



Ombudsman

RAPPORT ANNUEL

2006/2007



**Child & Youth
Advocate
Défenseur
des enfants et de la jeunesse**

Rapport annuel 2006/2007

Publié par :

Bureau de l'Ombudsman et défenseur
des enfants & de la jeunesse

Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Mars 2008

ISBN 978-1-55471-152-9

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick



Le 3 mars 2008

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

Madame,

J'ai l'honneur de vous présenter le quarantième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la *Loi sur l'ombudsman*, le paragraphe 25(1) de la *Loi sur le Défenseur des enfants et de la jeunesse* et l'article 36 de la *Loi sur la Fonction publique*, pour la période allant du 1^{er} avril 2006 au 31 mars 2007.

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

L'ombudsman,

Bernard Richard



POUR JOINDRE VOTRE OMBUDSMAN ET DÉFENSEUR DES ENFANTS & DE LA JEUNESSE

Écrivez au : Bureau de l'ombudsman et Défenseur
des enfants & de la jeunesse
548, rue York
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

ÉNONCÉ DE MISSION

En vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*, le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse fait la promotion des droits et des intérêts des enfants et des jeunes, veille à ce que ces droits et intérêts soient protégés et à ce que les opinions des enfants et des jeunes soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées.



Contenu	
	Page
Énoncé de mission	3
Mot de l'Ombudsman	5
Résumés de cas	7
Responsabilités législatives	12
Objectifs	13
Traitement des plaintes - organigramme	15
L'Ombudsman	16
Le Défenseur des enfants et de la jeunesse	17
Indicateurs de rendement	19
Informations financières	20
Bureau de l'Ombudsman – employés	21
<i>Loi sur l'Ombudsman</i>	22
Établissements correctionnels	26
<i>Loi sur le droit à l'information</i>	28
<i>Loi sur la fonction publique</i>	33
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	37
<i>Loi sur le Défenseur des enfants et de la jeunesse</i>	41
Sommaire des Statistiques 2006/2007	47
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	50
Genres de plaintes par ministère	51
Tableaux	64



MOT DE L'OMBUDSMAN

Le présent rapport annuel porte sur l'exercice 2006/2007. Durant cette période, l'événement le plus marquant pour notre bureau a été l'ajout du mandat de premier défenseur des enfants et de la jeunesse à nos mandats d'ombudsman, de commissaire au droit à l'information et à la protection des renseignements personnels, et à nos responsabilités en vertu de la *Loi sur la Fonction publique* et de la *Loi sur les archives*. Cette annonce ayant été faite le 26 octobre 2006, il était devenu clair, à la fin de l'exercice financier, que ce défi serait de taille.

Les plaintes présentées à notre bureau par des particuliers et concernant des enfants et des jeunes ont été parmi les plus difficiles à traiter. Vu qu'elles sont souvent empreintes d'émotion péniblement contrôlée, ces plaintes ne sont jamais facilement résolues. Nous avons dû consacrer une grande partie de l'exercice à certaines de nos enquêtes systémiques, notamment à la révision des Services de protection à l'enfance et l'analyse des services de santé mentale offerts aux jeunes ayant des besoins très complexes et, en date du 31 mars 2007, il restait encore beaucoup de travail à effectuer. Les deux rapports seront publiés en 2007/2008.

Notre analyse du problème des frais d'utilisation pour les non-résidents de la ville de Fredericton souligne l'étendue et la portée de nos divers mandats. La plupart des problèmes ayant été résolus entre la municipalité et les collectivités avoisinantes, nous espérons vivement que notre rapport servira de modèle ailleurs dans la province.

Mon mandat de président du Forum canadien des ombudsmans s'est achevé à la fin de l'année, juste à temps pour que je sois élu président du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires. Par ailleurs, l'Agence canadienne de développement international (ACDI) m'a invité à prononcer une allocation lors de la rencontre annuelle du Pro-Citizenship Institute à Recife, au Brésil, tandis que l'Institut d'administration publique du Canada m'a invité à donner, à des hauts fonctionnaires du Mali, en Afrique, une conférence sur la bonne gouvernance et l'éthique au sein du gouvernement. Je continue de croire que le Canada et, bien sûr, le Nouveau-Brunswick, doivent aider et encourager la coopération et le développement au niveau international.



En 2006/2007, le bureau de l'ombudsman s'est trouvé encore une fois dans l'impossibilité de compléter, de façon satisfaisante, toutes les tâches qui lui ont été confiées. Notre bureau reste hélas cruellement sous-financé et incapable de répondre à la demande. Récemment, le professeur Donald Savoie et les anciens hauts fonctionnaires Jean-Guy Finn et Kevin Malone ont réaffirmé ces constatations dans des rapports sur le droit à l'information et à la protection de la vie privée. On peut en dire de même de nos nouvelles responsabilités en matière de défense des enfants et de la jeunesse. Une comparaison avec d'autres compétences comparables (Terre-Neuve-et-Labrador, Nouvelle-Écosse, Saskatchewan et Manitoba) ne ferait que confirmer l'état lamentable de cette situation dans notre province. En fin de compte, ce sont les Néo-Brunswickois qui en ressortent perdants, vu qu'ils n'obtiennent pas le niveau et la qualité de services qu'ils méritent.

Je négligerais mes devoirs si j'omettais de remercier les travailleuses et travailleurs dévoués et acharnés qui permettent à ce bureau de fonctionner dans des conditions si exigeantes. Sans eux, et sans leur efficacité et leur compétence, je ne serais pas ici.

Bernard Richard
Ombudsman



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 cas dans le rapport annuel de cette année. Voici donc quelques exemples de nos interventions :

Services familiaux et communautaires – Prestations

Résolu – Aide offerte : Les prestations retenues ont été rendues

En février, nous avons reçu une plainte d'un citoyen qui s'inquiétait du fait qu'un jeune garçon de 16 ans était sans abri et vivait dans un immeuble abandonné, sans chauffage ni électricité. Le jeune en question ne recevait alors aucune prestation d'aide sociale du ministère des Services familiaux et communautaires, mais celui-ci a accepté d'effectuer une évaluation des besoins sociaux à condition que le jeune fournisse une adresse postale. Ce dernier a vécu temporairement chez plusieurs personnes, mais n'est jamais resté assez longtemps à un endroit pour que l'évaluation puisse se faire.

En mars, le jeune a été suspendu de l'école et vivait encore dans la grange abandonnée. Quand un incendie accidentel s'y est déclaré, le jeune et quelques autres compagnons qui y habitaient ont échappé au sinistre de justesse. Comme le jeune n'avait nulle part où aller, un juge l'a renvoyé au Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick, à Miramichi, pour 30 jours aux fins d'évaluation, comme l'avait proposé un travailleur social qui tentait d'achever l'évaluation de ses besoins sociaux.

Ce travailleur social a organisé une conférence de cas à l'intention des personnes qui travaillaient avec le jeune en question. Ainsi, l'agent de probation et le pédiatre du jeune garçon ainsi que plusieurs travailleurs sociaux du ministère des Services familiaux et communautaires et un délégué de notre bureau y ont participé. Le pédiatre avait diagnostiqué le syndrome d'alcoolisme fœtal chez le jeune et



déterminé que ce dernier était incapable d'avoir des interactions sociales. Tous ont convenu qu'une fois que le jeune recevrait son congé du Centre, en avril, le ministère des Services familiaux et communautaires devrait lui venir en aide dans le cadre du programme destiné aux enfants ayant des besoins spéciaux. Malgré l'appui accordé à cette proposition, le ministère des Services familiaux et communautaires a simplement inscrit le nom du jeune à la liste d'attente relativement au programme.

