

Rapport Annuel 2009/2010



Bureau de l'Ombudsman
Nouveau-Brunswick

Rapport annuel 2009/2010

Publié par:

Bureau de l'Ombudsman
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Février 2011

ISBN 978-1-55471-498-8

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 1 février 2011

Madame Loredana Catalli Sonier

Greffière

Assemblée législative

Province du Nouveau-Brunswick

Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Madame:

J'ai l'honneur de vous présenter le quarante-deuxième 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 1er avril 2009 au 31 mars 2010.

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

L'ombudsman,



Bernard Richard

L'ombudsman

Pour joindre votre ombudsman

Écrivez au :

Bureau de l'ombudsman
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



Contenu

MOT DE L'OMBUDSMAN.....	4
RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES.....	7
OBJECTIFS : BUREAU DE L'OMBUDSMAN.....	7
L'OMBUDSMAN.....	8
INDICATEURS DE RENDEMENT.....	9
RÉSUMÉS DE CAS.....	10
PRIX.....	13
ÉVÉNEMENTS ET DISCOURS.....	14
INFORMATIONS FINANCIÈRES.....	17
EMPLOYÉS.....	17
LOI SUR L'OMBUDSMAN.....	18
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS.....	19
LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE.....	20
LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION.....	22
LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	25
LES CHANGEMENTS AUX LOIS DU DROIT À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....	28
STATISTIQUES 2009/2010.....	30
GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE.....	31
TABLEAU STATISTIQUE 2009/2010.....	41
TABLEAUX.....	42



Mot de l'ombudsman

Dans un effort en vue d'améliorer la clarté de nos rapports adressés aux citoyens de la province, j'ai décidé de publier un rapport annuel distinct pour chacune de mes fonctions, soit celle d'ombudsman et celle de défenseur des enfants et de la jeunesse. L'exercice 2009-2010 marquera le début de cette nouvelle pratique. Cette façon de faire mettra en évidence quelle proportion de nos ressources et de notre attention nous avons choisi de consacrer aux dossiers se rapportant aux enfants.

Ombudsman

La majeure partie des plaintes individuelles que nous recevons relèvent de la *Loi sur l'Ombudsman*. En 2009-2010, des 3 325 plaintes reçues, j'en ai traitées 2 868 en ma qualité d'ombudsman. La plupart des autres plaintes se rapportaient à ma fonction de défenseur des enfants et de la jeunesse. Le reste portait sur l'accès à l'information, la protection de la vie privée et sur des questions relatives à la *Loi sur la Fonction publique*.

Comme d'habitude, les plaintes formulées à l'ombudsman couvraient un large éventail de services gouvernementaux allant des conditions carcérales, de l'état des routes, de l'aide au revenu, des travailleurs accidentés, en passant par les services du tribunal de la famille, jusqu'aux questions reliées à la santé mentale. Nous avons bien remarqué qu'il est difficile de satisfaire un nombre croissant de plaignants pour diverses raisons; beaucoup ont de la difficulté à accepter que nous sommes limités dans notre travail par les lois qui nous gouvernent. Ainsi, il nous est impossible d'examiner le travail des policiers, de radier des avocats ou de destituer des juges même si on nous demande précisément de le faire.

Ma préoccupation principale est notre manque permanent de pouvoir pour examiner les plaintes relatives aux foyers de soins et aux foyers de soins spéciaux. Même si j'ai abordé ce point dans mon tout premier rapport annuel, le législateur n'a toujours pas jugé bon d'étendre notre compétence pour inclure ce groupe de citoyens les plus vulnérables.

Loi sur la Fonction publique

Les modifications apportées à la *Loi sur la Fonction publique* en décembre 2009 ont attiré notre attention et ont été la source d'un certain nombre de préoccupations. Depuis lors, les personnes qui ne sont pas choisies dans les concours pour des postes au sein de l'administration publique ne peuvent en référer à l'ombudsman que si elles allèguent du favoritisme. De même, l'ombudsman ne dispose plus du pouvoir général de procéder à des enquêtes et de faire des recommandations en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*. Ces modifications facilitent la tâche du gouvernement pour nommer, sans concours, des personnes à des postes, rendant la contestation de ces nominations plus ardue, et plus difficile pour l'ombudsman d'étudier, de sa propre initiative, toute allégation.

