

RAPPORT ANNUEL

2005/2006



Ombudsman



**NEW BRUNSWICK
NOUVEAU-BRUNSWICK**



Le 23 octobre 2006

Madame Loredana Catalli Sonier
Greffière
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Madame,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente – neuvième 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 2005 au 31 mars 2006.

Veillez agréer, Madame la Greffière, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,

Bernard Richard



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
Recommandations de l'ombudsman : Tenter de faire fonctionner le système	8
Résumés de cas	15
Responsabilités législatives	21
Objectifs	22
Traitement des plaintes - organigramme	23
L'Ombudsman	24
Indicateurs de rendement	25
Informations financières	26
Bureau de l'Ombudsman – employés	27
<i>Loi sur l'Ombudsman</i>	28
Établissements correctionnels	32
<i>Loi sur le droit à l'information</i>	34
<i>Loi sur la fonction publique</i>	37
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	41
Sommaire des Statistiques 2005/2006	43
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	45
Genres de plaintes par ministère	46
Tableaux	57



MOT DE L'OMBUDSMAN

Je vous présente mon troisième rapport annuel à titre d'ombudsman du Nouveau-Brunswick qui porte sur ma deuxième année complète en cette capacité (du 1^{er} avril 2005 au 31 mars 2006). Un examen des statistiques pour l'année confirmera que la charge de travail exprimée en nombre de dossiers est demeurée élevée, comme cela a été le cas durant l'année précédente. Comme je l'ai déclaré par le passé, le Bureau de l'ombudsman continue de manquer des ressources dont il a besoin pour offrir des services adéquats à la population du Nouveau-Brunswick. Notre mandat est le plus vaste que tout bureau de l'ombudsman soit appelé à assumer au Canada, combinant la responsabilité à l'égard des plaintes générales contre l'ensemble des ministères et des organismes gouvernementaux, des corporations de la Couronne et des municipalités, sans parler des appels en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur la Fonction publique*. Comparativement à la Nouvelle-Écosse, notre province voisine (qui a un bureau distinct pour traiter les plaintes en vertu de la *Loi sur le droit à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*) ou au Manitoba (dont le mandat est semblable, à l'exception des appels en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*), le manque à gagner est encore plus bouleversant. Il est encore plus difficile d'échapper à la réalité de cette rareté du financement lorsqu'on se concentre sur la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information. Le tableau ci-dessous, établi par l'agent du commissaire à l'information et à la protection des renseignements de la Colombie-Britannique, en dit plus long que les explications que je pourrais fournir.

Ceci étant dit, les membres de notre personnel, épaulés à l'occasion par des employés à contrat et des étudiants, continuent d'offrir autant d'aide que possible dans le traitement des plaintes que nous recevons. Je demeure aussi engagé aujourd'hui que le jour de mon entrée en fonction à m'assurer qu'un gouvernement ouvert soit tout simplement cela, que les enfants et les jeunes bénéficient d'un réconfort et d'une protection, que les aînés ne soient pas oubliés et que les citoyens individuels soient traités de façon juste par une bureaucratie qui, quoique bien intentionnée, n'est pas toujours sensible aux circonstances exceptionnelles.



Dans le présent rapport, j'ai décidé de m'arrêter, de considérer et d'exposer à la population du Nouveau-Brunswick la manière dont nos recommandations sont reçues et traitées par la fonction publique et le gouvernement. Cela ne signifie pas que nous ne ferons plus enquête sur les plaintes systémiques. En fait, nous sommes en train d'étudier les services fournis aux jeunes à risque élevé de la province et la procédure d'appel qui s'offre par rapport à plusieurs programmes gouvernementaux. Nous travaillons également à un manuel sur l'équité procédural sur le plan administratif qui, nous l'espérons, deviendra un outil utile pour les citoyens ainsi que pour la fonction publique. Nous rendrons compte à cet égard au cours des prochains mois. Il est temps d'examiner chacune des 15 recommandations au sujet de questions systémiques contenues dans nos rapports annuels de 2003-2004 et de 2004-2005 et de déterminer s'il s'agit d'un exercice utile pour le Bureau de l'ombudsman et, plus important encore, pour la population du Nouveau-Brunswick. Comme je l'ai expliqué dans mon premier rapport, l'ombudsman précédent avait choisi de ne pas utiliser le rapport annuel à cette fin. J'estime donc qu'il est prudent de reconsidérer cette pratique.

Au cours de l'année en question, j'ai accepté de nombreuses invitations à m'entretenir avec des groupes intéressés à en savoir plus long sur notre travail et impatientes de nous faire part de leurs préoccupations. Il s'agit là, à mon avis, d'un volet important de mes responsabilités qui continuera d'accaparer beaucoup de mon temps.

Finalement, cette année, j'ai accepté de présider le Forum canadien des ombudsmans (FCO). Cet organisme regroupe tous les ombudsmans au Canada qui travaillent auprès des gouvernements fédéral et provinciaux, des municipalités, des universités et du secteur privé. Il sert de réseau pour comparer les pratiques exemplaires, échanger des idées et offrir une formation aux employés dans nos bureaux respectifs. En plus de contribuer à l'amélioration des outils de gouvernance dans les autres administrations, le FCO m'a permis de mieux connaître et saisir la notion de surveillance impartiale et d'imputabilité. De même, en novembre 2005, j'ai été invité à assumer la fonction de vice-président de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la francophonie (AOMF) dont les objectifs sont semblables à ceux du FCO et qui se concentre en particulier sur le développement des services d'ombudsmans dans les nations francophones du monde entier. Je continuerai d'occuper les deux postes.

En conclusion, je tiens à nouveau à souligner que le traitement des plaintes individuelles, la médiation des différends et la recherche de solutions lorsqu'elles existent en vertu des lois de la province demeurent nos priorités. Nous nous sommes



engagés à faire le pont entre les citoyens et la fonction publique en cas de malentendus ou de désaccords. Nous sommes déterminés, dans les limites de notre mandat et de nos ressources, à être accessibles, proactifs et diligents. Nous réalisons qu'il n'est pas possible de régler tous les problèmes, cependant, nous travaillons dans l'espoir que, dans presque tous les cas, la relation entre le citoyen et l'administration peut être améliorée.

L'ombudsman,

Bernard Richard



Recommandations de l'ombudsman : Tenter de faire fonctionner le système

La formulation de recommandations au sujet de questions systémiques est un volet essentiel du rôle d'un ombudsman. Si ces recommandations sont fiables et fondées sur une recherche solide, elles offrent des possibilités d'améliorer les politiques gouvernementales, d'empêcher des écarts de conduite de se reproduire dans la fonction publique et d'instaurer de la confiance dans les institutions démocratiques, dont la fonction publique. Pour être crédibles, elles doivent être formulées dans un esprit d'impartialité au-delà de tout soupçon et être reçues dans le même esprit. Dans la présente section, nous faisons un survol de la façon dont nos recommandations précédentes ont été traitées et nous formulons des observations sur nos propres attentes. Nous le faisons, parce que nous sommes convaincus qu'une surveillance impartiale est un instrument inévitable et essentiel de bonne gouvernance dans toute démocratie moderne.

Notez que le Bureau formule des recommandations de façon continue dans des plaintes individuelles et que, le plus souvent, ces recommandations sont bien reçues et mises en œuvre par le personnel des ministères. Bien que cela soit parfois frustrant pour nous, cela devrait être réconfortant pour les contribuables ordinaires de savoir que, plus nous descendons dans l'échelle bureaucratique, en règle générale, nous nous retrouvons à obtenir les meilleures réponses. Il ne faut pas se surprendre que, en règle générale, les employés du bureau central se préoccupent plus de créer des précédents et de protéger la cohérence systémique, alors que les agents de prestation de services au public veulent tout simplement trouver des solutions et accueillent favorablement, en règle générale, nos interventions.

Pour faciliter la référence, les recommandations exposées dans la présente section sont présentées par ministère et elles sont assorties de la mention de l'année où elles ont été formulées et du type de sujet (ombudsman, droit à l'information, protection des renseignements personnels ou fonction publique).

1. JUSTICE

- a) 2003-2004 – Ombudsman – Accès aux dossiers gouvernementaux.



La troisième recommandation dans le rapport annuel de 2003-2004 est probablement la plus simple et la moins coûteuse à mettre en œuvre, pourtant aucune n'est aussi déterminante pour le fonctionnement efficace du Bureau de l'ombudsman même. Il n'est pas possible d'enquêter sur les plaintes si les employés dans les ministères peuvent tout simplement refuser de communiquer l'information à partir de leurs dossiers.