Nous avons communiqué avec un représentant officiel du ministère des Services familiaux et communautaires afin d'insister pour que celui-ci vienne en aide immédiatement à ce jeune étant donné sa vulnérabilité et le fait qu'il risquait de redevenir sans abri. Grâce à notre persistance, le ministère des Services familiaux et communautaires a décidé de faire exception aux critères d'admissibilité et d'immédiatement aider le jeune en vertu du programme. Le Ministère a conclu une entente de garde de six mois avec le père du garçon et a placé l'enfant dans un foyer nourricier.

Le rôle du défenseur des enfants et de la jeunesse a été déterminant dans cette affaire en ce qui a trait à l'obtention de services pour le jeune, qui avait subi beaucoup de tort du fait qu'il existe très peu de services destinés aux jeunes de 16 à 19 ans.

Ministère de la Santé – Emploi

Résolu – Aide offerte : Élaboration d'une nouvelle directive

Le Bureau a reçu la plainte d'une fonctionnaire qui était en congé. La plaignante était contrariée par le fait que le Ministère ne l'avait pas bien informée, avant son congé, des directives en place concernant les congés sans solde et les congés d'invalidité à long terme. Un mois et demi avant la fin prévue de son congé, le ministère de la Santé lui a plutôt envoyé une lettre pour l'informer que son congé durait au plus 28 mois et que trois choix s'offraient à elle à la fin de ce congé. Elle pouvait présenter une démission involontaire pour cause de maladie ou d'invalidité; revenir au travail avant la fin du congé ou ne rien faire. La plaignante était mécontente, car elle trouvait que le Ministère ne lui donnait pas assez de temps pour prendre une décision concernant son emploi qui aurait des conséquences sur le reste de sa vie.

Quand nous avons essayé d'obtenir plus de renseignements auprès du Ministère, on nous a dit que les directives concernant les congés sans solde et les congés d'invalidité de longue durée n'étaient pas propres au ministère de la Santé, mais qu'elles s'appliquaient plutôt à l'ensemble de la fonction publique. Le Ministère nous



a informés qu'un surveillant ou un directeur se charge habituellement d'expliquer les directives aux employés avant qu'ils partent en congé et confirme verbalement à chacun que leur emploi sera conservé pendant 28 mois. Puis, conformément aux directives, le Ministère a pour pratique d'envoyer une lettre à l'employé quatre mois avant la fin du congé pour lui expliquer les choix qui s'offrent à lui. Or, dans l'affaire qui nous intéresse, le Ministère n'a pas informé la plaignante dans les quatre mois habituels, car il croyait que cette dernière allait revenir au travail à la fin de son congé.

À la lumière de la plainte que nous avons reçue, le Bureau a recommandé au Bureau des ressources humaines de modifier la directive de manière à mieux protéger les droits des employés. Premièrement, nous avons recommandé que le Bureau des ressources humaines modifie la directive concernant les congés sans solde de telle sorte que les ministères soient obligés d'envoyer une lettre pour aviser les gens que leur poste sera conservé pendant 28 mois plutôt que d'informer ces derniers verbalement de la directive en question. Deuxièmement, nous avons recommandé que la directive concernant les congés sans solde soit modifiée afin d'obliger tous les ministères à informer tous les employés, par écrit, quatre mois avant la fin de leur congé, des choix qui s'offrent à eux, que les employés soient censés ou non revenir au travail.

Ces recommandations ont entraîné une modification de la directive à l'échelle du Ministère ainsi qu'une modification des pratiques en matière de gestion des ressources humaines dans l'ensemble de la fonction publique. Le ministère de la Santé s'est de plus engagé à informer par écrit les employés en congé d'invalidité à long terme, au début de leur congé, de la période 28 mois ainsi qu'à leur envoyer une lettre de suivi quatre mois avant la fin de leur congé, qu'ils reviennent au travail ou non. Le Bureau des ressources humaines a également accepté nos recommandations et s'est engagé à proposer aux autres ministères et organismes gouvernementaux d'en faire autant.

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick – Comptes-clients

Résolu – Aide offerte : Élimination de la dette du compte du plaignant

Nous avons reçu un appel téléphonique d'un plaignant concernant son nouveau compte à la Société d'énergie du Nouveau-Brunswick. Lui et sa petite amie avaient emménagé dans un nouvel appartement, pour la première fois, et le nouveau compte pour leur appartement avait été créé à son nom. Or, la petite amie du plaignant avait



accumulé, à son ancienne résidence, une dette envers la Société. Le plaignant ne vivait pas avec elle à ce moment-là et la petite amie avait signé une attestation avec Énergie NB stipulant que la dette en souffrance lui incombait entièrement. Au moment d'assumer la responsabilité de la dette, elle a également fourni à Énergie NB sa nouvelle adresse afin que la Société puisse lui envoyer la facture visant sa dette. Malgré ces mesures, Énergie NB a ajouté la dette au nouveau compte d'électricité du plaignant.

Un représentant d'Énergie NB a dit au plaignant, au téléphone, que tant que lui et sa petite amie habiteraient ensemble, la dette de cette dernière resterait à son compte à lui. Le plaignant trouvait qu'il était injuste que son compte porte une dette qu'il n'avait pas engagée et que cette situation pouvait nuire à son crédit à l'avenir. En outre, il devenait par le fait même responsable de la dette de sa petite amie, qu'ils continuent à vivre ensemble ou non, étant donné que la dette avait été ajoutée à son compte à lui.

Préoccupés par le fait qu'un représentant d'Énergie NB avait ajouté la dette au compte du plaignant, nous avons téléphoné pour obtenir d'autres renseignements. Lors d'un entretien avec un représentant officiel d'Énergie NB, ce dernier a confirmé que la dette incombait uniquement à la petite amie du plaignant. Cette dernière avait signé un engagement avec la Société par lequel elle avait accepté d'acquitter la dette en versant un paiement toutes les deux semaines. C'est lorsqu'elle n'a pas versé ses paiements bimensuels que la Société a transféré la dette au compte du plaignant. Quand nous avons demandé ce qui autorisait la Société à transférer la dette au plaignant, les représentants ont admis qu'une erreur s'était produite et qu'ils n'avaient pas l'autorité de transférer la dette. Pour remédier à cette erreur, la Société a rayé la dette du compte du plaignant et l'a mise entre les mains d'une agence de recouvrement. Le plaignant a été heureux d'apprendre que la dette n'était plus à son compte.

Sécurité publique – Services correctionnels

Résolu – Aide offerte : Obtention de privilèges relatifs aux programmes pour la détenue

Une jeune détenue dans un centre correctionnel provincial s'est plainte à notre bureau qu'elle avait l'impression de ne pas recevoir suffisamment d'heures d'instruction scolaire pendant la journée; les détenues n'avaient en tout que trois heures de classe par jour. La jeune fille a exprimé de l'intérêt envers la possibilité d'avoir plus de



temps en classe ou d'avoir accès à d'autres programmes d'éducation. La détenue a demandé à un des enquêteurs de notre bureau avec qui elle devait communiquer à ce sujet. C'est alors que l'enquêteur a offert à la jeune fille de l'aider à obtenir d'autres renseignements.

L'enquêteur s'est immédiatement entretenu avec des dirigeants du centre correctionnel pour s'informer au sujet de la directive en place concernant l'instruction des personnes en détention. Une des représentantes a expliqué que, dans certains cas, il était possible de recevoir plus d'heures d'instruction. Pour ce faire, le détenu doit présenter une demande et se soumettre à une évaluation préparée par le ministère de l'Éducation. En raison de la complexité du processus de demande, la représentante a accepté d'aider personnellement la détenue du début à la fin de ce processus.