Droit à l'information et protection de la vie privée

Il a été très encourageant de noter, au cours du dernier exercice, les initiatives législatives qui se sont produites en ce qui concerne les lois relatives au droit à l'information et à la protection de la vie privée au Nouveau-Brunswick. Un nouveau bureau du commissaire indépendant offrira aux nouvelles lois les ressources et les connaissances spéciales nécessaires à une



meilleure promotion et à une meilleure protection des droits des Néo-Brunswickois dans ce domaine. Le nombre de cas à traiter ne pourra donc qu'augmenter, étant donné que les médecins, les pharmaciens et les autres professionnels de la santé deviendront « des dépositaires » en vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*. Au cours de la dernière année, nous avons reçu quelque 98 demandes et plaintes dans ce domaine de compétence.

Défense des enfants et de la jeunesse

En 2009-2010, comme c'est le cas depuis 2006, les enfants ont constitué notre préoccupation centrale. Les dossiers qui ont été portés à notre attention varient grandement. Ils portaient entre autres sur les enfants ayant besoin de protection, les jeunes aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de comportement et ceux aux prises avec la justice criminelle, ainsi que les élèves ayant des besoins spéciaux. Il arrive couramment qu'il y ait un amalgame de facteurs et de ministères, et une variété de fonctionnaires et de fournisseurs de services visés. Bien qu'il nous soit rarement facile de résoudre ces situations, elles sont par contre, dans la plupart des cas, très frustrantes pour les parents.

Nous avons donc entrepris, en 2009-2010, un certain nombre d'enquêtes systémiques.

1. *Protection des nouveau-nés vulnérables : une approche globale* a été publiée en septembre 2009. Elle faisait suite au décès tragique d'un nouveau-né dans la région de St. Stephen, un des quelques autres décès semblables au cours des deux années antérieures... un de trop. Le rapport renferme six recommandations qui pourraient améliorer les services offerts aux mères vulnérables.
2. Le document de travail intitulé *Il devrait y avoir une loi* a été publié en novembre 2009. Il examine les risques auxquels sont exposés les enfants en ligne, tant en ce qui concerne l'exploitation commerciale que sexuelle. Même s'il a été préparé par notre bureau, ce document est le résultat des efforts d'un Groupe de travail des commissaires à la vie privée et des défenseurs des enfants et des jeunes.
3. À la fin de novembre 2009, nous avons publié notre deuxième rapport intitulé *Une meilleure perspective : Un rapport d'analyse statistique en appui au discours sur l'état de l'enfance et de la jeunesse*. Celui-ci offre des statistiques sur les questions relatives à la jeunesse tels les décès néonataux, le bien-être des enfants, la pauvreté infantile, la justice pour les jeunes et les résultats scolaires. Le rapport de cette année porte une attention particulière aux engagements du Canada (et des obligations du Nouveau-Brunswick) en vertu de la Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies à l'occasion du 20^e anniversaire de son adoption.
4. En dernier lieu, en février 2010, nous avons publié *Main dans la main : Le bien-être à l'enfance des Premières nations du Nouveau-Brunswick*. Il s'agit d'une étude sur le bien-être des enfants des Premières Nations et les défis de taille auxquels ceux-ci sont confrontés. Ce rapport a fait coulé beaucoup d'encre et animé bien des discussions et, en cette fin d'année, a représenté un secteur d'activité important pour notre bureau.



L'étude *Main dans la main* marque la première fois où un gouvernement a demandé à notre bureau de mener un examen indépendant d'un problème auquel il est confronté. Cela constitue en soi un progrès remarquable et de bon augure pour l'avenir des mandats de l'ombudsman et défenseur des enfants et de la jeunesse.

Comme toujours, je suis reconnaissant aux membres compétents et dévoués de mon personnel qui nous permettent de couvrir tant de questions systémiques tout en traitant plus de 3 000 plaintes individuelles annuellement.



Bernard Richard

L'ombudsman



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 : bureau de l'ombudsman

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.



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 efficacité dans la prestation de différents services législatifs au moyen des indicateurs décrits 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.

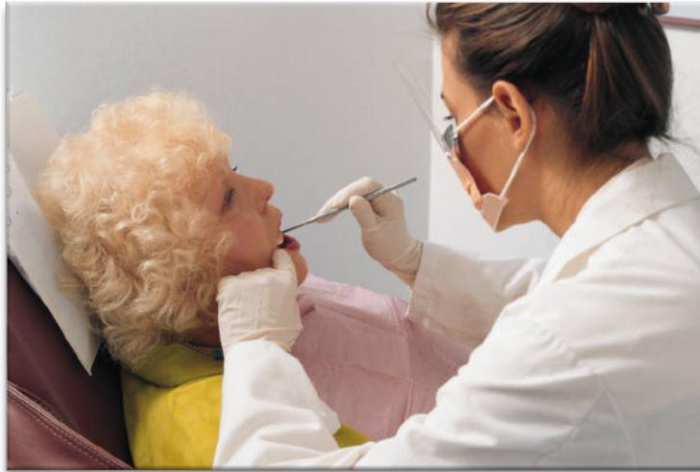
Résultat

Le pourcentage des dossiers de plainte réglés dans les 30 jours suivant la date de réception de la plainte est resté à environ 90 % pour l'année 2009-2010.



