **Affirmer** la dignité de tous les résidents des foyers de soins.

Une déclaration des droits de normalisation, suffisamment ferme pour qu'elle puisse avoir un effet sur de réelles situations et avoir force de loi, constituerait un instrument important pour les résidents et leurs défenseurs.

Des solutions innovatrices

Maintenir le rythme face aux besoins de soins de santé d'une population vieillissante présente des défis sans précédent pour les gens du Nouveau-Brunswick. La vulnérabilité du bénéficiaire des soins de longue durée a poussé le Bureau de l'ombudsman à rechercher des moyens d'accroître sa surveillance des fournisseurs de soins résidentiels au Nouveau-Brunswick. Advenant que les ressources soient disponibles, nous entendons agir de façon proactive et de consacrer plus de temps aux questions touchant les foyers de soins et les foyers de soins spéciaux. Nous croyons que le Bureau peut offrir une telle surveillance de façon efficace par rapport aux coûts, en attendant l'établissement d'un bureau spécifique du défenseur des soins de longue durée. Les établissements de soins de longue durée ne sont pas, toutefois, des organismes publics et ne sont donc pas visés par la *Loi sur l'ombudsman*.

11. Pour assurer que le Bureau ait le pouvoir législatif nécessaire, nous recommandons que la *Loi sur l'Ombudsman* soit modifiée pour permettre à l'Ombudsman de mener des enquêtes et d'exercer la surveillance des établissements résidentiels dont le fonctionnement relève de la *Loi sur les foyers de soins* ou qui sont agréés par le ministère des Services familiaux et communautaires.

SOMMAIRE DES RECOMMANDATIONS

Conseil exécutif

1. Le Bureau de l'ombudsman recommande que les municipalités et les structures municipales soient énumérées à l'annexe A de la *Loi sur le droit à l'information*.
2. Le Bureau de l'ombudsman recommande que le Bureau du Conseil exécutif organise et commandite dès que possible un atelier d'une journée sur le droit à l'information. Il est recommandé que les principaux intervenants soient invités à participer à une discussion ouverte et franche sur les rôles respectifs des parties, ainsi que sur le sens et l'application pratique de la *Loi sur le droit à l'information*.

Justice

3. Le Bureau de l'ombudsman recommande les modifications législatives suivantes pour éliminer le malentendu avec Services familiaux et communautaires à propos de notre droit d'accès à l'information concernant une plainte reçue par notre bureau.
 - a. Que la *Loi sur les services à la famille* soit modifiée ainsi :
 - I. par l'adjonction d'un nouvel alinéa d) à l'ombudsman ou à une personne nommée par l'ombudsman au paragraphe 11(3), et par le déplacement de l'alinéa d) actuel à l'alinéa e);
 - II. par l'adjonction des mots ou d'une enquête de l'ombudsman après « procédure judiciaire » au paragraphe 30(6).
 - b. Que le *Règlement 95-61* établi en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu familial* soit modifié comme suit :
 - I. par l'adjonction d'un nouvel alinéa h) à l'ombudsman ou à une personne nommée par l'ombudsman au paragraphe 31(4).

c. Que la *Loi sur l'ombudsman* soit modifiée comme suit :

I. par la suppression des paragraphes 18(4) et 18(5).

Santé et mieux-être

- 4. Des programmes d'entretien à la méthadone devraient être établis dans chacune des sept régions de la santé du Nouveau-Brunswick.**
 - a. Le service de traitement d'entretien à la méthadone devrait prévoir une approche intégrée semblable à celle qu'observait la clinique de santé communautaire de Fredericton avant sa fermeture. En plus du dosage de la méthadone, le service devrait comprendre la prévention, le counseling et des services de santé mentale.**
 - b. La consommation de méthadone devrait être supervisée, et des mesures de sécurité devraient être établies pour prévenir l'abus.**
 - c. Des groupes comme l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick et le Collège des médecins et chirurgiens devraient contribuer à l'établissement de lignes directrices normalisées sur le dosage.**

Services familiaux et communautaires

- 5. Le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes concernant la résiliation de baux de location de logements publics et de logements subventionnés par le gouvernement :**
 - a. L'avis d'un mois ne devrait pas être invoqué comme motif de résiliation du bail de location.**
 - b. Les motifs d'expulsion devraient toujours être communiqués aux locataires.**
- 6. Le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes concernant les frais imposés aux locataires pour des dommages causés aux logements publics ou subventionnés par le gouvernement :**
 - a. Les formulaires d'inspection types devraient être remplis à l'arrivée des locataires dans des logements publics ou aux logements subventionnés par le gouvernement.**