Quelques semaines plus tard, l'enquêteur a téléphoné à la représentante concernée pour faire un suivi concernant la demande de la détenue d'avoir plus d'heures d'instruction. Cette dernière a informé l'enquêteur que la jeune détenue s'était entretenue avec le gestionnaire d'unité au centre et un enseignant et qu'une évaluation devait avoir lieu sous peu. En outre, la représentante a indiqué qu'elle avait confiance que la demande serait acceptée sans problème, ce qui permettrait à la jeune détenue d'avoir plus d'heures en classe, ce qui lui serait très profitable.



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 administratives et d'application des lois en vertu d'autres lois régissant l'imputabilité et l'équité dans le secteur public.

Le Bureau de l'ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de six 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*
6. *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*



OBJECTIFS

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

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.
2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.
3. 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.



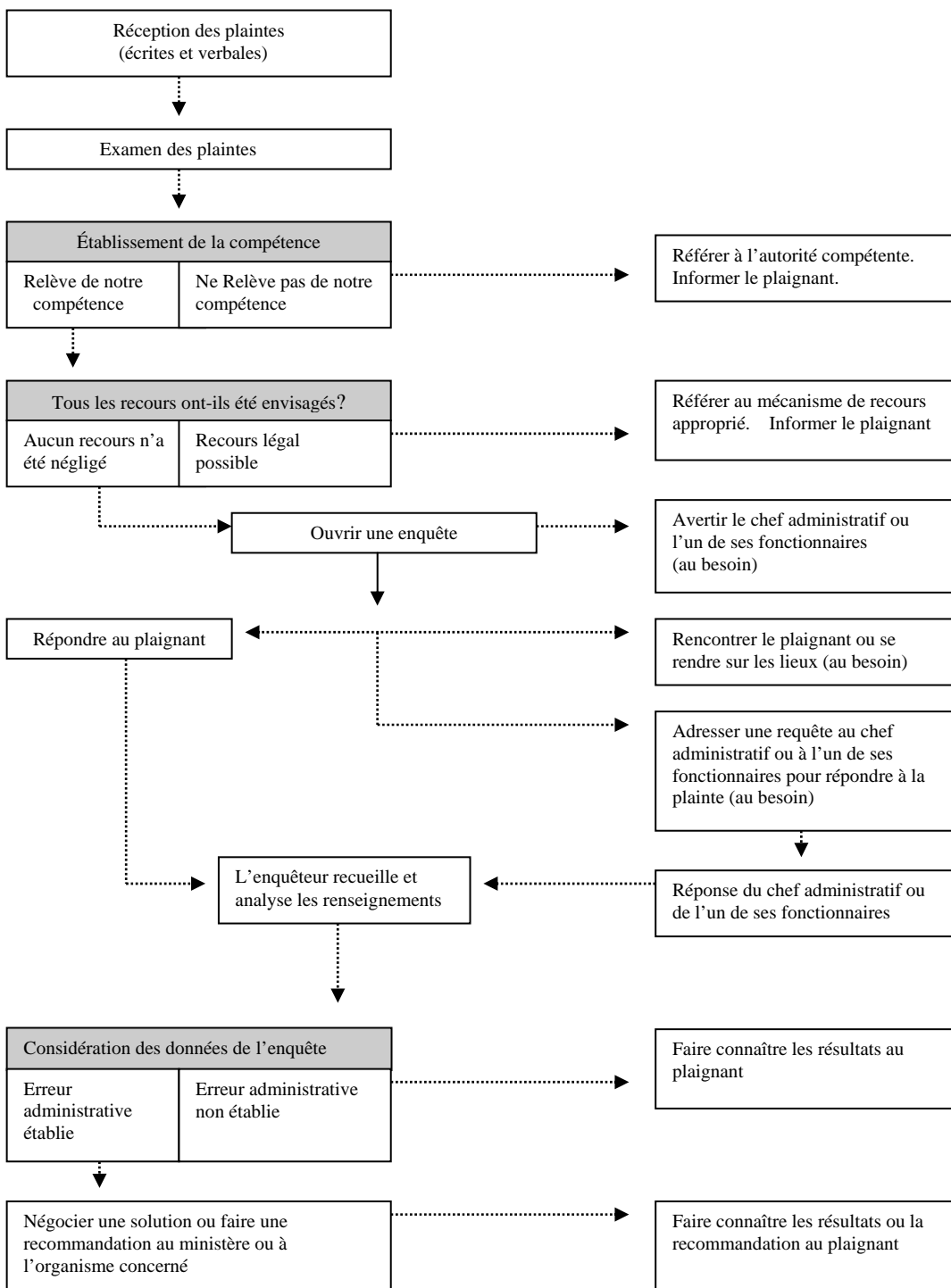
OBJECTIFS

Le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse s'engage à atteindre les objectifs suivants :

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles dans le but de promouvoir et de protéger les droits et les intérêts des enfants et des jeunes.
2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque enfant et à chaque jeune dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles afin que leur voix soit entendue et qu'on en tienne compte dans les forums où leurs opinions pourraient autrement ne pas être avancées.
3. Réviser les directives, les procédures, les lois et les règlements en vue de faire avancer les droits et les intérêts des enfants et des jeunes et, au besoin, fournir des renseignements et des conseils au gouvernement et aux organismes gouvernementaux au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services offerts aux enfants et aux jeunes.



MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES À 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



LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Le défenseur des enfants et de la jeunesse relève de l'Assemblée législative et agit indépendamment du gouvernement. Le défenseur des enfants et de la jeunesse est nommé et ne peut être destitué que sur la recommandation de l'Assemblée législative. De ce point de vue, le rôle de défenseur des enfants et de la jeunesse est semblable à celui de l'ombudsman.

Il existe toutefois de nettes différences entre les deux. Le défenseur des enfants et de la jeunesse agit en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes. En vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*, le défenseur est chargé de veiller à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés, et à ce que leurs opinions soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées. Conformément à son mandat et en vertu de la *Loi*, le défenseur fournit également de l'information et des conseils aux organismes et aux représentants officiels du gouvernement au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services aux enfants et aux jeunes.

Ce que peut faire le défenseur

Le défenseur des enfants et de la jeunesse, ainsi que ses employés sont, en vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*, en mesure d'offrir de l'aide aux enfants et aux jeunes en :

- écoutant leurs besoins et leurs préoccupations;
- veillant à ce que leurs droits et leurs intérêts soient protégés;
- s'assurant que leurs opinions sont entendues dans les forums appropriés;



- enquêtant sur les plaintes que ces enfants et ces jeunes pourraient adresser à propos de la manière dont une situation précédente a été traitée par des organismes gouvernementaux;
- veillant à ce qu'ils aient un accès adéquat aux services appropriés;
- examinant continuellement les lois et politiques afin de s'assurer qu'elles sont justes et équitables envers les enfants et les jeunes, et qu'elles sont également respectées;
- rendant compte de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services offerts aux enfants et aux jeunes dans la collectivité;
- agissant, de façon générale, en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes.

Ce que ne peut pas faire le défenseur

Le défenseur des enfants et de la jeunesse, ainsi que ses employés, n'agissent ni à titre de protecteurs des droits et intérêts des parents et des adultes, ni à titre de conseillers juridiques, et ce, de quelque façon que ce soit.



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 2006/2007. Il s'agit d'une troisième année consécutive où ce niveau a été atteint.



INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le présent tableau présente les dépenses réelles et les affectations budgétaires pour 2006-2007.