Résumés de cas

Une histoire de broches qui finit bien!



Une femme a appris de son médecin qu'elle aurait besoin de broches avant de subir une chirurgie pour traiter un syndrome de l'articulation temporomandibulaire. Parce qu'elle était bénéficiaire de l'assistance sociale, la cliente avait demandé au travailleur si elle pouvait avoir de l'aide financière pour couvrir le coût des broches, mais a appris qu'il ne s'agissait pas d'un avantage auquel elle avait droit. La dame a appelé notre bureau; malheureusement, notre enquêteur a obtenu la même

information quand il a communiqué avec les représentants du ministère du Développement social. Cependant, il a découvert que cette politique semblait être incompatible avec la loi et les règlements pertinents. Après que la question a été soulevée dans une lettre au sous-ministre de Développement social, le Ministère a décidé de fournir cet avantage à notre cliente.

Clause des droits acquis

En octobre 2006, la convention collective avec la section locale 1253 du SCFP a été ratifiée, établissant que seuls les demandeurs ayant un diplôme ou une équivalence d'études secondaires seraient admissibles à un poste à temps plein dans les districts scolaires. Cependant, une clause des droits acquis a été incluse pour les personnes qui avaient déjà un poste permanent dans un district scolaire. Elle pourrait également s'appliquer aux employés occasionnels effectuant du travail de suppléance.

En mai 2008, le Bureau de l'ombudsman a reçu des plaintes alléguant qu'un district scolaire ne traitait pas de façon juste les concierges et conducteurs d'autobus suppléants qui ne détenaient pas un diplôme ou une équivalence d'études secondaires sur le plan du travail de suppléance à court et moyen termes et des



concours publics pour les postes permanents.

Notre bureau a communiqué avec le district scolaire et confirmé qu'un diplôme ou qu'une équivalence d'études secondaires était requis pour faire une demande de poste à temps plein et du travail de suppléance à long terme. Lorsque nous avons communiqué avec d'autres districts scolaires, nous avons appris qu'ils avaient mis sur pied une clause des droits acquis pour tous leurs employés suppléants, peu importe s'ils détenaient ou non un diplôme ou une équivalence d'études secondaires.

Le ministère de l'Éducation nous a confirmé que la clause des droits acquis avait été appliquée dans tous les districts scolaires, à l'exception d'un seul. Par conséquent, pour s'assurer que les normes sont les mêmes dans tous les districts scolaires et démontrer que tous les employés occasionnels employés par les districts scolaires sont traités de façon égale avant la nouvelle convention collective, notre bureau a soumis la recommandation suivante :

Le Bureau de l'ombudsman recommande que les personnes qui ne détiennent pas un diplôme ou une équivalence d'études secondaires, mais qui travaillaient déjà comme concierges suppléants avant la convention collective d'octobre 2006, soient traitées de la même façon que ceux qui ont déjà ces mêmes titres pour effectuer du travail de suppléance à court et à long termes ou qu'ils soient en mesure de postuler à un poste permanent.

Le 18 mars 2010, le Ministère nous a informés que le district scolaire avait adopté notre recommandation relative aux concierges et conducteurs d'autobus suppléants.

Ajouter l'insulte à l'injure

Un homme a communiqué avec notre bureau relativement à ses préoccupations ayant trait à une série de décisions administratives et d'actions de procédure prises par le personnel de Travail sécuritaire NB dans la gestion de son dossier. À la suite d'un accident du travail subi il y a plusieurs années, le client a déposé une réclamation auprès de la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents du travail (ancien nom de Travail sécuritaire Nouveau-Brunswick). Bien que la réclamation ait initialement été acceptée, il y a eu des désaccords permanents entre le client et Travail sécuritaire NB relativement à un état pathologique préexistant.

Notre client a soumis avec succès plusieurs questions litigieuses à des tribunaux d'appel. Cependant, en dépit des preuves avancées par l'appelant et des ordonnances délivrées par les tribunaux d'appel, notre client a continué de voir ses prestations annulées ou ses réclamations rejetées à la suite de ce qui ressemble à une interprétation et à une application des dispositions législatives, et des politiques applicables, excessivement discrétionnaires et arbitraires.