- b. Les formulaires d'inspection types devraient être remplis au départ de tous les locataires d'un logement public ou des logements subventionné par le gouvernement.**
 - c. Des efforts raisonnables devraient être déployées pour s'assurer que les rapports d'inspection sont signés par les locataires de logements publics ou d'un logement subventionnés par le gouvernement.**
 - d. Tous les bureaux régionaux d'Habitation Nouveau-Brunswick devraient adopter la pratique d'imposer aux locataires des frais d'entretien (comme la peinture) qui correspondent à la durée d'occupation du logement.**
- 7. Le Bureau de l'ombudsman formule les recommandations suivantes concernant la procédure d'appel relative aux décisions rendues par la division Développement des ressources humaines de SFC :**
- a. Les faits sur lesquels sont basés les décisions de mettre fin aux prestations devraient être communiqués aux clients de SFC pour qu'ils sachent quelles preuves seront produites contre eux à leur révision et à leur audience d'appel.**
- 8. Le Bureau de l'ombudsman recommande que le calcul de la contribution financière des familles aux services des foyers de soins offerts aux résidents du Nouveau-Brunswick soit exclusivement basé sur le revenu du client.**
- 9. Le Bureau de l'ombudsman recommande que les coûts des services de santé offerts aux résidents des foyers de soins au Nouveau-Brunswick soient la responsabilité du gouvernement provincial.**
- 10. Le Bureau de l'ombudsman recommande que la *Loi sur les foyers de soins* soit modifiée par l'adjonction d'une déclaration des droits des résidents et que cette dernière soit claire et concise. Le projet de déclaration de droits énoncerait explicitement les garanties qui sont déjà implicites dans diverses dispositions du *Règlement général – Loi sur les foyers de soins* concernant les normes de soins minimales et offrirait aux législateurs du Nouveau-Brunswick une nouvelle occasion de repenser et de réaffirmer leur engagement à l'égard du bien-être des aînés.**

- 11. Pour assurer que le Bureau ait le pouvoir législatif nécessaire, nous recommandons que la *Loi sur l'Ombudsman* soit modifiée pour permettre à l'Ombudsman de mener des enquêtes et d'exercer la surveillance des établissements résidentiels dont le fonctionnement relève de la *Loi sur les foyers de soins* ou qui sont agréés par le ministère des Services familiaux et communautaires.**

RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a la compétence législative la plus étendue de tous les bureaux provinciaux de l'ombudsman au Canada.

Le Bureau de l'ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de cinq lois.

1. *Loi sur l'Ombudsman*
2. *Loi sur la Fonction publique*
3. *Loi sur le droit à l'information*
4. *Loi sur les archives*
5. *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Comme le montre l'information ci-dessus, le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a non seulement les responsabilités traditionnelles que lui confère la *Loi sur l'Ombudsman* mais également celles qui lui sont attribuées en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*, la *Loi sur le droit à l'information*, la *Loi sur les archives* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

LOI SUR L'OMBUDSMAN

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'ombudsman a pour mandat, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Le Bureau de l'ombudsman a la compétence pour faire enquête sur les plaintes de nature administrative portées contre les ministères du gouvernement provincial, les municipalités, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, y compris les commissions, conseils et corporations que définit la *Loi sur l'Ombudsman*.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la *Loi* établit que l'ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman. Par suite d'une modification à la *Loi sur la Fonction publique*, l'ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La *Loi sur la Fonction publique* confère à l'ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se fassent selon le mérite. Plus particulièrement, la *Loi* prévoit que l'ombudsman doit:

- entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations;
- enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relatives à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la *Loi*, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

LOI SUR LE DROIT A L'INFORMATION

Proclamée en 1980, la ***Loi sur le droit à l'information*** vise à permettre aux citoyens d'accéder à des renseignements de nature publique. Depuis son entrée en vigueur, la ***Loi*** a été modifiée à plusieurs reprises, les modifications portant essentiellement sur les catégories d'exceptions selon lesquelles le droit à l'information est suspendu.

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, l'ombudsman doit procéder, dans un délai de 30 jours, à un examen indépendant du refus de divulguer de l'information aux citoyens par les ministères et organismes énumérés dans les règlements d'application de la ***Loi***.

LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994. À ce moment-là, le Bureau de l'ombudsman a été désigné l'organisme indépendant chargé de faire enquête sur les plaintes concernant la protection des renseignements personnels.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a adopté une nouvelle ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** en 1998. La ***Loi*** a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et a été proclamée le 1er avril 2001.

LOI SUR LES ARCHIVES

Le Bureau de l'ombudsman a des fonctions en vertu de la ***Loi sur les archives*** semblables à celles que lui confère la ***Loi sur le droit à l'information***.

OBJECTIFS

Le Bureau de l'ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants:

Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.

Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.

Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

STATISTIQUES 2003/2004

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 1973 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2003/2004. De ce nombre, 936 relevaient de la compétence du Bureau; 444 étaient des questions et des demandes de renseignements et 593 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 59 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'ombudsman a reçu 2 appels en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique***. Les deux (2) appels ont été prévus pour des audiences officielles l'un a été rejeté et l'autre retiré.

En 2003/2004, le Bureau de l'ombudsman a reçu 13 plaintes officielles de candidats non choisis en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique***.

De plus, le Bureau de l'ombudsman a répondu à un nombre de questions et demandes de renseignements concernant la ***Loi***.

- Durant l'année 2003/2004, le Bureau de l'ombudsman a reçu 26 requêtes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***.

De plus, le Bureau de l'ombudsman a mené 5 enquêtes et fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.

- En 2003/2004, le Bureau de l'ombudsman a reçu 13 plaintes et demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'ombudsman.
- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 325 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le Bureau a reçu 9 demandes d'information et plaintes des détenus qui ne relevaient pas de la juridiction du Bureau.