C'est précisément la situation à laquelle notre bureau ne cesse d'être confronté chaque fois qu'il traite avec le ministère des Services familiaux et communautaires (SFC). Nul autre ministère n'a démontré une telle résistance en dépit du fait que 70 lois sont en place pour protéger les renseignements personnels des citoyens qui font affaire avec leur gouvernement. Les autres ministères adoptent comme position, comme nous, que la *Loi sur l'ombudsman* perdrait son sens si les fonctionnaires pouvaient se soustraire à l'enquête tout simplement en refusant de fournir une copie de leurs dossiers sous le couvert de la protection des renseignements personnels.

Cette conclusion est devenue bien trop évidente lorsqu'on a demandé à notre bureau d'examiner les actions des fonctionnaires de SFC dans le cas du décès tragique d'un enfant âgé de deux ans. On n'aurait pas pu trouver de meilleure circonstance où la surveillance impartiale d'une mesure administrative s'imposait. Aucun autre argument plus probant n'aurait pu exister. Pourtant, en dépit d'une recommandation qui a été formulée en janvier 2004, nous avons été obligés d'intenter une poursuite contre ce ministère afin d'accéder au dossier. Sûrement les législateurs qui ont adopté la *Loi sur l'Ombudsman* en 1967 n'auraient pas voulu une telle situation. D'autres provinces ont réglé la question carrément en conférant dans leur loi sur l'ombudsman un droit d'accès étendu à l'ombudsman aux dossiers gouvernementaux, nonobstant les dispositions sur la protection des renseignements personnels de toute autre loi. Notre récente enquête sur le cas de Juli-Anna St-Peters a démontré clairement la nécessité d'adopter de nouvelles approches, qu'elles soient ordonnées par la cour ou prescrites par de nouvelles mesures législatives.

b) 2004-2005 – Ombudsman – Droits de visite et d'accès des grands-parents.

Une foule de grands-parents au Nouveau-Brunswick continuent d'avoir de la difficulté à obtenir un accès raisonnable à leurs petits-enfants après que la relation des parents a échoué. Le Québec a adopté une approche qui permet



aux grands-parents d'obtenir plus facilement un tels accès en tenant compte tout d'abord de l'« intérêt supérieur de l'enfant ».

Notre recommandation visant à adopter le modèle du Québec et à offrir des services de médiation améliorés est restée vaine.

- c) 2004-2005 – Protection des renseignements personnels – Lignes directrices sur l'utilisation de la surveillance vidéo.

Dans notre dernier rapport annuel, nous avons proposé une série de lignes directrices sur l'utilisation des caméras de surveillance vidéo par les organismes publics qui décident d'en installer. Ces lignes directrices visaient à aider les écoles, les municipalités et les lieux touristiques, entre autres, afin de voir à réaliser un bon équilibre entre la sécurité et la vie privée lorsque les organismes décident que des caméras sont nécessaires. Même si elles n'ont pas été adoptées officiellement comme politique du gouvernement, nous savons que des organismes utilisent déjà ces lignes directrices. Malheureusement, de grandes municipalités diffusent en continu des enregistrements de surveillance vidéo en direct sur leur site Web avec un dédain troublant à l'égard des lignes directrices et des intérêts de la vie privée qu'elles cherchent à protéger.

2. SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES

Sept des 15 recommandations contenues dans nos deux premiers rapports annuels se rattachent directement aux services et aux programmes de SFC. Il ne faut pas s'en surprendre, vu que le ministère est au service des citoyens les plus vulnérables de la province : les démunis, les personnes handicapées, les aînés et les enfants et les jeunes qui ont besoin de protection.

- a) 2003-2004 – Ombudsman – Foyers de soins

Une plainte répétée à notre bureau est le coût énorme des soins en foyers de soins pour les familles qui ont la malchance de devoir y placer un de leurs proches. La plupart des résidents des foyers de soins sont subventionnés par le gouvernement, cependant, ceux qui ont réussi à constituer des actifs au cours de leur vie ont vu toutes leurs économies personnelles disparaître du jour au lendemain pour ainsi dire à cause des directives sur la contribution financière des familles du Nouveau-Brunswick.



Il y a deux ans, nous avons entrepris de nous attaquer à deux des principales préoccupations que nous ont exprimées les aînés et les membres de leur famille. La première était l'obligation imposée aux résidents et à leur famille de payer les coûts des services de soins de santé offerts dans les foyers de soins. La deuxième était l'inclusion des actifs et des économies personnelles dans la formule de calcul de la contribution. À notre avis, les deux pénalisent indûment les familles des pensionnaires des foyers de soins et, en janvier 2004, nous avons exercé des pressions pour que la situation change, ce que nous continuons de faire.

Bien que la réponse initiale de SFC n'ait pas été positive, nous sommes heureux que le gouvernement ait annoncé, dans le cadre du budget 2006-2007, que les coûts des soins de santé ne seront plus imposés à compter du 1^{er} janvier 2007.

Nous sommes heureux également que le nouveau gouvernement ait déjà donné suite à son engagement de calculer la contribution financière aux services des foyers de soins en fonction du revenu uniquement.

Cependant jusqu'à date, nos recommandations moins exigeantes, soit adopter une déclaration des droits des résidents des foyers de soins et autoriser notre bureau à exercer la surveillance des établissements résidentiels agréés par SFC, n'ont pas été retenues.

b) 2003-2004 – Ombudsman – Logements publics ou subventionnés

Les recommandations concernant les services de logement ayant trait à l'expulsion de locataires et aux frais imposés pour les dommages causés aux logements ont été incluses dans notre rapport annuel de 2003-2004 après que nous avons reçu plusieurs plaintes à cet égard.

La réponse à ces recommandations précises a été plus positive, et le dialogue se poursuit avec le ministère au sujet de ces préoccupations.

c) 2003-2004 – Ombudsman – Procédure d'appel relative aux décisions prises par SFC.



Nous continuons de nous préoccuper grandement de la procédure d'appel dont disposent les clients de SFC relativement aux décisions prises au sujet de l'admissibilité à une aide ou du montant de l'aide offerte.

Les plaintes que nous avons reçues ont montré que les clients de l'aide au revenu sont énormément désavantagés lorsqu'ils font face à la possibilité d'un appel. Ces derniers sont souvent insuffisamment informés de leurs droits, mal préparés pour la procédure d'appel, mal informés au sujet des preuves que le ministère produira contre eux et, une fois arrivés à l'audience d'appel, ont des moyens limités, voire nuls de se défendre. En fait, à certaines occasions, lorsque la Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial a tranché en faveur de clients, SFC a tout simplement annulé cette décision.

Notre recommandation en 2003-2004 se limitait à promouvoir une plus grande communication des faits aux clients qui risquent de perdre des prestations. Bien s'il s'agisse d'un aspect fondamental du traitement impartial sur le plan administratif, même cette recommandation n'a pas été bien accueillie par le ministère.

Nous sommes en train d'étendre la portée de notre enquête pour englober tous les aspects de la procédure de révision et d'appel.

3. BUREAU DU CONSEIL EXÉCUTIF

2003-2004 – Droit à l'information – Assujettir les municipalités à la loi – Formation des utilisateurs.

2004-2005 – Droit à l'information – Mener une étude de la loi même.

Le Bureau du Conseil exécutif s'est vu confier la tâche de coordonner l'application par le gouvernement de la *Loi sur le droit à l'information*. Au Nouveau-Brunswick, comme au Manitoba et au Yukon, la compétence de l'ombudsman s'étend à l'examen du traitement par le gouvernement des demandes en vertu du droit à l'information. Pour être conforme à celui dans les autres provinces, ce rôle, en règle générale, consiste à agir en qualité de commissaire à l'information, c'est-à-dire à promouvoir un «gouvernement ouvert» et le « droit de savoir », entre autres responsabilités.

Pour notre bureau, en plus des 75 examens environ menés par année, cette obligation a signifié recommander des modifications à la loi et offrir une



meilleure formation aux coordonnateurs à l'information dans les divers ministères.

Dans notre rapport de 2003-2004, nous avons recommandé que les municipalités soient ajoutées à l'annexe des organismes assujettis à la loi. Ce n'est pas que les municipalités soient plus ou moins secrètes que les ministères gouvernementaux, mais plutôt qu'elles sont actuellement dispensées d'un examen indépendant de leurs décisions concernant l'accès à l'information.

La même année, nous avons recommandé d'offrir un atelier d'une journée pour rassembler les utilisateurs fréquents et les intervenants qui s'intéressent à la *Loi sur le droit à l'information*. Nous avons espéré que la tenue d'une telle séance favoriserait une compréhension plus uniforme de la loi. Ni l'une ni l'autre des recommandations n'ont été retenues.

En janvier 2006, nous avons suggéré que l'étude prévue de la loi se déroule de façon indépendante du gouvernement. Nos recommandations préconisaient une étude indépendante dont le rapport serait déposé à l'Assemblée législative plutôt qu'à l'organe exécutif du gouvernement. Dans ce cas également, nos suggestions ont été ignorées. Il reste que nous continuons de nous préoccuper surtout du fait que ce principe fondamental de la démocratie, la notion de gouvernement ouvert, ne soit pas ébranlé par un processus d'étude qui, en soi, est moins transparent.