Notre bureau a procédé à une enquête longue et approfondie de cette plainte. Nous avons demandé que Travail sécuritaire NB donne suite à la suggestion du tribunal d'appel de consentir à une évaluation indépendante de la capacité fonctionnelle du client et de transférer son dossier à un ou à une autre gestionnaire de cas, ce qui a été fait. Notre client a été très heureux de ce résultat.



Prix

Prix d'excellence de la fonction publique

M. Richard a présenté le Prix d'excellence de la fonction publique à trois fonctionnaires qui cherchent sans cesse des façons de résoudre des problèmes et d'offrir un meilleur service à la population. Voici les trois lauréats : Mike Guravich de Fredericton, ministère de la Justice; Aline Barnett de Minto, Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick; Judy Spencer de Moncton, Santé mentale, ministère de la Santé.

Les critères du prix sont les suivants : faire preuve de sensibilité et de collaboration exceptionnelles durant le processus de résolution des plaintes; montrer un respect constant des valeurs de l'équité dans les mesures administratives et de l'obligation de rendre compte; faire preuve de leadership dans la résolution informelle de problèmes et en vue d'assurer un règlement efficace des plaintes; encourager l'adoption de solutions systématiques et généralisées.

M. Richard a créé le Prix d'excellence de la fonction publique en 2007 pour marquer le 40^e anniversaire du Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick. Les prix de 2009 ont été remis en octobre dans le cadre d'une cérémonie qui a eu lieu dans le foyer de l'édifice du Centenaire à Fredericton.



Photo : L'ombudsman Bernard Richard avec les lauréats du prix – Aline Barnett de Minto, Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick; Judy Spencer de Moncton, ministère de la Santé; Mike Guravich de Fredericton, ministère de la Justice.

Événements et discours

Au cours de l'année financière, l'ombudsman a donné des présentations lors des activités et des conférences suivantes :

Présentation	Conférence	Date
Conférencier principal	Conférence annuelle sur les partenariats communautaires	Le 12 mai 2009 Moncton (N.-B.)
Présentation	Comité permanent des ressources humaines, du développement des compétences, du développement social et de la condition des personnes handicapées (HUMA) de la Chambre des communes	Le 12 mai 2009 Moncton (N.-B.)
Conférencier — Rôles et mandats	Réunion annuelle de la Société John Howard du Nouveau-Brunswick	Le 11 juin 2009 Saint-Jean (N.-B.)
Présentation	Atelier de Bamako sur l'établissement d'institutions indépendantes de défense des droits de l'enfant (Unicef & OIF)	Du 20 au 25 juin 2009 Bamako, Mali
Présentation	Programme de la petite enfance du NBCC – diplômés autochtones.	Le 9 juillet 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation – Rôles et mandats	Superviseurs du Programme de bien-être à l'enfance, Développement social, Saint John	Le 11 septembre 2009 Saint John (N.-B.)
Activité	Symposium sur les services d'aide sociale à l'enfance des Premières Nations	Les 29 et 30 septembre 2009 Fredericton (N.-B.)
Conférencier	Comité provincial « On vous tient à cœur », activité concernant les jeunes touchés par la violence familiale	Le 6 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Activité	Prix d'excellence de la fonction publique de l'ombudsman	Le 13 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation	École Sainte-Anne (Semaine de l'équité)	Le 14 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation	École Leo Hayes High (Semaine de l'équité)	Le 14 octobre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation – Santé mentale des jeunes	4 ^e conférence annuelle sur la Santé mentale et le traitement des dépendances	Le 29 octobre 2009 Edmundston (N.-B.)
Présentation	“Business Community Anti-Poverty Initiative”	Le 3 novembre 2009 Saint John (N.-B.)
Groupe de spécialistes – le cas d'Ashley Smith	Conférence de l'Institut national de la magistrature	Le 5 novembre 2009 Ottawa (Ont.)
Groupe de spécialistes – Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant	Coalition canadienne pour les droits des enfants	Le 18 novembre 2009 Ottawa (Ont.)
Présentation – Protection des renseignements personnels des enfants en ligne	Conférence internationale sur les droits de l'enfant, Université d'Ottawa	Le 19 novembre 2009 Ottawa (Ont.)
Activité	Discours sur l'état de l'enfance et de la jeunesse 2009	Le 20 novembre 2009 Fredericton (N.-B.)
Présentation – Rôles et mandats	Société John Howard de l'Î.-P.-É.	Le 23 novembre 2009 Charlottetown (Î.-P.-É.)
Activité	Annonce de la commission d'étude de la réforme du droit relativement à la vie privée des enfants	Le 4 décembre 2009 Fredericton (N.-B.)