L'OMBUDSMAN

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'approbation de tous les partis politiques de l'Assemblée législative est recherchée avant la nomination d'un Ombudsman.

La *Loi sur l'ombudsman* lui confère le pouvoir d'enquête relativement aux plaintes de nature administrative. Conformément à la *Loi*, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'ombudsman sont donc confidentiels.

L'ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations que définit la *Loi sur l'ombudsman*.

L'ombudsman et son personnel n'ont pas le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les affaires de nature criminelle
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA LOI SUR L'OMBUDSMAN

Accès

Le Bureau de l'ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

Plaintes

L'ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial que définit la *Loi sur l'ombudsman*.

Selon la nature de la plainte, le Bureau peut parfois en arriver à un règlement par voie informelle. Après avoir reçu les détails de la plainte du client, le Bureau communique avec le ministère ou l'organisme en cause pour obtenir plus de renseignements au sujet des circonstances ayant donné lieu à la plainte. Parfois, la plainte est réglée de cette manière. Toutefois, lorsqu'il n'est pas possible d'en arriver à un règlement rapide et qu'une plainte est du ressort de la *Loi sur l'ombudsman*, on mène une enquête approfondie et impartiale.

Enquêtes

Conformément à la *Loi sur l'ombudsman*, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et impartiales sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

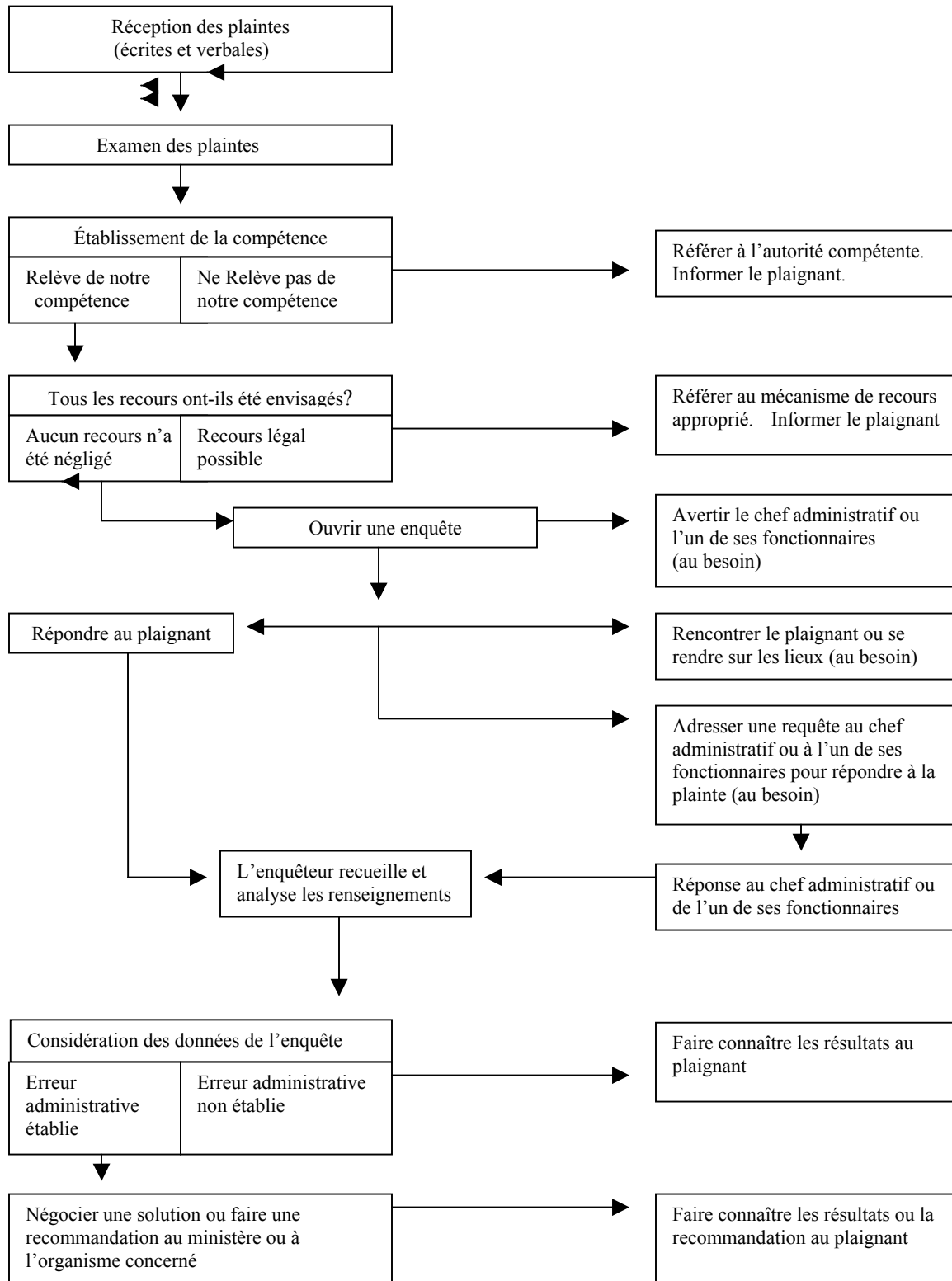
À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'ombudsman cherchera à en arriver à un règlement où, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement qui suit montre la façon habituelle dont le Bureau de l'ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'ombudsman.

MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES



APPELS ET PLAINTES DÉPOSÉS EN VERTU DE LA LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE

En vertu de la *Loi sur la Fonction publique*, les employés peuvent soumettre leurs appels au Bureau de l'ombudsman concernant des nominations à des postes de la fonction publique de candidats de l'intérieur ou de l'extérieur de la fonction publique. De même, les candidats non retenus à des concours publics qui n'ont pas qualité d'employé peuvent déposer une plainte auprès du Bureau ayant rapport aux résultats du concours.

Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la *Loi sur la Fonction publique* vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La *Loi* prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique* a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à

déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la *Loi* servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente

Avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la *Loi*, demander officiellement à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'ombudsman dans le délai prescrit par la *Loi*.

L'ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines.

RENVOIS EN VERTU DE LA *LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION*

En vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, une personne peut adresser au ministre compétent, une demande d'accès à des informations contenues dans un ou plusieurs documents. Lorsque le ministre ne fournit pas l'information demandée ou n'est pas en mesure de le faire, le requérant peut recourir aux services de l'ombudsman ou à un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsque le Bureau est saisi d'une demande d'information, l'ombudsman est tenu, en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, d'examiner l'affaire qui lui a été soumise dans les 30 jours suivants la réception de la demande de recours.

La *Loi* autorise l'ombudsman à examiner l'information que le ministre a refusé de communiquer, si celle-ci existe, et cette consultation doit être menée à titre confidentiel.

Pour déterminer si l'information devrait être divulguée, l'ombudsman examine l'information sur les lieux. Selon la nature des informations sollicitées, il peut s'agir d'examiner qu'un document ou qu'un dossier ou une série de documents ou des boîtes de dossiers.

Si l'information que sollicite un client est contenue dans un document, l'ombudsman peut examiner des documents autres que des documents sur papier, puisque au sens de la *Loi sur le droit à l'information*, un document comprend « *toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique, ou autrement.* »

À l'issue de l'enquête, si l'ombudsman détermine que l'information sollicitée n'est pas une exception à l'information pour laquelle le droit à l'information est suspendu en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, il recommande au ministre de la divulguer conformément à la *Loi*.

Le droit conféré par la *Loi* est suspendu pour la communication d'informations figurant dans la liste d'exceptions énumérées à l'article 6 de la *Loi*.

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui a la responsabilité de faire enquête sur des plaintes concernant la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes gouvernementaux.

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994.

Même si le **Code de protection des renseignements personnels** encadre les pratiques de gestion de l'information, l'ombudsman a recommandé au gouvernement qu'il adopte, dans les plus brefs délais, une Loi sur la protection de la vie privée ou une Loi sur la protection des renseignements personnels qui assurerait une meilleure protection de la vie privée.

La ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** a été proclamée le 1er avril 2001. Celle-ci vise à réglementer la collecte, la confidentialité, la correction, la divulgation, la conservation et l'utilisation de renseignements personnels. La ***Loi*** s'applique aux organismes publics déterminés en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information*** et à tout autre organisme public qui peut être désigné par règlement. Dans la ***Loi***, l'ombudsman se voit confier la responsabilité d'enquêter sur des plaintes relatives à des infractions à la ***Loi***.

Alors que le Bureau de l'ombudsman a la responsabilité de faire enquête sur les plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, il revient aux ministères et aux organismes gouvernementaux d'assurer que la gestion des renseignements personnels est conforme aux dispositions de la ***Loi***.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Le paragraphe 13(4) de la *Loi sur l'Ombudsman* établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des **questions d'ordre administratif**.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la *Loi sur l'ombudsman*, que sur les plaintes « **portant sur les questions d'ordre administratif** » et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2003/2004 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter qu'une plainte était d'**ordre criminel**, car elle portait, par exemple, sur une agression. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la *Loi sur l'ombudsman*, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles ou le Barreau (Aide juridique).

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais.

Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci puisse se faire entendre également.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

Durant la période visée par ce rapport, le personnel du Bureau de l'ombudsman s'est présenté, à neuf occasions, à des établissements correctionnels provinciaux pour faire enquête sur des plaintes déposées par des détenus. Il a discuté de cas précis, ainsi que de directives et de modalités générales avec les représentants des établissements.

INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'ombudsman passe actuellement en revue ses indicateurs de rendement dans le but de cerner et d'adopter des indicateurs pertinents qui l'aideront à atteindre son objectif, c'est-à-dire d'améliorer les services fournis à tous les clients.

Un certain nombre de facteurs ont incité le Bureau à entreprendre cette revue maintenant : un nouveau système informatisé de gestion des cas a été établi au milieu de l'exercice 2003-2004; le personnel a connu des changements importants durant cet exercice, y compris l'entrée en fonction d'un nouvel ombudsman; un numéro de téléphone sans frais a été instauré, ce qui permet aux gens de l'extérieur de la région du Grand Fredericton de joindre le Bureau plus facilement; celui-ci a pu réaliser des économies sur le plan administratif au cours des trois derniers mois de l'exercice; ces trois derniers mois ont également affiché une flambée du nombre de nouvelles plaintes (cette tendance s'est maintenue durant les six premiers mois de l'exercice 2004-2005) et le fait que le personnel de l'ombudsman a rencontré les représentants de divers ministères et organismes gouvernementaux afin de trouver des moyens d'améliorer la façon dont tous s'acquittent de leurs fonctions respectives prescrites par la loi.