4. BUREAU DES RESSOURCES HUMAINES

2004-2005 – Fonction publique – Travailleurs occasionnels

La dernière des 15 recommandations contenues dans nos deux derniers rapports annuels porte sur la situation désespérée des quelques milliers de travailleurs occasionnels qui sont à l'emploi d'organismes publics. Nous avons ramené la portée de notre enquête aux travailleurs occasionnels qui sont embauchés pour un emploi saisonnier ou occasionnel. Il s'agit surtout d'employés des ministères des Transports, du Tourisme et des Parcs et des Ressources naturelles.

L'une des plaintes répétées et présentées depuis longtemps déjà par les personnes qui se retrouvent dans ces emplois est la précarité de leur emploi. Nombre de ces travailleurs sont soumis aux caprices des politiciens ou des superviseurs, et leur gagne-pain même tient souvent à un fil.



Dans un effort afin d'apporter un soulagement aux moins protégés parmi les employés du gouvernement, nous avons proposé un « droit de rappel des travailleurs occasionnels saisonniers » qui est semblable à la protection offerte aux employés du gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard après les modifications apportées à la *Loi sur la Fonction publique* de cette province en 1998.

Une réunion subséquente avec un haut fonctionnaire du Bureau des ressources humaines (BRH) était encourageante dans le sens qu'on a reconnu l'existence du problème. Cependant, une justification a été fournie pour expliquer les difficultés afin de s'attaquer à ce problème qui date depuis des décennies :

- a) une poursuite a déjà été intentée contre le gouvernement au sujet du statut des employés occasionnels;
- b) des qualifications adéquates sont exigées pour les postes les plus élémentaires au sein du gouvernement;
- c) le mot « rappel » a un sens précis dans les conventions collectives qui transmet l'idée de permanence, peu importe s'il existe un besoin ou non en travailleurs occasionnels à un moment donné.

Malgré ces obstacles, le BRH a accepté de voir s'il était possible de trouver un moyen pratique de donner suite à notre recommandation.

CONCLUSION

Le travail de ce bureau repose sur la conviction voulant qu'une tierce partie désintéressée qui jouit de la confiance du gouvernement soit souvent capable de trouver une solution lorsque les questions d'injustice, de mauvaise administration ou d'omission de la part du gouvernement sont portées à son attention. Recourant seulement à la persuasion et à un pouvoir de recommandation, on s'attend à ce que cette voie de recours soit souvent plus rapide, plus efficace et plus collaborative qu'un procès ou d'autres procédures traditionnelles de résolution de griefs. En bout de ligne, la seule sanction de l'ombudsman, bien que cela soit souvent efficace et suffisant, est de publier les recommandations qui ont été formulées dans les cas individuels. Nous espérons que ce bref survol des récentes recommandations qui ont été publiées dans nos deux derniers rapports annuels permettra au lecteur de mieux comprendre l'aspect systémique et préventif du



travail de l'ombudsman et offre au nouveau gouvernement une première occasion de revoir diverses recommandations importantes en suspens.



RÉSUMÉS DE CAS

Comme le mentionnait le rapport de l'ombudsman, les priorités du Bureau demeurent le traitement des plaintes individuelles, la médiation des conflits et la recherche de solutions lorsqu'elles sont disponibles en vertu des lois de la province.

Afin de mieux faire comprendre ce que nous essayons d'accomplir dans notre rôle de bureau de surveillance indépendant, nous incluons un échantillon représentatif de résumés de causes dans le rapport annuel de cette année. Voici donc quelques exemples de nos interventions :

Sécurité publique – Services correctionnels

Résolu – Aide offerte : Élaboration d'une nouvelle directive

Un détenu nous a rapporté les détails d'un incident survenu dans un des établissements correctionnels provinciaux. À son arrivée à l'établissement de détention, le prisonnier a été placé dans la cellule « sèche », ainsi appelée, la direction de la prison le soupçonnait de dissimuler des drogues illicites sur sa personne. Les détenus sont placés dans des cellules sèches pour éviter qu'ils ne se débarrassent de toute drogue ou article de contrebande en les jetant dans la cuvette des toilettes. Alors qu'il était en cellule, le détenu a failli périr d'une surdose de drogue et il a dû être réanimé à l'hôpital. Des renseignements confidentiels obtenus par notre bureau en cours d'enquête ont révélé que le détenu avait effectivement absorbé de grandes quantités d'analgésiques et d'anxiolytiques dans l'espoir d'éviter qu'ils ne soient détectés et que des accusations de trafic de stupéfiants ne soient portées.

L'incident a soulevé de nombreuses préoccupations relativement à la sécurité, alors que la surveillance inadéquate des détenus placés dans des cellules sèches rend les risques de décès accidentels en détention inutilement élevés. À la fin de son enquête, l'ombudsman a recommandé au ministère de la Sécurité publique de réviser les lignes directrices relatives à la surveillance des détenus placés dans des « cellules sèches ». Cette recommandation s'est traduite par une révision complète, par les fonctionnaires des Services correctionnels, de l'utilisation des « cellules sèches » et des directives régissant cette pratique. Une nouvelle directive a été élaborée,



requérant une surveillance constante, en personne ou par caméra de surveillance, lorsqu'un détenu est placé dans une « cellule sèche ».

Services familiaux et communautaires – Société d'habitation du Nouveau-Brunswick

Résolu – Aide offerte : Compromis obtenu par médiation

Un plaignant a reçu une lettre des fonctionnaires de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick lui annonçant qu'on lui accordait un logement dans un complexe pour personnes âgées. Quelques jours avant la date prévue pour le déménagement, l'homme a reçu un appel d'un fonctionnaire de la Société d'habitation l'informant que l'offre avait été retirée. Le plaignant allègue que c'est en raison des plaintes de ses futurs voisins parce qu'il recevait du counselling pour une maladie mentale et qu'il a le sentiment de ne pas avoir été traité équitablement.

Nos discussions avec les fonctionnaires relativement à l'annulation de l'offre d'un logement ont fait ressortir qu'une erreur administrative s'était produite. Les fonctionnaires ont mentionné que l'annulation de l'offre de logement était le résultat d'une erreur de communication à la suite d'une discussion entre un nouvel agent des programmes et son surveillant relativement à la pertinence et du caractère approprié du complexe. En dépit du fait qu'on ait de nouveau offert à l'homme un logement dans le complexe pour personnes âgées, il se sentait inconfortable d'y habiter en raison des plaintes des autres résidents relativement à sa santé mentale. Notre bureau a agi comme médiateur entre le demandeur de logement et l'agent des programmes afin d'essayer d'en arriver à un dénouement équitable. La solution retenue exige des fonctionnaires de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick qu'ils trouvent au plaignant un logement de remplacement adéquat et qu'ils lui fournissent un supplément au loyer en vue de compenser pour le mois de logement perdu.

Sécurité publique – Services correctionnels

Résolu – Aide offerte : Amélioration d'une directive déjà en place

Un détenu nous a téléphoné pour se plaindre qu'il n'a pas pu procéder adéquatement à la Cérémonie autochtone de purification du foin d'odeur alors qu'il était dans un centre correctionnel provincial, étant donné qu'il était enchaîné et menotté lorsqu'on l'amenait à l'extérieur. Les chaînes et les menottes étaient attachées comme le veut la règle normale pour amener les détenus en détention préventive ou les contrevenants à risque élevé à l'extérieur; cependant, elles entravaient la capacité du détenu à procéder pleinement à la Cérémonie de purification du foin d'odeur.



Au moment de la plainte, une politique existait pour les centres correctionnels de la province permettant aux détenus autochtones de conserver du foin d'odeur et de le brûler dans des endroits désignés conformément à leurs traditions spirituelles. À la suite de notre enquête, le ministère de la Sécurité publique a amélioré la politique provinciale en assurant qu'à l'avenir, les chaînes et les menottes seraient enlevées des détenus autochtones pendant la cérémonie de brûlage de foin d'odeur pour leur permettre d'y participer pleinement.

Services familiaux et communautaires – Prestations

Résolu – Aide offerte : Les prestations retenues ont été retournées

Une famille a décidé de prendre des vacances à l'extérieur de la province avec leur fils handicapé. Ce dernier était à la fin de la trentaine et demeurait dans la maison de ses parents à ce moment-là; il reçoit des prestations pour soins de longue durée depuis 1986. La famille a pris soin de son fils 24 heures par jour depuis sa naissance, rendant ces vacances importantes pour eux. Au lieu de placer leur fils dans un établissement de soins de longue durée, ils ont décidé qu'il serait préférable pour ce dernier s'ils l'amenaient avec eux. Étant donné que la famille a été absente du Nouveau-Brunswick pour une période de trois mois, le ministère a décidé de couper les prestations de leur fils pendant cette période, ce qui s'est traduit par une perte de 1255,50 \$.