Présentation	Réunion du comité du dialogue avec les Autochtones (Représentants des gouvernements provinciaux)	Le 21 décembre 2009 Moncton (N.-B.)
Présentation	Conférence sur le modèle canadien de l'ombudsman au Brésil	Du 18 au 25 janvier 2010 Brésil
Présentation – Enquête sur le bien-être de l'enfance des Premières nations	Union des Indiens du Nouveau-Brunswick	Le 27 janvier 2010 Dieppe (N.-B.)
Présentation	Université du Nouveau-Brunswick	Le 10 février 2010 Fredericton (N.-B.)
Activité	Publication du rapport Main dans la main Assemblée législative du Nouveau-Brunswick	Le 24 février 2010 Fredericton (N.-B.)
Présentation – Rapport Main dans la main	Université de Moncton	Le 9 mars 2010 Moncton (N.-B.)
Présentation – Enfants ayant des besoins spéciaux	Ministère de l'Éducation	Le 10 mars 2010 Fredericton (N.-B.)
Présentation	École de droit de l'UNB (Journée carrières)	Le 11 mars 2010 Fredericton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 16 mars 2010 Moncton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 19 mars 2010 Fredericton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 30 mars 2010 Campbellton (N.-B.)
Présentation	Déjeuner-conférence de l'ATSNB	Le 31 mars 2010 Grand-Sault (N.-B.)

Au cours de l'année financière, l'ombudsman a participé aux activités suivantes :

Réunion	Date	Lieu
Réunion annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires	Du 6 au 8 mai 2009	Québec (Qc)
Représentants fédéraux de Justice Canada – Tribunal de santé mentale pour les jeunes	Le 15 mai 2009	Ottawa (Ont.)
Réunion nationale pour discuter de la protection des renseignements personnels des enfants en ligne	Les 20 et 21 mai 2009	Fredericton (N.-B.)
Prix de la FMMF	Le 26 mai 2009	Fredericton (N.-B.)
Association du Nouveau Brunswick pour l'intégration communautaire – Repas	Le 3 juin 2009	Fredericton (N.-B.)
Banquet d'admission au barreau	Le 17 juin 2009	Fredericton (N.-B.)
Séance de consultation pour la jeunesse avec la Commission de la santé mentale du Canada	Le 11 septembre 2009	Moncton (N.-B.)
Congrès AOMF	Du 6 au 10 septembre 2009	Québec (Qc)
Conférence du CCOPDDEJ 2009	Du 21 au 23 septembre 2009	Saskatoon (Sask.)
Temple de la renommée des entreprises du Nouveau-Brunswick - souper	Le 20 octobre 2009	Moncton (N.-B.)
Assemblée générale annuelle de la Coalition sur les droits de l'enfant	Le 18 novembre 2009	Ottawa (Ont.)
Journée mondiale du sida au Nouveau-Brunswick -	Le 1 ^{er} décembre 2009	Fredericton (N.-B.)



déjeuner		
Réception en l'honneur du D ^r Aurel Schofield	Le 4 décembre 2009	Moncton (N.-B.)
Justice Canada (réunion sur les jeunes contrevenants en liberté sous caution et la détention avant procès)	Le 5 mars 2010	Université de Toronto, Toronto (Ont.)
Présentation sur les conflits d'intérêts (Juge Ryan) - dîner de travail	Le 11 mars 2010	Fredericton (N.-B.)
Exposé - chef Noah Augustine Pacey	Le 17 mars 2010	Fredericton (N.-B.)
Réunion de l'ONG sur les Premières nations	Le 25 mars 2010	Montreal (Qc)



Informations financières

	Budget	Dépenses réelles
Salaires et avantages sociaux	\$1,279,400	\$1,420,945
Autres services	\$243,000	\$175,774
Fournitures et approvisionnements	\$30,500	\$23,408
Biens et matériel	\$26,100	\$19,388
Contributions et subventions	\$0	\$0
Total	\$1,679,000	\$1,639,624

Employés

Employés	Titre professionnel
Albert, Jessica	Enquêteuse
Basque, Lyne	Enquêteuse
Bourque, Annette ⁺	Directrice des services cliniques
Cantin, Francine ⁺	Directrice des services cliniques
Cronkhite, Amy	Adjointe administrative
Daigle, Jennifer	Enquêteuse
Dickison, Julie	Secrétaire exécutive
Doyle, Anne	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Gilliland, Steve	Directeur exécutif
Guthrie, Janel	Adjointe administrative
Hébert, Sylvie	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Jardine, Kathryn	Enquêteuse/ Agente juridique
LeBlanc, Mélanie	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Levert, François	Enquêteur/Agent juridique
Levesque, Marie-Josée*	Enquêteuse
Murray, Jennifer*	Enquêteuse/Agente juridique
Richard, Bernard	Ombudsman/ Défenseur des enfants & de la jeunesse
Savoie, Robert	Enquêteur
Whalen, Christian	Conseiller juridique
Woods, Marcelle ⁺	Directrice des services cliniques

* Temps partiel

⁺Partie de l'année



Loi sur l'ombudsman

Sous le régime de la *Loi sur l'Ombudsman*, le Bureau de l'ombudsman effectue des enquêtes indépendantes et confidentielles en réponse aux plaintes déposées par des particuliers concernant des problèmes administratifs mettant en cause des ministères du gouvernement provincial et d'autres organismes associés, comme les districts scolaires, les régies régionales de la santé et les municipalités.