Les chiffres indiquent que les dépenses réelles du Bureau de l'ombudsman et du Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse sont inférieures au montant prévu au budget de l'exercice. L'écart est largement attribuable aux économies réalisées au titre des salaires étant donné qu'un des membres du personnel a été en congé au cours de l'année.

2006-2007		
	Budget	Dépenses réelles
Salaires et avantages sociaux	844,4	764,1
Autres services	260,6	255,4
Fournitures et approvisionnements	17,5	28,8
Biens et matériel	67,0	27,2
Contributions et subventions	0,0	0,0
Total	1 189,5	1 075,5

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



BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Employés	Titre professionnel
Albert, Jessica	Enquêteuse
Allain, Mélanie	Services de Défense des enfants et de la jeunesse
Cantin, Francine	Travailleuse sociale / Enquêteuse
Dickison, Julie	Secrétaire exécutive
Doyle, Anne	Travailleuse sociale / Enquêteuse
Fraser, Amy	Adjointe administrative
Gilliland, Steve	Directeur exécutif
Levert, François	Enquêteur/Agent juridique
Lévesque, Marie-Josée *	Enquêteuse
Murray, Jennifer *	Enquêteuse/Agente juridique
Pitre, Claire **	Conseillère juridique
Richard, Bernard	Ombudsman/ Défenseur des enfants & de la jeunesse
Savoie, Robert	Enquêteur
Whalen, Christian	Conseiller juridique

* Temps partiel

**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 confidentielles 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 15 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.

STATISTIQUES 2006/2007

Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,576 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2006/2007. De ce nombre, 1,499 relevaient de la compétence du Bureau; 348 étaient des questions et des demandes de renseignements et 729 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 compter de la page 47 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 2006/2007 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 plusieurs 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 2006/2007

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 634 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. Le Bureau a également reçu un grand nombre de demandes d'informations et de plaintes provenant de détenus, qui ne relevaient 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 gouvernemental, 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 requête 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 possibles.

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 vu que 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***.

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 au niveau du 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. Durant le dernier exercice, il nous a fait plaisir de constater que plusieurs de ces recommandations ont été référencées et citées avec approbation dans les décisions de la Cour du Banc de la Reine au Nouveau-Brunswick. En revanche, l'une des recommandations émises l'année dernière relativement à l'application de l'exemption des renseignements personnels, a été renversée, sur ce point, par une décision de la Cour du Banc de la Reine (l'affaire *Barnett contre le ministère des Services familiaux et communautaires* 2006 NBQB 411, le 30 novembre 2006, juge Riordon). La décision rendue dans cette affaire a servi à consolider l'opinion déjà très favorable de la cour sur l'exemption



des renseignements personnels en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*. Rendant la pratique dans notre province incohérente avec la pratique en vigueur dans les autres provinces canadiennes, ce dénouement met en évidence le besoin d'une réforme.

À la fin de l'exercice, le gouvernement a chargé un groupe de travail indépendant d'émettre des recommandations à propos de la réforme de la *Loi sur le droit à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Un second groupe de travail a par ailleurs été nommé pour rendre compte des besoins de mesures législatives dans le domaine des renseignements personnels sur la santé. J'ai depuis soumis des propositions aux deux groupes de travail et espère obtenir une réponse du gouvernement aux recommandations de ces groupes de travail.

En septembre 2006, en même temps que d'autres commissariats au droit à l'information et à la protection des renseignements personnels au Canada, notre bureau a participé aux activités de la première Semaine nationale du droit de savoir au Canada. Deux dîners-conférences, organisés pour le grand public et pour les coordonnateurs ministériels du droit à l'information, ont connu un franc succès et accueilli de nombreux participants. Le Bureau a continué de participer à l'organisation de l'Atelier dans la région de l'Atlantique sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et se fera un plaisir d'accueillir le *Forum atlantique* à Moncton en juin 2008.

STATISTIQUES POUR 2006/2007

Durant l'exercice financier 2006/2007, le Bureau de l'ombudsman a reçu 65 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements présentée par une personne en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*. Le Bureau de l'ombudsman a mené 31 enquêtes et également 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.

Onze recommandations ont été affichées sur notre site Web lors du dernier exercice; elles comptaient notamment : une recommandation sur la non-application de la *Loi* à



propos de dossiers faisant déjà partie du domaine public; des recommandations sur l'obligation de confidentialité du ministre vis-à-vis des exploitants de foyers de soins spéciaux et des dossiers internes concernant les résidents de ces foyers; l'application de la **Loi** aux Conseils d'éducation de district et aux rapports que leur prépare le Bureau du contrôleur; le droit d'une ancienne employée d'obtenir les notes et dossiers confidentiels concernant une plainte pour harcèlement qu'elle avait envoyée dix ans plus tôt; une recommandation de nouvelle divulgation d'un rapport préparé pour le ministre de la Santé et qui contenait des remarques sur la performance de professionnels de la santé dans un environnement de soins de courte durée; une recommandation sur une exemption demandée à propos d'un document préparé pour analyse par le Cabinet, mais abandonné avant; une recommandation de nouvelle divulgation d'un contrat signé entre Énergie NB et EACL pour la remise en état de la centrale électrique Point Lepreau; une recommandation sur l'exemption spécifique visée par la **Loi** au sujet des rapports produits pour fins d'étude à huis clos par les conseils d'administration d'hôpitaux; et une recommandation de nouvelle divulgation au Conseil de conservation du Nouveau-Brunswick à propos des dossiers sur des décisions de restructuration d'Énergie NB.

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. Dans mon dernier rapport, j'exprimais mes préoccupations quant au nombre élevé de recommandations envoyées par l'ombudsman aux ministres, mais qui demeurent sans réponse. Hélas, ces types de retard et ces manques de réponse, qui vont à l'encontre des obligations des pouvoirs publics en vertu de la **Loi**, continuent de se produire.



***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

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 2006/2007

En tout, 50 dossiers ont été ouverts en vertu de la *Loi sur la Fonction publique* en 2006/2007. Ils comprenaient notamment 13 appels déposés en vertu de l'article 32 de la *Loi*, leurs résultats s'établissant comme suit : quatre ont été rejetés et neuf retirés. De même, onze enquêtes ont été ouvertes en vertu de l'article 33 de la *Loi* : six n'avaient aucun fondement, quatre se sont terminées par la clarification fournie, et une a été abandonnée par le plaignant. En outre, 17 enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois temporaires au sein de la fonction publique. Les autres dossiers ouverts en vertu de la *Loi sur la Fonction publique* ont été classés comme des demandes de renseignements.



***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 de respect en ce qui concerne les plaintes déposées en vertu de la *Loi*. La LPRP garantit le droit des citoyens de savoir quel type de renseignements personnels 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 en vertu de la LPRP, comparativement à d'autres administrations gouvernementales, plusieurs plaintes de haute visibilité déposées au cours des deux derniers exercices ont fait l'objet de beaucoup d'attention de la part du public. À la suite de la démission de deux ministres relativement à des manquements à la LPRP signalés, on m'a demandé d'enquêter relativement à une plainte déposée par le chef de l'opposition officielle contre le premier ministre et le ministre des Transports. Cette plainte a été jugée fondée et a mené à la formulation de recommandations en vue d'améliorer les mesures de protection dans le domaine de la correspondance ministérielle. Le rapport traitait de points importants relativement à l'imputabilité des ministres en vertu de la *Loi*, à l'étendue de l'immunité parlementaire et à la nécessité d'appliquer, dans tous les cas, la loi de façon équilibrée pour assurer que celle-ci ne serve pas de bouclier aux représentants du gouvernement pour faire obstacle aux demandes en faveur de la transparence et de l'imputabilité, ou encore pour s'opposer à la tradition d'un gouvernement transparent. La politisation et l'abus possible des mécanismes d'application ont aussi été pris en considération, si bien qu'on a recommandé l'examen plus approfondi des besoins de formation et des processus d'imputabilité du personnel ministériel et politique amené à traiter des renseignements personnels dans le secteur public.