Notre enquête a révélé que malgré le fait que la décision de couper ses prestations s'appuyait sur une interprétation à la lettre de la loi, elle était manifestement injuste et devrait être renversée. Notre bureau a trouvé irraisonnable la décision du ministère car, dans le cas où la famille avait placé son fils dans un foyer de soins pendant leur voyage, cela se serait traduit par une facture de plus de 12 000 \$ pour les contribuables. Également, le ministère pénalisait le fils pour une décision qu'il n'avait pas prise lui-même et qui était au-delà de sa capacité de comprendre étant donné qu'il a le développement mental d'un enfant de quatre ans. La décision de la famille d'amener son fils en vacances a été, et c'est ce qui est le plus important, dans le meilleur intérêt de ce dernier étant donné qu'il est demeuré avec ses parents durant cette période de trois mois. Au début de notre enquête, le ministère était inflexible, alléguant qu'il avait suivi la directive et qu'aucune exception ne pouvait être faite; toutefois, à la suite d'une longue correspondance et de plusieurs réunions avec les fonctionnaires du ministère, les prestations retenues ont été retournées en entier à la famille.



Santé et Mieux-être/Services familiaux et communautaires – Carte d'assistance médicale

Résolu – Aide offerte : Appareil médical acquis

Lorsqu'il a communiqué avec nous, un patient de 50 ans atteint de dystrophie musculaire attendait depuis près d'un an pour acquérir un fauteuil roulant adapté à ses besoins. Le ministère de la Santé et du Mieux-être a établi qu'il avait besoin d'un fauteuil spécialisé et d'un lève-personne fixé au plafond. Ce dernier appareil a été livré et installé rapidement, mais les fauteuils fournis ne pouvaient pas lui offrir une véritable mobilité. Bien que le plaignant et son ergothérapeute aient clairement établi qu'un fauteuil spécial serait nécessaire, le ministère des Services familiaux et communautaires a refusé d'approuver les dépenses pour un fauteuil comportant les caractéristiques nécessaires. Entre-temps, le plaignant a été confiné chez lui pendant des mois, simplement en raison de l'absence d'un fauteuil approprié.

Lorsque le plaignant a demandé notre aide et nous a remis la correspondance qu'il a échangée avec les ministères concernés, il nous est apparu évident que les délais et les obstacles auxquels il a dû faire face étaient déraisonnables. Nous avons communiqué avec le ministère des Services familiaux et communautaires pour expliquer la situation et demander une révision du cas. Tant à notre satisfaction qu'à celle du plaignant, la révision ultérieure s'est soldée par une décision de financer en entier et d'accélérer l'acquisition du fauteuil nécessaire.

Services familiaux et communautaires – Société d'habitation du Nouveau-Brunswick

Résolu – Aide offerte : Remboursement des coûts

L'époux d'une plaignante était atteint de sclérose en plaques et utilisait un fauteuil roulant pour se déplacer. Ayant eu vent d'un programme provincial conçu pour aider les personnes handicapées à obtenir un logement convenable, la plaignante a communiqué avec un haut fonctionnaire du ministère des Services familiaux et communautaires pour s'informer si son époux et elle-même étaient admissibles à ce programme. Elle a appris que des fonds étaient disponibles pour les propriétaires qui accepteraient d'exécuter des rénovations à leurs biens afin d'accueillir des locataires handicapés. Le fonctionnaire a assuré la plaignante en lui mentionnant qu'en raison de la condition de son époux, du financement pourrait leur être accordé en vertu du programme.



Se fondant sur les commentaires du fonctionnaire, la plaignante entreprit de faire effectuer à ses frais, par le propriétaire, les diverses rénovations dans l'attente d'un remboursement par le ministère des Services familiaux et communautaires. Malheureusement, la plaignante n'a appris que plus tard par les agents de prestation des programmes, que l'admissibilité à ce programme dépendait de diverses conditions, dont la volonté du propriétaire de conclure une entente avec la province. La plaignante a été informée qu'étant donné que ces conditions n'avaient pas été remplies, il n'y aurait aucun financement.

À la demande de la plaignante, le Bureau de l'ombudsman a examiné son cas. Nous avons conclu qu'un fonctionnaire du ministère des Services familiaux et communautaires lui avait effectivement fait des commentaires et qu'elle s'était fiée à ceux-ci pour agir comme elle l'a fait. Pour des raisons d'équité, nous avons recommandé que la plaignante soit remboursée pour les dépenses qu'elle a engagées. Après de nombreuses rencontres et une correspondance suivie, le ministère a donné suite à notre recommandation.

Bureau des ressources humaines – Appel d'une classification

Résolu – Aide offerte : Amélioration de la directive en vigueur

Un employé du gouvernement a essayé d'amener une affaire devant le Bureau d'appel en matière de classification, lequel entend les plaintes relatives au système de classification des employés supervisé par le Bureau des ressources humaines. Le Bureau d'appel a informé le plaignant qu'il avait discuté de sa demande d'audition avec le Bureau des ressources humaines et qu'il avait été établi que l'affaire ne relevait pas de la compétence du Bureau d'appel. Le plaignant a alors communiqué avec nous et déposé une plainte relative à la participation du Bureau des ressources humaines dans l'établissement de la compétence, ce qu'il considère comme étant inéquitable.

À la lumière d'un examen de cette affaire, notre Bureau a conclu que les décisions relatives à la compétence du Bureau d'appel pour entendre un appel doivent être prises par le Bureau lui-même de manière impartiale. Par conséquent, nous avons recommandé que lorsque l'employeur ou l'appelant a des doutes quant à la compétence du Bureau d'appel en matière de classification pour entendre un appel, la partie adverse doit en être informée et on doit lui offrir la possibilité de faire des soumissions avant que le Bureau d'appel en arrive à une décision. Le Bureau d'appel en matière de classification a accepté de respecter notre recommandation.



Services familiaux et communautaires – Indemnités

Résolu – Aide offerte : Subvention accordée

Un couple a pris un bébé nouveau-né en foyer nourricier et, plusieurs années plus tard, a décidé d'adopter officiellement l'enfant. Lorsque celle-ci a eu 9 ans, le couple a commencé à se demander si elle n'était pas atteinte d'un état pathologique affectant son développement normal. Et il a eu raison car l'enfant a été diagnostiqué comme souffrant du syndrome d'intoxication fœtale à l'alcool et les médecins ont recommandé des interventions médicales et sociales spéciales.

Le couple était dans l'impossibilité de payer les interventions prescrites et il a demandé l'aide du ministère des Services familiaux et communautaires. On lui a refusé un subside sous prétexte que les problèmes médicaux de l'enfant s'étaient manifestés plusieurs années après l'adoption officielle.

Nous étions d'avis qu'étant donné que l'état de santé en question était antérieur à l'adoption, il était injuste de la part du ministère de refuser d'accorder une subvention à la famille, subvention à laquelle elle aurait eu droit si l'enfant avait été diagnostiqué correctement plus tôt. Grâce à de très longues discussions avec le ministère, nous avons pu faire réviser le cas de la famille et renverser le refus de services pour que l'enfant reçoive les traitements nécessaires aux frais du ministère.



RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a une compétence législative étendue en vertu de la Loi sur l'Ombudsman, ainsi que d'importantes responsabilités et d'application des lois en vertu d'autres lois régissant l'importabilité et l'équité dans le secteur public.