STATISTIQUES 2009/2010

Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,868 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2009-2010.

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.

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.

Le Bureau a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions. L'article 12 de la *Loi sur l'Ombudsman* confère à l'ombudsman le pouvoir d'enquêter sur les plaintes « *portant sur les questions d'ordre administratif* » ce que les tribunaux ont interprété de façon libérale afin d'inclure toute question autre que les questions traités par les cours ou l'Assemblée législative.



Ainsi lorsque une plainte surgit où il y a une allégation d'agression l'Ombudsman exerce sa discrétion de ne pas enquêter et réfère plutôt le plaignant aux services policiers appropriés.

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.

Statistiques 2009/2010

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'Ombudsman a traité 790 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 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 eu la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique. En décembre 2009 de nouvelles modifications à la *Loi sur la Fonction publique* sont entrées en vigueur qui ont eu l'effet de réduire de façon importante le mandat de l'Ombudsman sous cette loi.

Statistiques 2009/2010

En tout, 21 dossiers ont été ouverts en 2009/2010 en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.

La *Loi sur la Fonction publique* conférait auparavant 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* prévoyait que l'Ombudsman entendrait les appels déposés par des employés relativement à



des nominations et enquêterait sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'auraient pas qualité d'employé.

Il était 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 devait 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* visait 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 faisait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permettait aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés pouvaient soumettre directement à l'ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils pouvaient 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* prévoyait 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 était accueilli, l'ombudsman refusait ou révoquait la nomination en cause.

Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique* avait pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permettait 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* servaient également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, les candidats non retenus devaient, 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 n'étaient pas satisfaits des motifs invoqués, ils pouvaient déposer une plainte écrite auprès de l'ombudsman dans le délai prescrit par la *Loi*.

L'ombudsman n'avait pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il concluait que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses



conclusions, il pouvait soumettre des recommandations à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines.

Statistiques 2009/2010

En tout, **21** dossiers ont été ouverts en 2009/2010 en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*. Voici les résultats des appels : un appel a été rejeté et l'autre appel a été retiré. Dans le cas de l'appel qui a été rejeté, on a recommandé au gouvernement de toujours suivre de façon uniforme la loi applicable à la liste d'admissibilité. Le gouvernement a par la suite adopté cette recommandation.

Il y a également eu **deux** demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la *Loi* et en réponse auxquelles des renseignements ou des éclaircissements, ou les deux, ont été fournis.

Il y a eu **neuf** enquêtes en vertu de l'article 33 de la *Loi*. Une enquête sur l'article 33 a donné lieu à une recommandation de révoquer une nomination, ce que le gouvernement a accepté de faire. **Cinq** enquêtes ont révélé que les plaintes n'étaient pas fondées et **trois** ont abouti à la prestation d'éclaircissements. Il y a également eu 14 demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de *Loi*.

En outre, **trois** enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois occasionnels au sein de la fonction publique.

Cinq dossiers ouverts par le Bureau de l'ombudsman en vertu de la *Loi sur la Fonction publique* ont été classés comme des demandes de renseignements généraux.

Des modifications ont été apportées à la *Loi sur la Fonction publique* en 2009-2010. On peut les résumer en disant qu'elles ont simplifié le processus de plaintes pour les employés et la population. Le processus révisé est présumé imposer aux ministères une plus grande obligation de rendre compte puisqu'ils ont maintenant la responsabilité légiférée de fournir des explications et des commentaires aux candidats non retenus.

L'Ombudsman n'a plus de compétence générale d'enquête pour veiller à la bonne application de la loi. La procédure d'enquête sur plainte est abolie et les appels ne sont désormais accessibles qu'aux seuls employés de la fonction publique et seulement pour des allégations de favoritisme.

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, comme il est décrit dans le Règlement de la *Loi*, mener un examen indépendant, dans un délai de 30 jours, sur le refus, de la part de tous les ministères et organismes gouvernementaux, de communiquer les renseignements aux citoyens.

Renvois en application de la Loi sur le droit à l'information

En application 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 compétent, 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.