Nous avons pour but de continuer à réaliser des économies et à améliorer la façon dont nous menons à bien nos activités ainsi que de faire un compte rendu à cet égard dans notre rapport annuel 2004-2005.

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau ci-dessous présente les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 2003-2004. À titre comparatif, il comprend aussi le budget approuvé pour 2004-2005.

Les frais de personnel représentent environ 82 p. 100 du budget.

Les données ci-dessous révèlent que les dépenses réelles du Bureau de l'ombudsman ont excédé le budget pour l'année. Cependant, des fonds ont été transférés au cours de l'exercice dans le cadre du processus du budget supplémentaire afin de compenser les coûts liés aux retraites, à la mise à jour de la bureautique et des changements d'effectif.

	2004/2005	2003/2004	
	Budget	Budget	Dépenses réelles
Frais de personnel	569.2	531.7	544.8
Autres services	92.0	74.5	89.8
Fournitures et approvisionnements	12.0	12.5	10.1
Biens et matériel	22.0	14.3	22.1
	695.2	633.0	666.8

Nota : Affectations budgétaires et dépenses réelles (en milliers de dollars)

TABLEAU STATISTIQUE 2003/2004

RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2003/2004 ET ENQUÊTES REPORTÉES DE 2002/2003

Ministères/Organismes/Lois	Total	Résolu	Partiellement résolu Référence fournie/ Information donnée	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman
<i>Loi sur la Fonction publique</i>	21	-	6	9	6
Éducation	28	4	14	4	6
Environnement et Gouvernements locaux	15	2	6	5	2
Services familiaux et communautaires	228	7	88	78	55
Santé et Mieux-être	57	5	22	23	7
Justice	19	3	12	3	1
Ressources naturelles et Énergie	8	2	5	1	-
Société d'énergie du N.-B.	51	7	12	27	5
Municipalité	21	2	6	7	6
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	13	1	11	1	-
Sécurité publique	331	34	111	175	11
<i>Loi sur le droit à l'information</i>	50	22	27	1	-
Services Nouveau-Brunswick	10	-	7	2	1
Formation et Développement de l'emploi	19	1	5	9	4
Transports	27	3	14	6	4
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	58	2	34	9	13
**Autres	39	8	9	15	7
Total	*995	103	389	375	128

*Ce nombre comprend 59 enquêtes reportées de l'année précédente.

** Ministères/organismes/lois avec 5 plaintes ou moins durant 2003/2004.

*** 137 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2003/2004. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la *Loi sur l'Ombudsman*, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes.

ÉDUCATION

	2003/2004	2002/2003
Administration	1	7
Transports	3	7
Enfants à besoins spéciaux	3	6
Prêts étudiants	6	5
Plaintes reliées à l'emploi	2	4
Transfert d'élève	1	3
Suspensions	2	3
Programme d'études et tests	-	2
Plaintes portant sur le personnel	1	2
Programme d'immersion en français	-	1
Culture et Patrimoine	-	1
Total	19	41

SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES

	2003/2004	2002/2003
Prestation d'aide au revenu		
Suppression ou réduction	32	20
Refus	26	19
Montants ou calculs	1	14
Critères d'admissibilité	15	14
Besoins à long terme	12	7
Remboursements	10	4
Retards	<u>6</u>	<u>4</u>
Total Partiel	102	82
Unités de logement		
Réparations	12	12
Disponibilité	19	11
Évictions	12	10
Inspections	3	5
Droits des locataires	-	4
Transferts	<u>3</u>	<u>2</u>
Total Partiel	49	44
Plaintes portant sur le personnel	21	15
Administration	3	14
Prestations spéciales	-	11
Cartes d'assistance médicale	15	10
Services de protection	11	6
Supplément au chauffage	4	6
Adoptions	2	5
Questions médicales	11	3
Formation et programmes de travail	2	3
Prêts et subventions au logement	12	2
Foyers de soins/Etablissements résidentiels	19	2
Plaintes reliées à l'emploi	2	1
Commission d'appel	3	-
Appareils ménagers/meubles	<u>3</u>	<u>-</u>
Total	259	204

SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE

	2003/2004	2002/2002
Santé mentale	6	13
Corporations hospitalières	-	6
Plaintes reliées à l'emploi	1	5
Administration	1	4
Plaintes portant sur le personnel	-	4
Assurance-maladie	6	4
Permis et licences	-	3
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	-	3
Services de placement	-	2
Santé publique	4	1
Adoptions	-	1
Plan de médicaments sur ordonnance	1	1
Services - traitement des dépendances	5	-
Statistiques de l'état civil	<u>3</u>	<u>2</u>
Total	27	49

SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

	2003/2004	2002/2003
Plaintes relatives aux services	31	21
Calendrier des paiements	5	6
Facturation et calculs	12	3
Dépôts de garantie	2	3
Administration	1	1
Demandes en dommages-intérêts	<u>3</u>	<u>1</u>
Total	54	35

SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2003/2004	2002/2003
Permis et licences	13	13
Administration	-	2
Plaintes portant sur le personnel	4	1
Services des coroners	1	1
Mesures d'urgence	1	-
Plaintes reliées à l'emploi	1	-
Autres	<u>1</u>	<u>1</u>
Total	21	18

TRANSPORTS

	2003/2004	2002/2003
Entretien des chemins et des ponts	11	9
Plaintes reliées à l'emploi	5	5
Demandes en dommages-intérêts	6	4
Accès et droit de passage	-	3
Problèmes de propriété	5	2
Administration	3	1
Procédures d'expropriation	1	1
Plaintes portant sur le personnel	-	-
Permis et licences	-	-
Total	31	25

COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL

	2003/2004	2002/2003
Indemnisation		
Suppression ou réduction	23	16
Montant ou calcul	10	7
Prestations d'invalidité de longue durée	<u>2</u>	<u>-</u>
Total Partiel	35	23
Tribunal d'appel	7	13
Demande refusée	8	5
Administration	4	4
Paiement de services médicaux	3	3
Admissibilité	1	2
Plaintes portant sur le personnel	4	2
Demande pour formation	1	2
Réadaptation médicale	6	1
Incapacité partielle permanente	<u>-</u>	<u>-</u>
Total	69	55

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

2003/2004 2002/2003

Questions de santé

Ordonnances demandées ou refusées	35	29
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	28	16
Soins dentaires	4	14
Demande pour aller à l'hôpital	3	9
Lunettes, soins ophtalmologiques	5	3
Régime alimentaire spécial	2	2
Menace de suicide	3	2
Physiothérapie	-	1
Santé mentale	2	-
Appareils médicaux	<u>1</u>	<u>-</u>
Total Partiel	83	76

Conditions de détention

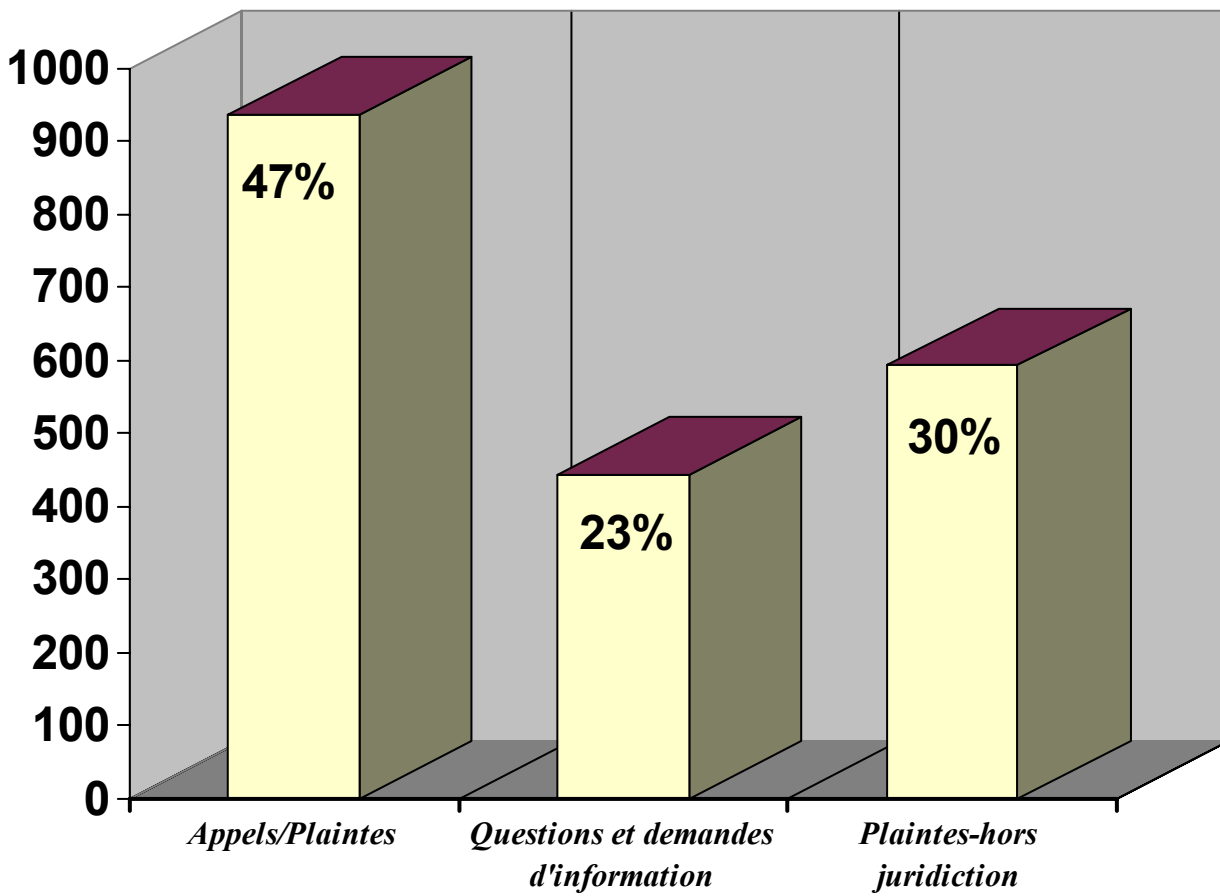
Vêtements et literie	7	8
Propreté	5	7
Nourriture	6	7
Chauffage et ventilation	2	3
Surpeuplement	4	2
Usage du tabac	7	1
Entretien et réparations	3	1
Autres	<u>0</u>	<u>1</u>
Total Partiel	34	30