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*



OBJECTIFS

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

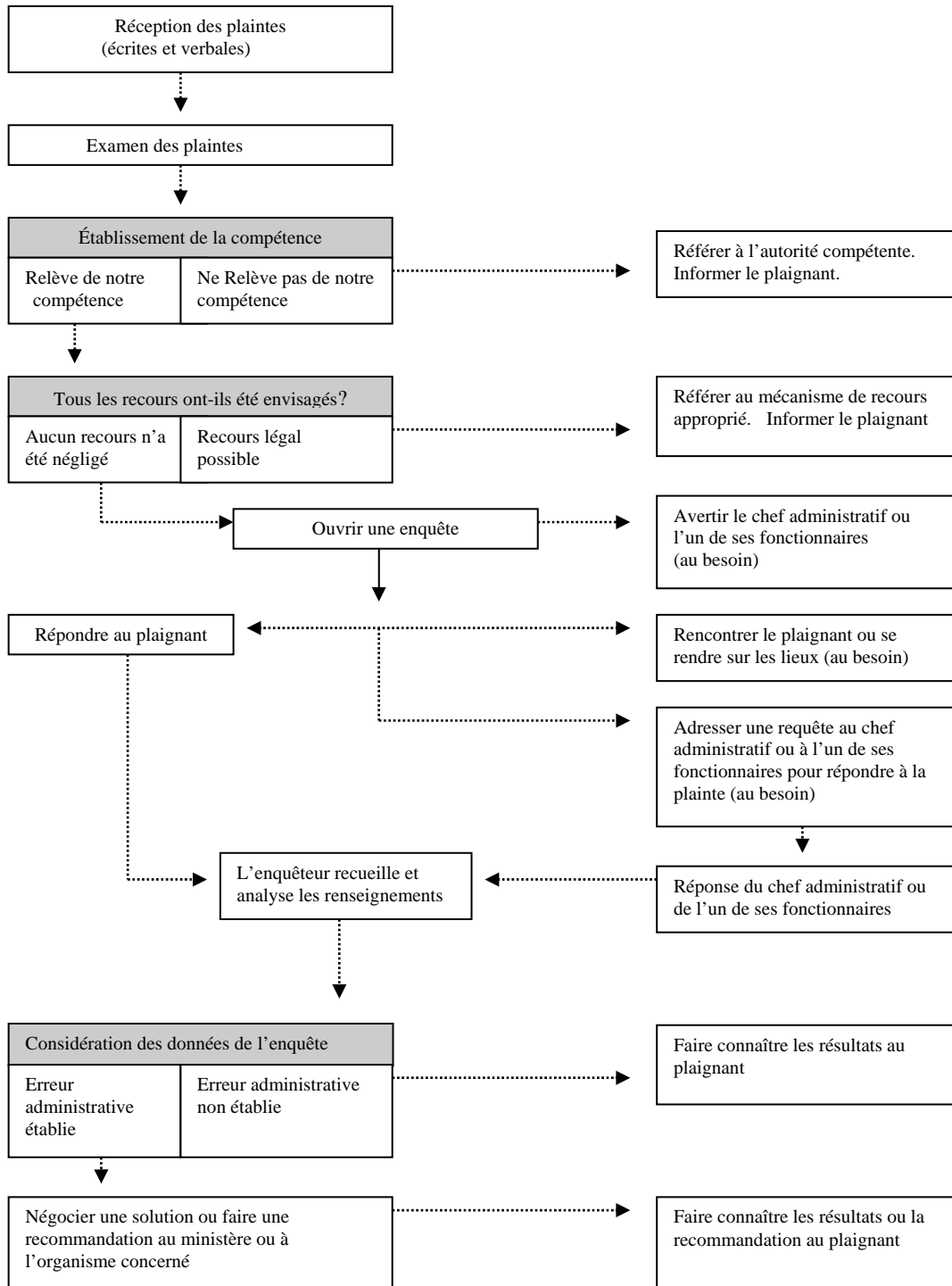
Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.

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.



MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES A L'OMBUDSMAN





L'OMBUDSMAN

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'Ombudsman est nommé et ne peut être démis de ses fonctions que sur la recommandation de l'Assemblée Législative elle-même.

La *Loi sur l'ombudsman* lui confère le pouvoir d'enquête relativement à toute matière 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.

CE QUE L'OMBUDSMAN PEUT FAIRE

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 ainsi que toute autre autorité publique que définit la *Loi sur l'ombudsman*.

CE QUE L'OMBUDSMAN NE PEUT PAS FAIRE

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 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



INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'ombudsman mesure son rendement, pour ce qui est de la prestation de divers services établis par la loi, par le biais des indicateurs énoncés ci-dessous.

Appui à la mission centrale

*Indicateur – Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a pour mission centrale de s'assurer que tous les citoyens du Nouveau-Brunswick sont traités de façon équitable, du point de vue administratif, par le gouvernement et ses organismes. En vertu de la **Loi sur l'Ombudsman**, il s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.*

Résultat – Notre mission centrale est communiquée par le biais de diverses activités publiques et d'éducation des employés du gouvernement et par le biais de déclarations à titre de conférencier prononcées par l'ombudsman et son personnel, et est renforcée dans les pages Web du bureau et dans notre rapport annuel.

Prestation efficace et efficiente de services

Indicateur – Le Bureau de l'ombudsman a réalisé des gains depuis janvier 2004 dans le cadre de ses efforts afin de mieux exécuter le mandat que lui confère la loi. Ces gains comprennent l'établissement d'un numéro de téléphone sans frais 1 888 qui permet aux clients de l'extérieur de la grande région de Fredericton de communiquer avec le bureau; l'amélioration de sa page Web; la réalisation d'améliorations administratives et techniques; la tenue de rencontres régulières avec divers ministères et organismes du gouvernement dans le but d'élaborer des améliorations dans la façon qu'ils exécutent leurs mandats respectifs conformément à la loi, de même que l'élaboration et le lancement d'une affiche informative pour les centres correctionnels provinciaux.

Résultat - Le pourcentage de dossiers de plainte fermés au cours des 30 jours civils suivant la date à laquelle la plainte a été reçue est passé de 67 % en 2002/2003 à 86 % en 2005/2006. Il s'agit d'une deuxième année consécutive où ce niveau a été atteint.



INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau ci-dessous présente les dépenses réelles et les affectations budgétaires pour 2005/2006.

Les frais de personnel représentent environ 80.5 p. 100 des dépenses réelles.

Les chiffres ci-dessous indiquent que les dépenses réelles du Bureau de l'ombudsman étaient inférieures au montant prévu au budget pour l'année. L'écart était attribuable aux économies dans le volet de la masse salariale étant donné que qu'un membre du personnel était en congé durant une partie de l'année.

	2005/2006	
	Budget	Dépenses réelles
Frais de personnel	583.5	561.2
Autres services	104.0	103.1
Fournitures et approvisionnements	12.0	11.0
Biens et matériel	12.0	21.9
Contributions à recevoir & dons	0.0	0.3
	711.5	697.6

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



BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Employés	Titre professionnel
Albert, Jessica	Agente
Dickison, Julie	Secrétaire administrative
Fraser, Amy	Adjointe administrative
Gilliland, Steve	Directeur
*Lévesque, Marie-Josée	Enquêteuse
*Murray, Jennifer	Enquêteuse/Agente juridique
Richard, Bernard	Ombudsman
Savoie, Robert	Enquêteur
**Whalen, Christian	Conseiller juridique

* Temps partiel

** En prêt de service de la Commission des droits de la personne depuis octobre 2005 en remplacement de Claire Pitre qui est en absente dû a un congé de maladie prolongé.



LOI SUR L'OMBUDSMAN



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.

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.

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 autorités relevant du gouvernement provincial que définit la ***Loi sur l'ombudsman***.



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 à la page 23 du rapport 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.



- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,825 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2005/2006. De ce nombre, 1,517 relevaient de la compétence du Bureau; 483 étaient des questions et des demandes de renseignements et 825 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 126 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées. Un sommaire détaillé des plaintes reçues se trouve à la page 45 de ce rapport.



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 2005/2006 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 que **XX** plaintes étaient d'**ordre criminel**, car elles portaient, 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.

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 tout comme le centre correctionnel concerné, puisse également se faire entendre.

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 plusieurs 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.

STATISTIQUES 2005/2006

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 654 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. En plus, le bureau reçoit un grand nombre de demandes d'informations aussi bien que des plaintes, de détenus, qui ne relèvent pas de notre compétence.



***LOI SUR LE DROIT
À
L'INFORMATION***



LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

La *Loi sur le droit à l'information* a été adoptée en 1978 pour garantir aux Néo-Brunswickois le droit d'accès aux renseignements d'ordre public. La *Loi* était le deuxième texte du genre au Canada, faisant du Nouveau-Brunswick l'une des premières administrations gouvernementales au monde à proclamer ce droit. La *Loi* a été modifiée à plusieurs reprises depuis son entrée en vigueur. Cependant, les modifications ont généralement eu l'effet d'accroître les exemptions applicables à certains types de documents, limitant ainsi le droit à l'information.

Dans le cadre de la *Loi sur le droit à l'information*, l'ombudsman doit, conformément à la loi et au règlement, mener un examen indépendant, dans un délai de 30 jours du dépôt de la requête, sur le refus, d'un ministère ou d'un organisme gouvernementale, de communiquer des renseignements aux citoyens.

RENVOIS VISÉS PAR LA *LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION*

En vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, une personne peut demander de l'information contenue dans un ou plusieurs documents en présentant une demande auprès du ministre pertinent, comme il est défini dans la *Loi*. Lorsque le ministre refuse ou est incapable de fournir les documents demandés, la personne peut renvoyer l'affaire devant l'ombudsman ou un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsqu'une demande d'information est renvoyée au Bureau de l'ombudsman, la *Loi sur le droit à l'information* exige que l'ombudsman examine l'affaire, dans un délai de 30 jours après avoir reçu le renvoi, et qu'il présente sa recommandation dans les plus brefs délais possible.