Statistiques 2009/2010

Au cours de l'année 2009/2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 62 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements à une personne conformément à la *Loi sur le droit à l'information*.

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.

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.

Habituellement, l'ombudsman vérifie l'information sur place, mais les documents ou des exemplaires des documents peuvent aussi lui être remis, sous pli cacheté, pour en 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 exempte de publication en application de la *Loi sur le droit à l'information*, il est recommandé au ministre de publier l'information conformément à la *Loi*.

La *Loi* ne prévoit aucun droit d'accès à l'information qui tombe dans les catégories énumérées à titre d'exceptions à l'article 6 de la *Loi*.



Statistiques pour 2009-2010

Au cours de l'année 2009-2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 62 plaintes ou demandes concernant le refus ou l'absence de réponse à une demande de divulgation d'information à une personne conformément à la *Loi sur le droit à l'information*. Le Bureau de l'ombudsman a effectué 20 révisions, qui ont donné lieu à des recommandations, et a également transmis de l'information d'ordre général à des personnes qui demandaient des conseils au sujet de la procédure à suivre pour demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.

Les recours à l'ombudsman ont découlé de demandes d'information dans un large éventail de domaines, tels que les autorisations de transporter des armes à feu dans la province, les rapports de laboratoires médicaux concernant des patients ayant reçu un diagnostic de cancer, les paiements faits à une entreprise privée par le gouvernement, les communications ministérielles avec des consultants, et l'information relative à l'hospitalisation et à l'admission d'une personne, et qui n'est pas incluse dans ses dossiers médicaux. Conformément aux tendances récentes, un certain nombre de demandes ont été déposées par des avocats au nom de leurs clients et par des médias.

Les recommandations portaient sur des enjeux nouveaux, comme l'obligation formelle imposée aux organismes publics de traiter les demandes d'information comme étant des demandes en vertu de la *Loi* lorsque cela peut être raisonnablement fait, et l'application de l'exemption applicable aux renseignements personnels prévue pour les renseignements commerciaux. Considérant le fait que la *Loi* s'est récemment appliquée à un certain nombre d'organismes publics, les recommandations ont également mis en évidence la nécessité que les organismes publics connaissent et agissent dans le respect de leurs obligations en vertu de la *Loi*. Les recommandations formulées cette année portaient également sur des préoccupations persistantes, dont les délais de réponse aux demandes d'information, l'obligation de faire des recherches adéquates pour trouver les documents pertinents, la portée des dispositions prévoyant des exemptions pour les avis transmis au ministre et pour le secret professionnel de l'avocat, ainsi que notre appel répété aux organismes publics à inclure, dans leurs réponses aux demandes d'information, un index permettant de trouver tous les documents pertinents et indiquant toutes les dispositions prévoyant une exemption qui sont invoquées pour ne pas divulguer l'information. Le fait d'ajouter un index permettrait aux organismes publics de donner des réponses plus compréhensibles qui amélioreraient la transparence et la reddition de comptes.

Activités en 2009-2010

En juin 2009, notre bureau a une fois de plus prêté son concours à l'organisation et à la présentation du cinquième Atelier annuel dans la région des Maritimes sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels, à Halifax en Nouvelle-Écosse. L'activité d'un jour comprenait des présentations et des ateliers avec des experts de premier plan à l'échelle locale et nationale dans le domaine de l'accès à l'information et de la protection



des renseignements personnels. L'activité a attiré un grand nombre de participants, qui ont apprécié leur journée. Nous allons continuer à participer à l'organisation de l'atelier de l'an prochain, qui aura lieu à Halifax en juin 2010.

En septembre 2009, notre bureau a également participé à la quatrième Semaine canadienne du droit à l'information avec d'autres bureaux canadiens de commissaires au droit à l'information et à la protection de la vie privée. Les activités de la semaine comprenaient des forums publics sur les renseignements personnels sur la santé et le droit à l'information et la participation du public, un atelier destiné aux coordonnateurs du droit à l'information, une session de formation juridique permanente donnée par la section de droit municipal de la division du Nouveau-Brunswick de l'Association du Barreau canadien et qui portait sur la nouvelle *Loi sur le droit à l'information* s'appliquant aux organismes municipaux, ainsi que la première soirée cinéma dans le cadre de la Semaine néo-brunswickoise du droit à l'information. La tenue de ces activités a eu lieu en collaboration avec la Faculté de droit de l'UNB, CBC New Brunswick, le Bureau du Conseil exécutif et l'Université du Nouveau-Brunswick.