Le Bureau de l'ombudsman a également adopté, cette année, la pratique de publier ses rapports relatifs aux plaintes déposées en vertu de la LPRP et de les formuler avec un intitulé et un format plus compatibles avec un rapport de décision. Deux rapports de ce secteur sont maintenant disponibles sur notre site Web.



Le Bureau a pris une part active dans des initiatives fédérales-provinciales visant à mettre en place un réseau de professionnels de l'accès aux renseignements personnels et de leur protection au Canada atlantique et dans l'ensemble de la francophonie. Grâce à l'analyse contenue dans notre plus récent rapport annuel, nous avons pu obtenir un financement accru de la part du gouvernement afin de maintenir notre niveau actuel d'engagement de ressources dans l'aspect de notre mandat relatif à la protection des renseignements privés et à l'accès à l'information. Nos dépenses par personne demeurent les plus basses de toutes les agences de surveillance du pays. De plus, nous voyons ce sous-financement permanent comme un manque à gagner critique, particulièrement à la lumière des efforts de réforme du droit actuellement en cours et du rôle de surveillance et de conseil accru que nous serons appelés à jouer relativement à un large éventail de sujets allant des pratiques de gestion des renseignements ministériels, en passant par les demandes pour des permis de conduire améliorés afin qu'ils servent de document de contrôle à la frontière, jusqu'à la création d'un dossier de santé électronique.

STATISTIQUES POUR 2006/2007

Au cours de l'année 2006/2007, le Bureau de l'ombudsman a reçu 39 plaintes et demandes de renseignements en ce qui concerne la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.



*Loi sur le
Défenseur des
enfants et de la
jeunesse*



LOI SUR LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

La *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse* a reçu la sanction royale le 30 juin 2004; pourtant, le poste de défenseur n'a été pourvu que le 26 octobre 2006 lorsque l'ombudsman a accepté d'assumer la responsabilité de cette mesure législative de façon à veiller à ce que les droits et intérêts des enfants et des jeunes soient protégés dans les politiques, les programmes et les services gouvernementaux.

L'article 2 de la *Loi* décrit les responsabilités du défenseur comme suit :

- a) veiller à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés;
- b) veiller à ce que les opinions des enfants et des jeunes soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées;
- c) veiller à ce que les enfants et les jeunes qui ont droit de recevoir des services y aient accès, et que les plaintes que les enfants et les jeunes pourraient avoir à l'égard de ces services reçoivent l'attention voulue;
- d) veiller à ce que de l'information et des conseils soient fournis au gouvernement, aux agences gouvernementales et aux communautés au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services aux enfants et aux jeunes;
- e) agir, de façon générale, en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes.

Le défenseur ne peut agir à titre de conseiller juridique. Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, le défenseur peut, en vertu du paragraphe 13(1) :



- a) recevoir et examiner une question concernant un enfant, un jeune ou un groupe d'enfants ou de jeunes;
- b) plaider, servir de médiateur ou utiliser toute autre méthode de résolution de conflits au nom d'un enfant, d'un jeune ou d'un groupe d'enfants ou de jeunes;
- c) si le plaidoyer ou la médiation ou toute autre méthode de résolution de conflits ne mène pas à un résultat jugé satisfaisant par le défenseur, il peut mener une enquête au nom d'un enfant, d'un jeune ou d'un groupe d'enfants ou de jeunes;
- d) initier et participer ou prêter assistance aux jeunes ou aux enfants à initier et à participer à des conférences de cas, des révisions administratives, des médiations ou à d'autres processus en vertu desquels des décisions sont effectuées quant à la livraison de services;
- e) fournir des renseignements au public sur les besoins et les droits des enfants et des jeunes, et sur le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse;
- f) faire des recommandations au gouvernement ou à une autorité relativement aux lois, aux politiques et aux pratiques en ce qui concerne les droits des enfants et des jeunes ou les services qui leur sont destinés.

Des modifications à la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*, sanctionnée le 30 juin 2007, ont largement accru l'indépendance, l'autorité et l'efficacité du Bureau. En plus de conserver sa fonction spéciale de défense des plaignants et de résolution rapide des plaintes qui lui sont soumises, le défenseur se voit accorder, dans leur ensemble, les pouvoirs, les privilèges et l'autorité d'un ombudsman parlementaire. Par ailleurs, le défenseur et les membres de son personnel sont assujettis à des dispositions très strictes en matière de confidentialité. Les modalités de nomination du défenseur ainsi que les dispositions sur l'éventuelle destitution ont également été modifiées afin d'accroître l'indépendance du Bureau de même que les pouvoirs de compulsion de dossiers. D'autres pouvoirs liés aux enquêtes ont aussi été grandement accrus.



Plaintes déposées en vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*

Plaintes

Les plaintes reçues par le défenseur des enfants et de la jeunesse peuvent se distinguer des plaintes reçues par l'ombudsman du fait qu'elles impliquent toujours un enfant, un jeune, ou un groupe d'enfants ou de jeunes, et placent toujours les intérêts de ceux-ci au premier plan de l'enquête.

Bien que certaines plaintes proviennent directement de l'enfant ou du jeune concerné, elles sont, la plupart du temps, déposées par quelqu'un d'autre que l'enfant ou le jeune. Peu importe qui dépose la plainte, le défenseur a pour responsabilité, en tout temps, d'agir dans le meilleur intérêt de l'enfant. C'est une démarche centrée sur l'enfant. Ceci est en conformité avec un jugement récent de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Syl Apps Secure Treatment Centre c. B. D.*, le 27 juillet 2007.

De façon générale, les enquêtes de l'ombudsman durent de un à trois mois, tandis que celles traitées par le défenseur des enfants et de la jeunesse peuvent prendre plus de temps. Il est important de maintenir des échanges actifs avec le plaignant et d'entrer en contact régulièrement avec lui afin de fournir et de recevoir des informations relatives à l'affaire en cours.

La sensibilité de chaque cas est extrêmement importante pour le défenseur, quelle que soit la situation qu'il traite; presque tous les renseignements liés à chacun des cas reste confidentiel.

Problèmes systémiques

Durant ses premiers mois d'opération, en plus de répondre aux plaintes des personnes, le Bureau a identifié et commencé à traiter un dossier systémique impliquant un jeune ayant des besoins complexes, et a continué d'enquêter sur la mort d'un enfant.



INFORMER LE PUBLIC SUR LE NOUVEAU MANDAT DU DÉFENSEUR DES ENFANTS ET MISE EN PLACE DU NOUVEAU BUREAU

Durant la période couverte par le présent rapport annuel, le Bureau a travaillé d'arrache-pied pour sensibiliser le public et l'informer que la province possède maintenant un défenseur des enfants et de la jeunesse, aussi actif qu'intéressé; il a ainsi créé un nouveau logo, publié une brochure et lancé une campagne d'affichage.

Le Bureau a répondu à de nombreuses questions à propos de ce nouveau mandat; il a pareillement participé à des conférences et commencé d'inviter des gens à faire des présentations sur différents sujets liés à l'enfant et à la jeunesse. Le Bureau a par ailleurs discuté la mise en place de procédures opérationnelles internes et la création de liens et d'échanges avec d'autres intervenants en la matière.