La *Loi* permet à l'ombudsman de vérifier l'information que le ministre refuse de communiquer, si cette information existe. Cet examen est mené en privé.

En général, l'ombudsman vérifie l'information sur place, mais les documents ou les copies des documents peuvent aussi lui être remis, sous pli cacheté, pour faciliter la consultation lorsqu'il s'agit



de préparer une recommandation. Selon la nature de l'information demandée, cette vérification peut aussi inclure l'examen d'un seul document ou dossier, ou d'une série de documents ou de boîtes de dossiers.

La vérification de l'ombudsman peut aller au-delà des documents sur papier puisque la *Loi sur le droit à l'information* définit un document comme suit : « *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* ».

Au terme de l'examen, si l'ombudsman découvre que l'information demandée n'est pas exemptée de publication en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, une recommandation est présentée au ministre afin de publier l'information conformément à la *Loi*.

Aucun droit n'existe, en vertu de la *Loi*, relativement aux renseignements qui s'inscrivent dans les catégories énumérées à titre d'exceptions dans l'article 6 de la *Loi*.

Au cours du dernier exercice, mon Bureau a modifié son mode de présentation de rapport. Depuis le 1^{er} janvier 2006, les recommandations de l'ombudsman visées par la *Loi sur le droit à l'information* sont envoyées dans un mode de présentation identique aux deux parties sous forme de plainte revêtant un intitulé juridique de la cause. Les recommandations qui soulèvent de nouveaux problèmes d'interprétation et d'application de la loi sont affichées sur notre site Web. Il est à espérer que ces mesures assureront une plus grande uniformité en ce qui concerne le résultat de nos propres efforts, faciliteront l'examen juridique des recommandations au besoin et permettront de mieux éclairer le public et les agents du gouvernement en ce qui a trait à la *Loi* et à la façon dont elle doit être interprétée et appliquée.

STATISTIQUES POUR 2005-2006

Au cours de l'année 2005-2006, le Bureau de l'ombudsman a reçu 74 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation des renseignements présentée par une personne en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*. Le Bureau de l'ombudsman a mené 37 enquêtes et a aussi offert de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un



avis sur la procédure à suivre lorsqu'il s'agit de demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.

Six recommandations ont été affichées sur notre site Web de janvier à la fin de mars 2006. À leur tour, ces recommandations traitent d'une recommandation visant à diffuser auprès d'une plaignante une copie du rapport d'enquête sur une plainte de harcèlement en milieu de travail, de la question à savoir si les règlements des plaintes relevant des droits de la personne déposés par les pouvoirs publics doivent être divulgués, du fait que les documents de politique ne sont pas forcément protégés par l'exemption régissant les opinions ou les recommandations présentées à un ministre, de l'exemption du secret professionnel qui lie l'avocat à son client, du fait que les noms des fonctionnaires figurant dans des documents publics en lien avec leurs fonctions officielles à titre d'employés du gouvernement n'ont pas besoin normalement d'être enlevés des documents divulgués en vertu d'une demande d'accès et du fait que la loi ne permet aucun droit d'accès à l'information qui n'est pas déjà disponible au public, par exemple dans un site Web.

Bien que la *Loi sur le droit à l'information* ne fixe pas de date limite à laquelle le ministre doit envoyer sa réponse concernant une recommandation de l'ombudsman, la *Loi* prévoit que le ministre doit indiquer par écrit au requérant et à l'ombudsman sa façon de régler l'affaire après la recommandation. Malheureusement, à ce jour, un bon nombre de recommandations envoyées aux ministres vers la fin du dernier exercice financier demeurent sans réponse.



***LOI SUR
LA FONCTION
PUBLIQUE***



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.

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.

STATISTIQUES 2005/2006

Le Bureau de l'ombudsman a ouvert 38 dossiers en 2005-2006, conformément à la *Loi sur la Fonction publique*. Le Bureau a traité entre autres quatre appels et trois demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la *Loi*. Pour ce qui est des appels reçus par le Bureau, un a été rejeté, deux ont été retirés et un a été réglé par le ministère concerné avant la tenue d'une audience formelle. Il y a eu également sept enquêtes et sept demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de la *Loi*. De plus, nous avons réalisé une enquête concernant le programme de réaménagement des effectifs et cinq enquêtes en rapport à l'emploi occasionnel dans les services publics.



***LOI SUR LA
PROTECTION DES
RENSEIGNEMENTS
PERSONNELS***



LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a présenté une *Loi sur la protection des renseignements personnels* en 1998. La *Loi* a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et est entrée en vigueur le 1^{er} avril 2001.

Comme la *Loi sur le droit à l'information*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* confère au Bureau de l'ombudsman la fonction d'application de la loi et de traitement des plaintes déposées en vertu de la *Loi*. La LPRP garantit le droit des citoyens de savoir quel type de renseignement personnel le gouvernement détient à leur sujet et de faire en sorte que ces renseignements personnels soient traités de manière confidentielle. Au Nouveau-Brunswick, contrairement à certaines autres provinces, il n'existe aucune loi provinciale qui régit la confidentialité des renseignements personnels dans le secteur privé. La *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* fédérale s'applique donc à tous les organismes commerciaux et privés de la province. Cette *Loi*, toutefois, n'aborde pas les questions de protection des renseignements personnels comme, par exemple, entre un employeur du secteur privé et ses employés. Ainsi, chaque année, plusieurs personnes portent plainte auprès de notre bureau relativement à des cas de violation de la vie privée pour lesquels il n'existe aucun recours administratif au Nouveau-Brunswick et aucun organisme de surveillance indépendant pour traiter ce genre de plainte.

À l'instar de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Nouveau-Brunswick est une loi qui confère un pouvoir légal aux dix principes de protection de la vie privée établis dans le modèle du code type de protection de la vie privée de l'Association canadienne de normalisation. Le mécanisme d'application de la loi consiste à déposer une plainte auprès de l'ombudsman qui détient un pouvoir de recommandation, et non pas un pouvoir de dicter la loi ou d'émettre des ordonnances exécutoires à un organisme public.

PLAINTES EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES



RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui est chargé de faire enquête sur des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes du gouvernement.

Bien que le Bureau de l'ombudsman soit responsable d'enquêter les plaintes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, il incombe aux ministères et aux organismes gouvernementaux de gérer les renseignements personnels en conformité avec la *Loi*.

Même si on continue à recevoir relativement peu de plaintes dans le cadre de la LPRP, comparativement à d'autres administrations gouvernementales, plusieurs plaintes de haute visibilité déposées au cours du présent exercice ont fait l'objet de beaucoup d'attention de la part du public. Deux ministres ont présenté leur démission au cours de l'année suite à des manquements signalés à la LPRP. L'une des démissions est survenue à la suite de la découverte d'une infraction commise à la *Loi* de la part de la ministre Fowlie. Le Bureau de l'ombudsman a retenu les services de l'ancien juge en chef de la province, Stuart Stratton, pour mener une enquête de la plainte déposée par le chef de l'opposition au sujet de la divulgation par la ministre de renseignements personnels obtenus dans les dossiers du ministère concernant un député de l'opposition. M. Stratton a statué que la *Loi* s'appliquait aux ministres en tant que chefs titulaires d'organismes publics relevant de leur charge et que même si les déclarations et les divulgations de renseignements personnels faites par la ministre pendant qu'elle siège à l'Assemblée législative étaient mises à l'abri d'un examen conformément au principe du privilège parlementaire, les déclarations faites à l'extérieur de l'Assemblée législative ne l'étaient pas. Le rapport de M. Stratton a été publié en juillet 2005 et la ministre Fowlie a démissionné peu de temps après.

STATISTIQUES POUR 2005-2006

Au cours de l'année 2005-2006, le Bureau de l'ombudsman a reçu 34 plaintes et demandes de renseignements en ce qui concerne la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



SOMMAIRE DES STATISTIQUES 2005/2006



STATISTIQUES 2005/2006

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,825 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2005/2006. De ce nombre, 1,517 relevaient de la compétence du Bureau; 483 étaient des questions et des demandes de renseignements et 825 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 126 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Durant l'année 2005/2006, le Bureau de l'ombudsman a reçu 74 demandes 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***. Ces demandes ont donné lieu à 37 enquêtes menées par le Bureau de l'ombudsman. Il a aussi fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.
- Le Bureau de l'ombudsman a ouvert 38 dossiers en 2005-2006, conformément à la ***Loi sur la Fonction publique***. Le Bureau a traité entre autres quatre appels et trois demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la ***Loi***. Pour ce qui est des appels reçus par le Bureau, un a été rejeté, deux ont été retirés et un a été réglé par le ministère concerné avant la tenue d'une audience formelle. Il y a eu également sept enquêtes et sept demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de la ***Loi***. De plus, nous avons réalisé une enquête concernant le programme de réaménagement des effectifs et cinq enquêtes en rapport à l'emploi occasionnel dans les services publics.
- En 2005/2006, le Bureau de l'ombudsman a reçu 34 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 654 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. En plus, le bureau reçoit un grand nombre de demandes d'informations aussi bien que des plaintes, de détenus, qui ne relèvent pas de notre compétence.