Administration	15	17
Programme de mise en liberté provisoire	8	14
Mesures disciplinaires	18	13
Bien personnels des détenus	12	12
Classification ou transferts	26	11
Demande de détention à domicile	6	11
Privilèges de visites	15	11
Loisirs	12	9
Placement à l'intérieur de l'institution	33	8
Privilèges relatifs aux programmes	12	6
Emploi du téléphone	6	5
Correspondance	11	4
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	2	4
Moyens de contention utilisés		2
4		
Contrebande	4	2
Ségrégation	4	2
Conduite du personnel	13	2
Menacé par la présence d'autres détenus	2	2
Formulaires de demande	4	1
Langues Officielles-Services	-	1
Requêtes pour articles refusés	2	-
Autres		
Abandonné par le détenu	<u>1</u>	<u>7</u>
Total Partiel	325*	253*
Demande de renseignements	1	33
Questions qui ne relèvent pas du Bureau	-	-
Agression physique	1	10
Cour	3	2
Libération conditionnelle	-	1
Aide juridique	1	-
Agression sexuelle	-	-
Abus verbal et blasphémer (personnel)	<u>3</u>	<u>-</u>
Total	334	299

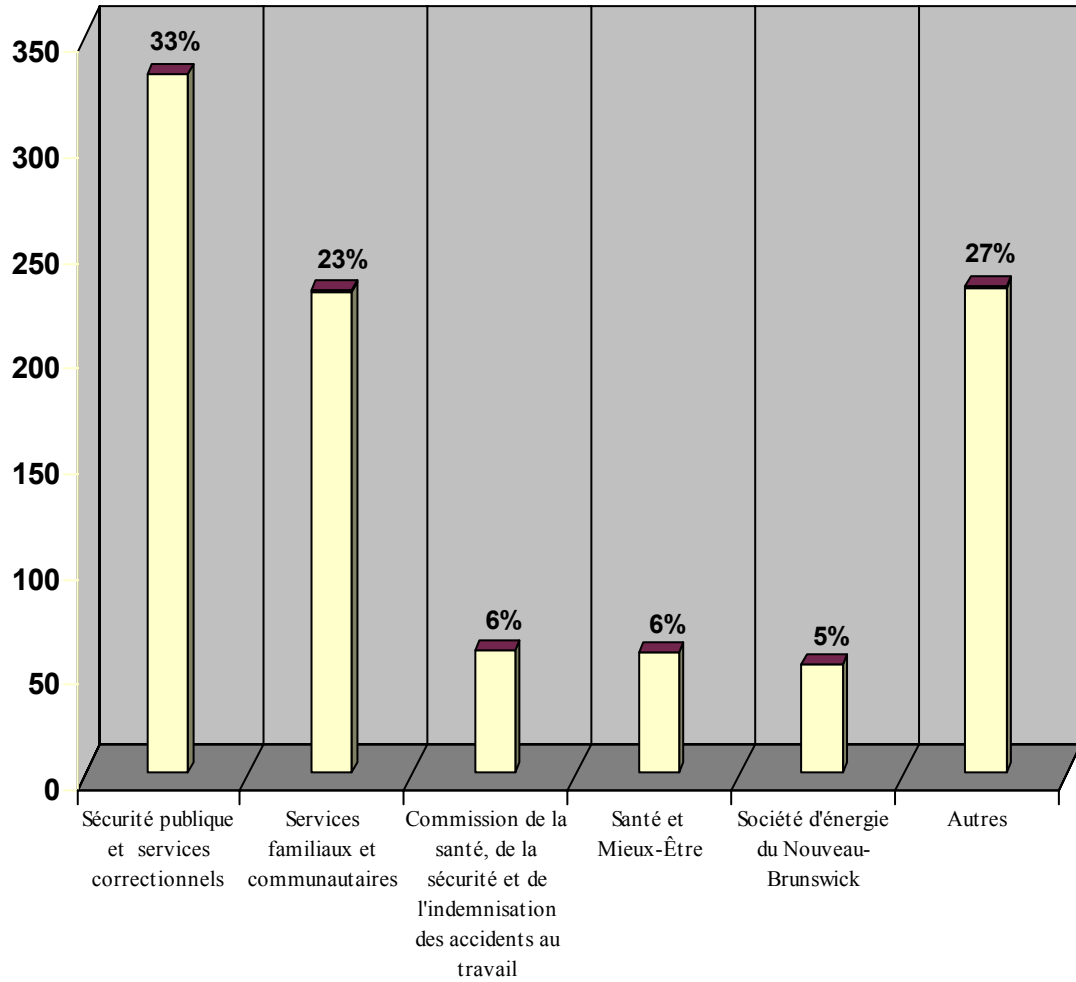
*Parfois les détenus se regroupent pour déposer une plainte collective. Les plaintes collectives se rapportent à des domaines d'intérêts communs tels que les conditions de détention, la nourriture, le tabagisme et les loisirs.