Défis

Le Bureau a dû faire face à des défis de taille en plus grand nombre que prévu. Au début du mandat, durant la période couverte par ce rapport annuel, l'accès aux documents s'avérait toujours très difficile. Mais il y a eu des améliorations depuis, en partie grâce aux modifications apportées à la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*, sanctionnée le 30 juin 2007.

STATISTIQUES POUR 2006-2007

Durant la période couverte par le présent rapport annuel, 76 dossiers ont été ouverts en vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse* en 2006-2007, entre le 26 octobre 2006, date du début du mandat du défenseur des enfants et de la jeunesse, nouvellement nommé, et la fin de mars 2007. La plupart des plaintes provenaient de membres de la famille, non pas des enfants ou des jeunes concernés. Certaines plaintes ont été déposées par des citoyens ou des fonctionnaires inquiets. Durant les cinq premiers mois de ses activités, le Bureau a reçu des plaintes portant



sur divers problèmes, notamment des allégations de violence et de négligence à l'égard d'enfants, l'accès aux services de santé mentale, la garde d'enfants et les droits de visite, les paiements de pensions alimentaires pour enfants, les enfants ayant des besoins spéciaux à l'école, l'adoption, le manque de services sociaux pour les jeunes de 16 à 19 ans, etc. Plusieurs de ces plaintes relèvent du ministère des Services familiaux et communautaires, bien que d'autres ministères, tels ceux de l'Éducation, de la Santé et de la Justice aient également été impliqués.



SOMMAIRE DES STATISTIQUES 2006/2007



STATISTIQUES 2006/2007

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,576 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2006/2007. De ce nombre, 1,499 relevaient de la compétence du Bureau; 348 étaient des questions et des demandes de renseignements et 729 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 126 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Durant l'exercice financier 2006/2007, le Bureau de l'ombudsman a reçu 65 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements présentée par une personne en vertu de la **Loi sur le droit à l'information**. Le Bureau de l'ombudsman a mené 31 enquêtes et également 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.
- En tout, 50 dossiers ont été ouverts en vertu de la **Loi sur la Fonction publique** en 2006/2007. Ils comprenaient notamment 13 appels déposés en vertu de l'article 32 de la **Loi**, leurs résultats s'établissant comme suit : quatre ont été rejetés et neuf retirés. De même, onze enquêtes ont été ouvertes en vertu de l'article 33 de la **Loi** : six n'avaient aucun fondement, quatre se sont terminées par la clarification fournie, et une a été abandonnée par le plaignant. En outre, 17 enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois temporaires au sein de la fonction publique. Les autres dossiers ouverts en vertu de la **Loi sur la Fonction publique** ont été classés comme des demandes de renseignements.
- Au cours de l'année 2006/2007, le Bureau de l'ombudsman a reçu 39 plaintes et demandes de renseignements en ce qui concerne la **Loi sur la protection des renseignements personnels**.
- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 635 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.



- Durant la période couverte par le présent rapport annuel, 76 dossiers ont été ouverts en vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse* en 2006/2007, entre le 26 octobre 2006, date du début du mandat du défenseur des enfants et de la jeunesse, nouvellement nommé, et la fin de mars 2007. La plupart des plaintes provenaient de membres de la famille, non pas des enfants ou des jeunes concernés. Certaines plaintes ont été déposées par des citoyens ou des fonctionnaires inquiets. Durant les cinq premiers mois de ses activités, le Bureau a reçu des plaintes portant sur divers problèmes, notamment des allégations de violence et de négligence à l'égard d'enfants, l'accès aux services de santé mentale, la garde d'enfants et les droits de visite, les paiements de pensions alimentaires pour enfants, les enfants ayant des besoins spéciaux à l'école, l'adoption, le manque de services sociaux pour les jeunes de 16 à 19 ans, etc. Plusieurs de ces plaintes relèvent du ministère des Services familiaux et communautaires, bien que d'autres ministères, tels ceux de l'Éducation, de la Santé et de la Justice aient également été impliqués.

**TABLEAU STATISTIQUE 2006/2007****RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2006/2007**

(Ne comprend pas les questions et les plaintes hors-compétence)

Ministères/Organismes	Total	Aide apportée	Référence / Précision fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client/l'ombudsman
Éducation	26	9	4	6	7
Environnement et Gouvernements locaux	22	1	11	8	2
Services familiaux et communautaires	310	80	102	51	77
Santé et Mieux-être	30	9	10	6	5
Justice	28	5	7	12	4
Ressources naturelles	13	2	5	2	4
Société d'énergie du N.-B.	48	19	13	7	9
Municipalités	49	2	29	9	9
Bureau des ressources humaines	10	3	4	2	1
Sécurité publique	551	86	215	166	84
Services Nouveau-Brunswick	28	3	13	9	3
Formation et Développement de l'emploi	33	12	10	4	7
Transports	35	9	15	5	6
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	94	17	53	12	12
Régies régionales de la Santé	36	7	18	4	7
Districts scolaires	40	5	16	11	8
**Autres	146	26	62	16	42
Total	1499*	295	587	330	287

*Ce nombre ne comprend pas les 126 enquêtes reportées de l'année précédente.

** Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2006/2007.

*** 153 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 2006/2007. 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

	2006/2007	2005/2006
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	55	72
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	37	37
Soins dentaires	9	7
Demande pour aller à l'hôpital	22	18
Lunettes, soins ophtalmologiques	2	6
Régime alimentaire spécial	5	1
Menace de suicide	3	1
Physiothérapie	-	2
Santé mentale	2	3
Appareils médicaux	2	6
Traitements médicaux	7	1
Agression/Injures – Physique, Sexuelle, etc	8	-
Total Partiel	152	154
Conditions de détention		
Vêtements et literie	10	14
Propreté	17	11
Nourriture	16	16
Chauffage et ventilation	1	1



Surpeuplement	7	17
Usage du tabac	3	6
Entretien et réparations	<u>3</u>	<u>4</u>
Total Partiel	57	69
Administration	5	9
Admission – sortie	2	-
Programme de mise en liberté provisoire	4	10
Cour	10	-
Aide juridique	4	-
Libération conditionnelle	3	-
Langues officielles	1	-
Mesures disciplinaires	28	15
Biens personnels des détenus	15	34
Classification ou transferts	57	43
Demande de détention à domicile	6	7
Privilèges de visites	19	14
Loisirs	6	8
Placement à l'intérieur de l'institution	25	21
Privilèges relatifs aux programmes	12	4
Emploi du téléphone	10	13
Correspondance	5	4
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	9	8
Contrebande	5	3
Ségrégation	16	18
Conduite du personnel	26	14
Menacé par la présence d'autres détenus	2	5
Formulaires de demande	3	2
Requêtes pour articles refusés	8	13
Abandonné par le détenu	5	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>139</u>	<u>45</u>
Total Partiel	425	294
Total	634	517

**SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES**

	2006/2007	2005/2006
Prestations d'aide au revenu		
Suppression ou réduction	16	34
Refus	20	30
Montants ou calculs	12	16
Critères d'admissibilité	31	27
Besoins à long terme	4	9
Remboursements	6	6
Retards	<u>5</u>	<u>7</u>
Total Partiel	94	129
Unités de logement		
Réparations	13	25
Disponibilité	23	39
Évictions	8	11
Inspections	3	1
Droits des locataires	7	11
Transferts	<u>4</u>	<u>4</u>
Total Partiel	58	91
Plaintes portant sur le personnel	14	17
Administration	10	16
Carte d'assistance médicale	17	24
Services de protection	31	34
Supplément au chauffage	2	3
Adoptions	7	5
Questions médicales	11	10
Prêts et subventions au logement	18	22
Foyers de soins/Établissements résidentiels	13	19
Plaintes reliées à l'emploi	9	4
Commission d'appel	7	3
Appareils ménagers/meubles	2	6
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>83</u>	<u>15</u>
Total	376	398