**TABLEAU STATISTIQUE 2005/2006****RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2005/2006**

(Does not include Inquiries or Non-jurisdiction complaints)

Ministères/Organismes	Total	Assistance Rendered	Référence fournie/ Clarification Provided	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman
Éducation	64	4	32	12	16
Environnement et Gouvernements locaux	31	3	21	2	5
Services familiaux et communautaires	398	39	181	78	100
Santé et Mieux-être	86	18	38	15	15
Justice	29	6	12	7	4
Ressources naturelles	19	2	6	7	4
Société d'énergie du N.-B.	52	14	26	5	7
Municipalités	32	7	13	9	3
Bureau des ressources humaines	11	4	5	-	2
Sécurité publique	558	79	216	156	107
Services Nouveau-Brunswick	30	1	18	4	7
Formation et Développement de l'emploi	31	15	11	3	2
Transports	36	-	15	9	12
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	98	2	62	21	13
**Autres	42	10	18	8	6
Total	1517*	204	674	336	303

*Ce nombre comprend 115 enquêtes reportées de l'année précédente.

** Ministères/organismes/lois avec 10 plaintes ou moins durant 2005/2006.

*** 126 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 2005/2006. Pour les fins de ce rapport, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 10 plaintes.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

	2005/2006	2004/2005
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	72	50
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	37	34
Soins dentaires	7	11
Demande pour aller à l'hôpital	18	9
Lunettes, soins ophtalmologiques	6	2
Régime alimentaire spécial	1	1
Menace de suicide	1	2
Physiothérapie	2	1
Santé mentale	3	3
Appareils médicaux	6	3
Traitements médicaux	<u>1</u>	<u>4</u>
Total Partiel	154	120
Conditions de détention		
Vêtements et literie	14	11



Propreté	11		9
Nourriture	16		11
Chauffage et ventilation	1		4
Surpeuplement	17		5
Usage du tabac	6		8
Entretien et réparations	<u>4</u>		<u>3</u>
Total Partiel	69		51
Administration	9		1
Programme de mise en liberté provisoire	10		5
Mesures disciplinaires	15		30
Bien personnels des détenus	34		28
Classification ou transferts	43		38
Demande de détention à domicile	7		2
Privilèges de visites	14		12
Loisirs	8		10
Placement à l'intérieur de l'institution	-		20
Privilèges relatifs aux programmes	3		8
Emploi du téléphone	18		14
Correspondance	4		8
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	8		11
Moyens de contention utilisés	-	4	
Contrebande	3		3
Ségrégation	18		24
Conduite du personnel	14		15
Menacé par la présence d'autres détenus	5		3
Formulaires de demande	2		3
Requêtes pour articles refusés	13		5
Abandonné par le détenu	4		3
Autres	<u>45</u>	-	
Total	517		439

**SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES**

	2005/2006	2004/2005
Prestations d'aide au revenu		
Suppression ou réduction	34	31
Refus	30	20
Montants ou calculs	16	19
Critères d'admissibilité	27	32
Besoins à long terme	9	10
Remboursements	6	11
Retards	<u>7</u>	<u>4</u>
Total Partiel	129	127
Unités de logement		
Réparations	25	20
Disponibilité	39	32
Évictions	11	14
Inspections	1	6
Droits des locataires	11	7
Transferts	<u>4</u>	<u>4</u>
Total Partiel	91	83
Plaintes portant sur le personnel	24	24
Administration	14	14
Carte d'assistance médicale	18	18
Services de protection	29	29
Supplément au chauffage	5	5
Adoptions	8	8
Questions médicales	8	8
Formation et programmes de travail	5	5
Prêts et subventions au logement	17	17
Foyers de soins/Établissements résidentiels	35	35
Plaintes reliées à l'emploi	5	5
Commission d'appel	6	6
Appareils ménagers/meubles	<u>4</u>	<u>4</u>



Total **398** **388**

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

	2005/2006	2004/2005
Indemnisation		
Suppression ou réduction	22	26
Montant ou calcul	7	11
Prestations d'invalidité de longue durée	-	6
Total Partiel	<u>29</u>	<u>43</u>
Tribunal d'appel	6	16
Demande refusée	22	16
Administration	5	12
Paiement de services médicaux	3	6
Admissibilité	3	1
Evaluation des compétences	1	-
Santé et sécurité	2	-
Plaintes portant sur le personnel	12	10
Demande pour formation	-	1
Réadaptation médicale	6	2
Incapacité partielle permanente	3	6
Autres	<u>6</u>	<u>-</u>
Total	98	113



ÉDUCATION

	2005/2006	2004/2005
Administration	5	5
Transports	4	4
Enfants à besoins spéciaux	5	5
Prêts étudiants	18	18
Plaintes reliées à l'emploi	12	12
Éducation à la maison	1	-
Processus d'appel	1	-
Accès aux dossiers scolaires	1	-
Suspensions	6	6
Programme d'études et tests	-	1
Plaintes portant sur le personnel	5	9
Programme d'immersion en français	-	1
Autres	<u>9</u>	<u>-</u>
Total	64	61

SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

	2005/2006	2004/2005
Plaintes reliées à l'emploi	-	5
Plaintes relatives aux services	4	6
Débranchement	24	21
Calendrier des paiements	3	7
Facturation et calculs	9	16
Dépôts de garantie	2	1
Administration	-	1
Demandes en dommages-intérêts	2	3
Autres	<u>8</u>	<u>-</u>
Total	52	60

**SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE**

	2005/2006	2004/2005
Santé mentale	4	8
Plaintes reliées à l'emploi	3	6
Administration	2	4
Plaintes portant sur le personnel	1	1
Assurance-maladie	16	17
Permis et licences	1	3
D'auxiliaire familiale	1	-
Ambulance	1	-
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	-	2
Santé publique	3	6
Services - traitement des dépendances	2	4
Statistiques de l'état civil	4	2
Autres	<u>2</u>	<u>-</u>
Total	40	53



TRANSPORTS

	2005/2006	2004/2005
Entretien des chemins et des ponts	12	13
Plaintes reliées à l'emploi	10	16
Demandes en dommages-intérêts	2	3
Accès et droit de passage	2	1
Problèmes de propriété	2	4
Administration	1	2
Procédures d'expropriation	3	7
Plaintes portant sur le personnel	1	1
Panneaux routiers	1	-
Autres	<u>2</u>	<u>-</u>
Total	36	47

SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2005/2006	2004/2005
Permis et licences	16	14
Administration	-	5
Plaintes portant sur le personnel	1	3
Services des coroners	2	3
Mesures d'urgence	4	2
Plaintes reliées à l'emploi	2	2
Autres	<u>16</u>	<u>8</u>
Total	41	37



JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL

	2004/2005	2004/2005
Administration	1	2
Plaintes portant sur le personnel	4	3
Plaintes reliées à l'emploi	3	3
Pensions alimentaires et ordonnances	8	8
Assurances	1	-
Autres	<u>12</u>	<u>28</u>
Total	29	44

MUNICIPALITÉS

	2004/2005	2005/2006
Administration	1	1
Plaintes portant sur le personnel	-	4
Plaintes reliées à l'emploi	5	2
Expropriation	1	1
Arrêtés municipaux	9	5
Propriétés	2	3
Droit à l'information	4	1
Routes-rues	3	1
Services	1	4
Eau et Égouts	5	10
Zonage	-	1
Autres	<u>1</u>	<u>6</u>
Total	32	40

**ENVIRONNEMENT ET GOUVERNEMENTS LOCAUX**

	2005/2006	2004/2005
Administration	5	5
Inspections	1	3
Districts de services locaux	1	1
Permis et Licences	4	6
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Plaintes reliées à l'emploi	1	-
Pollution	6	2
Litige au sujet des biens	7	3
Lieux inesthétiques	-	2
Eau et égouts	1	4
Autres	<u>4</u>	<u>12</u>
Total	31	38

RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ

	2004/2005	2005/2006
Administration	3	4
Admission	-	2
Plaintes portant sur le personnel	5	4
Plaintes reliées à l'emploi	10	3
Harcèlement (emploi)	1	2
Relations de travail	-	5
Services de santé mentale	1	3
Traitements	7	3
Services extra-mural	3	-
Autres	<u>16</u>	<u>9</u>
Total	46	35