TABLEAUX

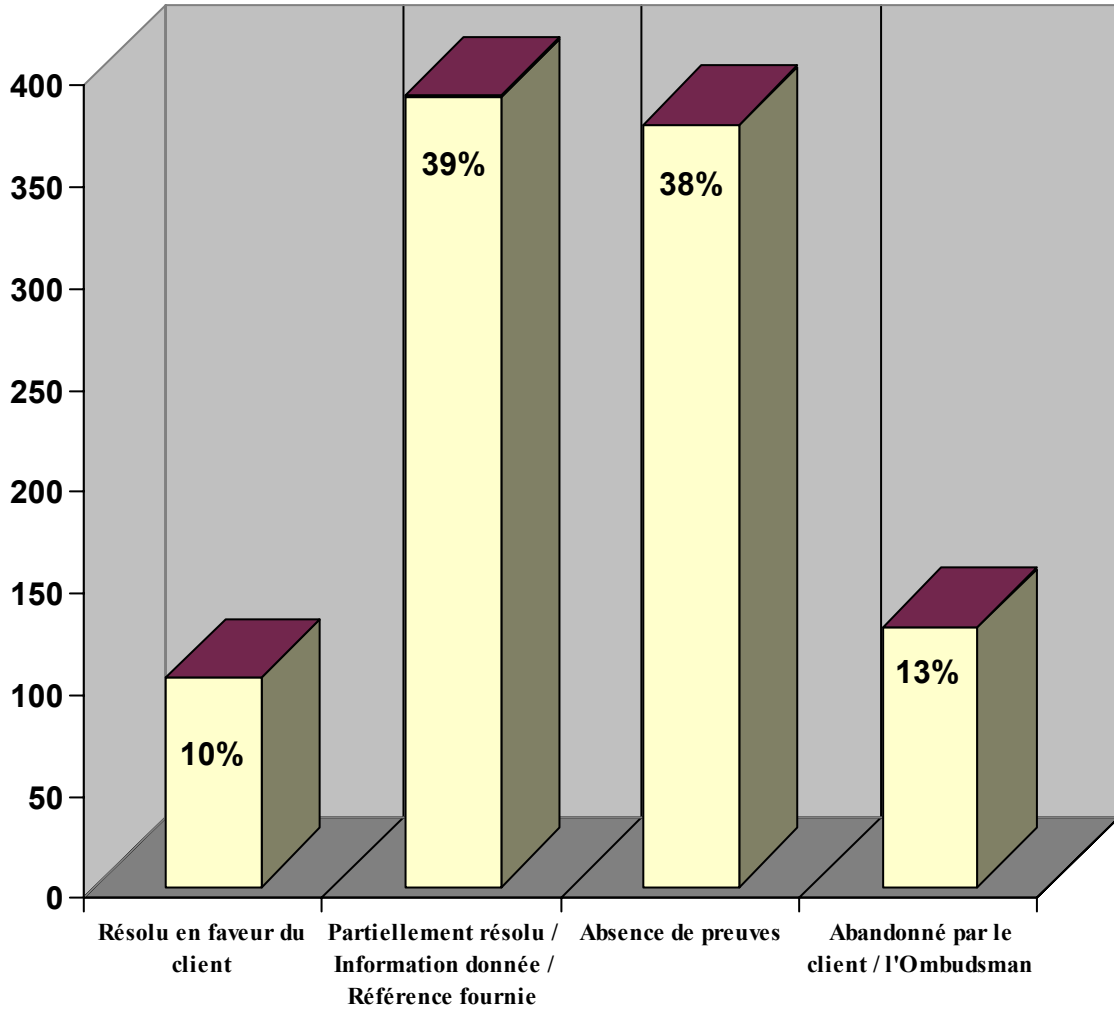
PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2003/2004



CINQ PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES



RÉSULTAT DES PLAINTES



POPULATION ET PLAINTES PAR COMPTÉ

Compté	Population	Pourcentage de population	Pourcentage des plaintes
Albert	26 749	3.7	0.7 (1.7)
Carleton	27 184	3.7	2.4 (2.5)
Charlotte	27 366	3.8	1.6 (1.7)
Gloucester	82 929	11.4	13.3 (19.2)
Kent	31 383	4.3	2.6 (2.7)
Kings	64 208	8.8	2.2 (4.2)
Madawaska	35 611	4.9	13.1 (10.5)
Northumberland	50 817	7.0	4.7 (4.6)
Queens	11 862	1.6	1.0 (1.7)
Restigouche	36 134	5.0	5.7 (7.8)
Saint John	76 407	10.5	13.3 (8.4)
Sunbury	25 776	3.5	2.0 (2.9)
Victoria	21 172	2.9	3.7 (5.5)
Westmorland	124 688	17.1	13.5 (11.8)
York	87 212	12.0	14.4 (13.3)
	729 498	100	94.2 (98.5)*

*Nota: Population provenant du Recensement de 2001
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels
(% pour 2001/2002 entre parenthèses)
Hors province ou d'origine inconnue – 5.7% (1.5%)