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

	2006/2007	2005/2006
Indemnisation		
Suppression ou réduction	17	22
Montant ou calcul	8	7
Prestations d'invalidité de longue durée	<u>1</u>	<u>-</u>
Total Partiel	26	29
Tribunal d'appel	10	6
Prestations - Retards	1	-
Demande refusée	15	22
Administration	7	5
Paiement de services médicaux	2	3
Admissibilité	2	3
Évaluation des compétences	2	1
Santé et sécurité	-	2
Plaintes portant sur le personnel	4	12
Demande pour formation	1	-
Réadaptation médicale	4	6
Incapacité partielle permanente	2	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>34</u>	<u>6</u>
Total	110	98



ÉDUCATION

	2006/2007	2005/2006
Administration	1	3
Transports	1	6
Enfants à besoins spéciaux	4	12
Prêts étudiants	2	16
Plaintes reliées à l'emploi	3	4
Éducation à la maison	-	1
Processus d'appel	1	1
Accès aux dossiers scolaires	1	1
Suspensions	3	6
Plaintes portant sur le personnel	2	5
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>14</u>	<u>9</u>
Total	32	64

SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

	2006/2007	2005/2006
Plaintes reliées à l'emploi	1	-
Plaintes relatives aux services	1	4
Débranchement	11	24
Calendrier des paiements	3	3
Facturation et calculs	18	9
Dépôts de garantie	6	2
Administration	1	-
Demandes en dommages-intérêts	4	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>16</u>	<u>8</u>
Total	61	52



SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE

	2006/2007	2005/2006
Santé mentale	10	4
Plaintes reliées à l'emploi	2	3
Administration	1	2
Plaintes portant sur le personnel	-	1
Assurance-maladie	5	16
Permis et licences	1	1
Services d'auxiliaire familiale	-	1
Ambulance	1	1
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	1	-
Santé publique	5	3
Services - traitement des dépendances	2	2
Statistiques de l'état civil	2	4
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>10</u>	<u>2</u>
Total	40	40



TRANSPORTS

	2006/2007	2005/2006
Entretien des chemins et des ponts	2	12
Plaintes reliées à l'emploi	14	10
Demandes en dommages-intérêts	6	2
Accès et droit de passage	1	2
Problèmes de propriété	7	2
Administration	1	1
Procédures d'expropriation	1	3
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Panneaux routiers	-	1
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>12</u>	<u>2</u>
Total	47	36

SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2006/2007	2005/2006
Permis et licences	16	16
Administration	1	-
Classification ou transfert	1	-
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Services des coroners	1	2
Mesures d'urgence	1	4
Plaintes reliées à l'emploi	-	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>14</u>	<u>16</u>
Total	37	41



JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL

	2006/2007	2005/2006
Administration	4	1
Plaintes portant sur le personnel	4	4
Plaintes reliées à l'emploi	-	3
Pensions alimentaires et ordonnances	5	8
Assurances	2	1
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>29</u>	<u>12</u>
Total	44	29

MUNICIPALITÉS

	2006/2007	2005/2006
Administration	5	1
Plaintes reliées à l'emploi	6	5
Expropriation	1	1
Districts de services locaux	1	-
Arrêtés municipaux	12	9
Propriétés	7	2
Droit à l'information	1	4
Routes-rues	2	3
Services	11	1
Eau et égouts	10	5
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>16</u>	<u>1</u>
Total	72	32



ENVIRONNEMENT ET GOUVERNEMENTS LOCAUX

	2006/2007	2005/2006
Administration	-	5
Inspections	1	1
Districts de services locaux	4	1
Permis et licences	-	4
Plaintes portant sur le personnel	1	1
Plaintes reliées à l'emploi	-	1
Pollution	8	6
Litige au sujet des biens	3	7
Lieux inesthétiques	1	-
Eau et égouts	2	1
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>12</u>	<u>4</u>
Total	32	31

RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ

	2006/2007	2005/2006
Administration	2	3
Plaintes portant sur le personnel	4	5
Plaintes reliées à l'emploi	4	10
Harcèlement (emploi)	1	1
Relations de travail	5	-
Services de santé mentale	2	1
Services de protection	1	-
Traitements	4	7
Services extra-mural	2	3
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>17</u>	<u>16</u>
Total	42	46

**SERVICES NOUVEAU-BRUNWICK**

	2006/2007	2005/2006
Administration	1	7
Plaintes portant sur le personnel	2	3
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Permis et licences	10	4
Évaluation foncière	13	9
Évaluation foncière – procédures d'appel	2	1
Bureau d'évaluation – procédures	2	1
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>9</u>	<u>4</u>
Total	40	30

ÉDUCATION POSTSECONDAIRE ET FORMATION

	2006/2007	2005/2006
Collèges communautaires-procédures d'admission	-	1
Collèges communautaires-programmes	-	1
Collèges communautaires-autres	4	3
Collèges communautaires-évaluation	3	-
Plaintes reliées à l'emploi	14	7
Programmes d'emploi	-	2
Subventions-prêts	6	2
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Prêts étudiants	5	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>7</u>	<u>14</u>
Total	42	31

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

	2006/2007	2005/2006
Administration	1	-
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Procédures d'enquête	3	6
Délai	3	4
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>4</u>	<u>4</u>
Total	12	14

BUREAU DES RESSOURCES HUMAINES

	2006/2007	2005/2006
Avantages sociaux-Invalidité à long terme	1	2
Avantages sociaux-Assurance collective	1	-
Égalité d'accès à l'emploi	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	2	-
Classification d'emploi	-	2
Relations de travail	2	2
Pensions	4	4
Politique de recrutement	1	1
Plaintes portant sur le personnel	2	-
Politique d'indemnisation	-	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>2</u>	<u>1</u>
Total	15	15



ÉNERGIE

	2006/2007	2005/2006
Calendrier des paiements	1	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>12</u>	<u>-</u>
Total	13	-

FINANCES

	2006/2007	2005/2006
Administration	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	2	2
Impôt Foncier	2	2
Taxe de vente	1	1
Programmes de remboursement	3	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>3</u>	<u>5</u>
Total	11	11



RESSOURCES NATURELLES

	2006/2007	2005/2006
Accès à la propriété	1	1
Plaintes portant sur le personnel	1	2
Terres de la Couronne - Bail	3	1
Plaintes reliées à l'emploi	2	6
Application de la loi	-	1
Protection des forêts	-	1
Permis et licences	2	3
Propriétaire de terrain	4	-
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>3</u>	<u>6</u>
Total	16	21