**SERVICES NOUVEAU-BRUNWICK**

	2004/2005	2005/2006
Administration	7	1
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Plaintes reliées à l'emploi	1	2
Permis et licences	4	3
Évaluation foncière	9	8
Procédures-Évaluation foncière	1	5
Property Assessment – Appeal Procedures	1	-
Autres	<u>4</u>	<u>10</u>
Total	30	30

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI

	2005/2006	2004/2005
Collèges communautaires-procédures d'admission	1	1
Collèges communautaires-programmes	1	1
Collèges communautaires-autres	3	3
Plaintes reliées à l'emploi	7	8
Programmes d'emploi	2	2
Subventions-prêts	2	3
Licences-permis-diplômes	-	1
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Autres	<u>14</u>	<u>11</u>
Total	31	30

**COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU N.-B.**

	2005/2006	2004/2005
Administration	-	3
Plaintes portant sur le personnel	-	4
Procédures d'enquête	6	7
Délai	4	-
Autres	<u>4</u>	<u>11</u>
Total	14	25

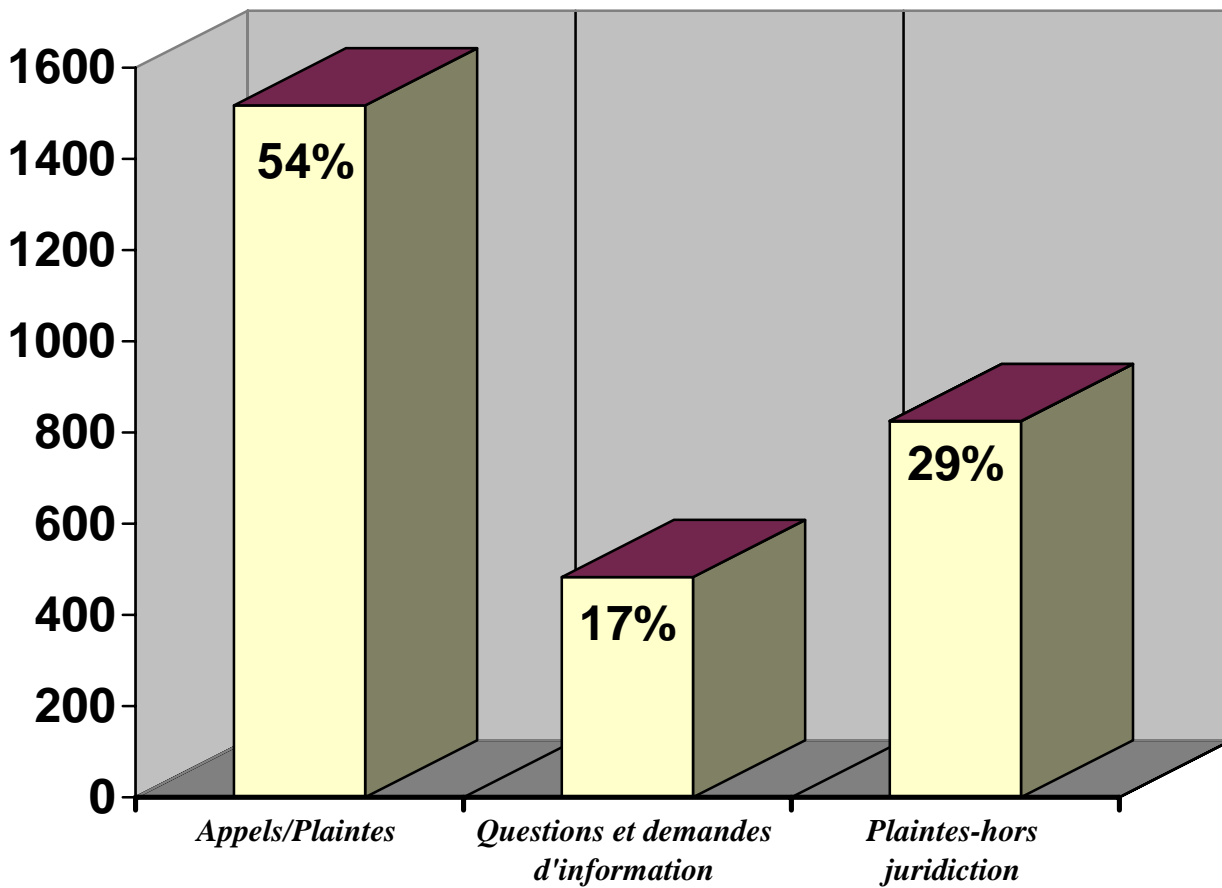
BUREAU DES RESSOURCES HUMAINES

	2005/2006	2004/2005
Avantages sociaux-Invalidité à long terme	2	2
Égalité d'accès à l'emploi	1	3
Classification d'emploi	2	2
Relations de travail	2	1
Pensions	4	7
Avantages sociaux-Politique de recrutement	1	-
Politique d'indemnisation	2	-
Programmes	-	1
Autres	<u>1</u>	<u>3</u>
Total	15	19



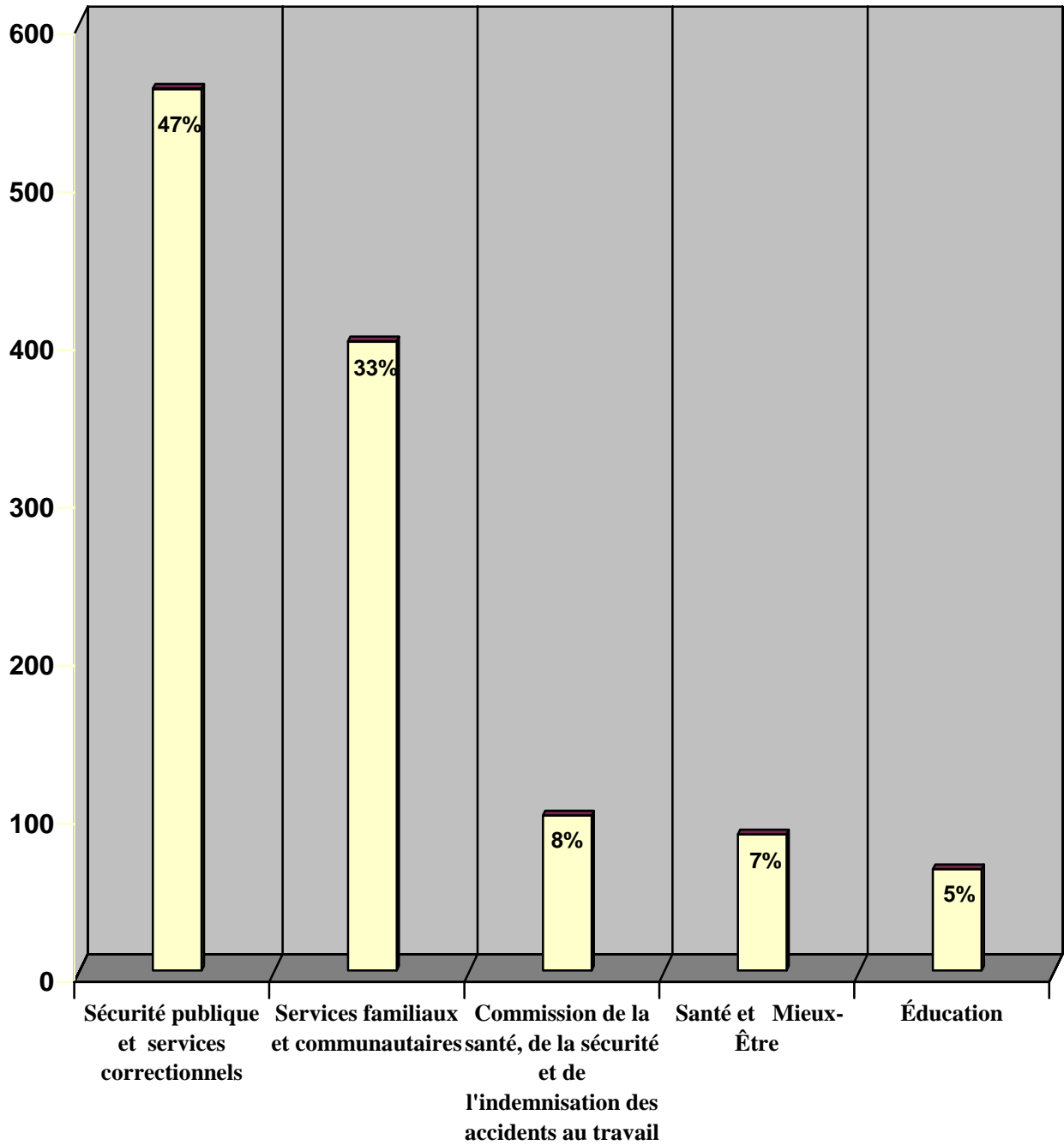
TABLEAUX

PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2005/2006





CINQ PRINCIPALES ORIGINES DE PLAINTES





RÉSULTAT DES PLAINTES