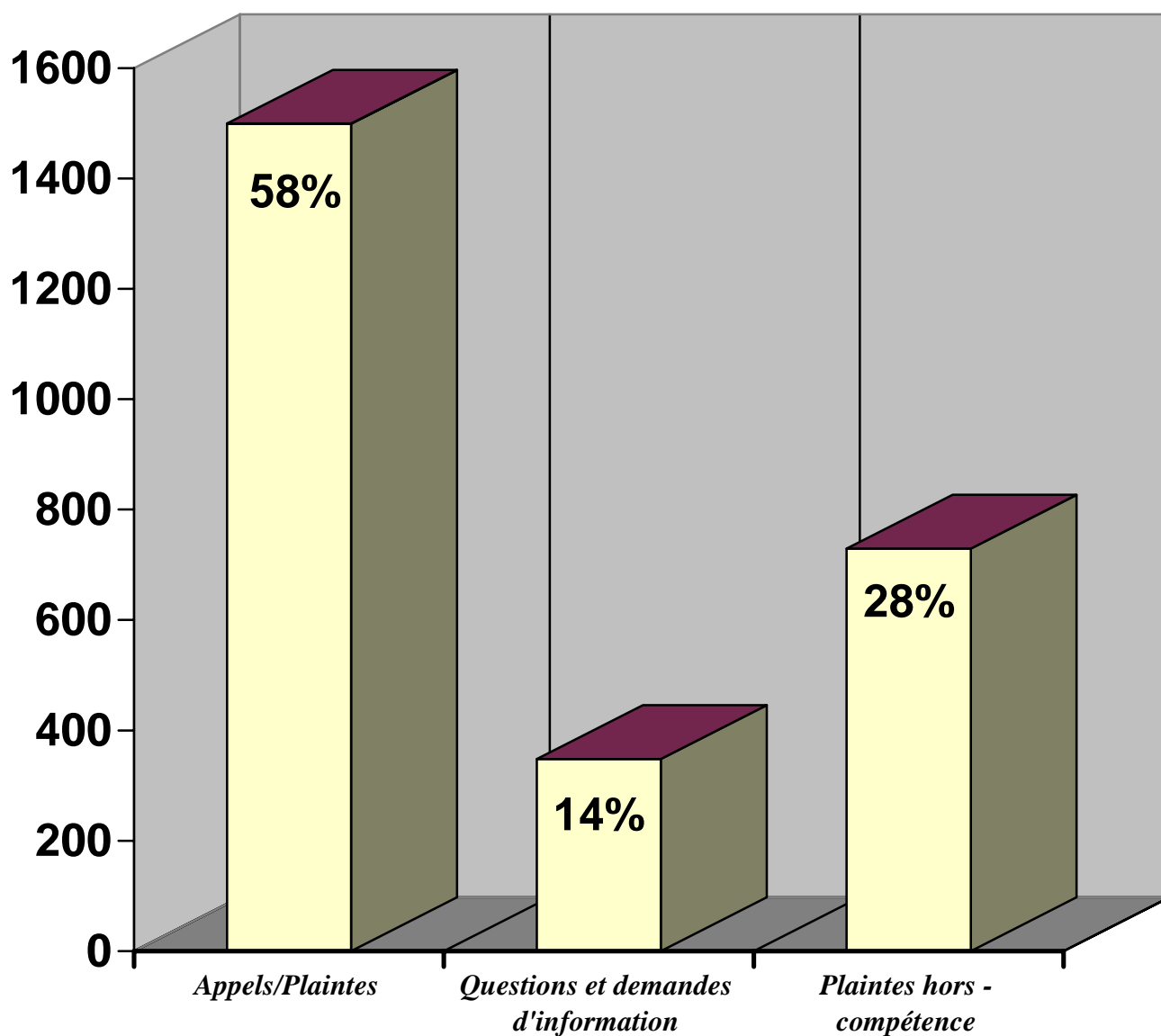
DISTRICTS SCOLAIRES

	2006/2007	2005/2006
Accès au terrain de terrain de l'école	1	-
Administration	5	-
Processus d'appel	2	1
Enfants à besoins spéciaux	7	2
Administration-Fermeture d'écoles	1	-
Plaintes portant sur le personnel	4	1
Plaintes reliées à l'emploi	5	-
Programme d'immersion en français	1	-
Suspensions	4	2
Transports	3	2
Autres(comprend hors-compétence et questions)	<u>14</u>	<u>3</u>
Total	47	11



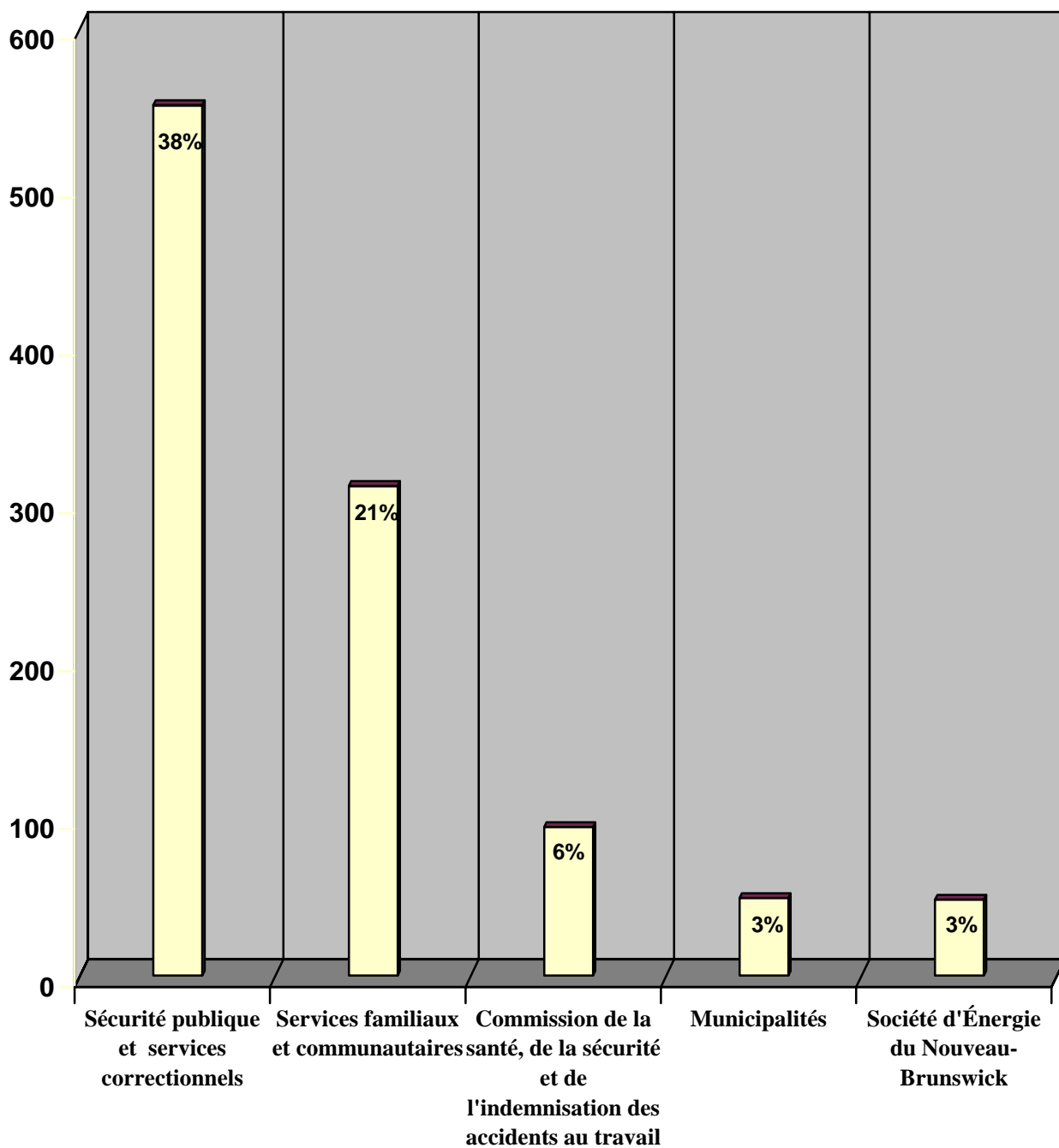
TABLEAUX

PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2006/2007





CINQ PRINCIPALES ORIGINES DE PLAINTES





RÉSULTAT DES PLAINTES