Loi sur la protection des renseignements personnels

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi sur la protection des renseignements personnels (LPRP) en 1998. La Loi a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et est entrée en vigueur le 1er 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 application de la *Loi*. La LPRP garantit le droit des citoyens de savoir quel type de renseignements personnels le gouvernement détient à leur sujet et leur droit au traitement confidentiel de leurs renseignements personnels. 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 fédérale sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* s'applique donc à tous les organismes commerciaux et privés de la province. Cette *Loi* n'aborde pas toutefois les questions de protection des renseignements personnels, 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.

2009/2010 Statistiques

Au cours de l'année 2009-2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 36 plaintes et demandes de renseignements mettant en cause la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

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 donne une autorisation législative aux dix principes de protection de la vie privée établis dans le 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 un pouvoir de rendre des ordonnances exécutoires contre un organisme public.

PLAINTES EN APPLICATION DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui est chargé de faire une enquête sur les 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 chargé d'enquêter sur les plaintes déposées en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, il incombe aux ministères et aux organismes du gouvernement de gérer les renseignements personnels en conformité avec la *Loi*.

Statistiques pour 2009-2010

Au cours de l'année 2009-2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 36 plaintes et demandes en lien avec la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Nous avons reçu des plaintes portant sur différentes préoccupations et violations liées à la protection de la vie privée. Le Bureau de l'ombudsman a mené des enquêtes à la suite de plaintes de violations présumées, ainsi que de violations déclarées par les organismes publics eux-mêmes. Le Bureau a également transmis de l'information d'ordre général à des personnes qui demandaient des conseils au sujet de droits particuliers à la vie privée. Certaines de ces demandes concernaient des préoccupations en matière de vie privée à l'échelle municipale et des enjeux liés à l'emploi dans le secteur privé, qui ne relèvent pas du champ d'application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, mettant en évidence des lacunes importantes dans la réglementation en matière de protection de la vie privée au Nouveau-Brunswick.

Les recours à l'ombudsman comprenaient des plaintes et des violations déclarées par les organismes publics eux-mêmes et se rapportant à des dispositifs de stockage électronique égarés ou perdus et à l'envoi de renseignements sensibles ou personnels à la mauvaise adresse postale ou de courriel ou au mauvais numéro de télécopieur. La vaste majorité des violations de cette nature étaient non intentionnelles et étaient le fruit d'erreurs humaines; la meilleure façon de les traiter repose sur la formation et la sensibilisation aux obligations et aux politiques en matière de vie privée.

Le Bureau a également reçu des plaintes contre un employé d'un organisme public au sujet d'un accès sans autorisation à des renseignements sensibles relatifs à un tiers, ainsi qu'à l'accès non autorisé et la divulgation subséquente de renseignements personnels sensibles. Les violations de ce type découlent du manque de sensibilité ou du mépris flagrant de l'employé à



l'égard des obligations des organismes publics en matière de vie privée, ce qui met en évidence la nécessité de former et de sensibiliser aux questions de vie privée les employés à tous les échelons. Ces violations soulignent également l'importance que les employés comprennent les conséquences de ce genre de violations intentionnelles, car la mauvaise utilisation intentionnelle ou volontaire des renseignements personnels relatifs à une autre personne peut constituer un motif de congédiement.

Activités en 2009/2010

La province continue à investir énormément dans le développement du dossier médical électronique (DME), et l'ombudsman a participé au travail de planification à l'échelle provinciale, ainsi que dans le cadre du Forum sur la confidentialité organisé par Inforoute Santé du Canada. Le Bureau continue également à soutenir activement des liens plus forts et le travail consultatif entre les bureaux de commissaires au droit à la protection de la vie privée dans la région de l'Atlantique, à l'échelle nationale et internationale au sein de la Francophonie, ainsi que dans le cadre du Forum des autorités compétentes en matière de protection des données.

Au début de 2009, les défenseurs des enfants et des jeunes et les commissaires à la vie privée des provinces et territoires du Canada ont créé le Groupe de travail sur la protection des renseignements personnels des enfants en ligne, dans le but de discuter de nouvelles normes législatives permettant de mieux protéger la vie privée des enfants lorsqu'ils naviguent sur Internet, à la lumière des différentes formes d'exploitation en ligne, y compris le leurre, les images numériques présentant des scènes de pédophilie et l'exploitation sexuelle en ligne. En mai 2009, l'ombudsman, en sa capacité de défenseur des enfants et de la jeunesse, a organisé un séminaire de deux jours à Fredericton à l'intention des membres du Groupe de travail, des chercheurs à l'échelle locale et nationale et des organismes à but non lucratif, afin de discuter et de cerner les possibilités de solutions sur le plan législatif. À la suite du séminaire, le défenseur des enfants et de la jeunesse a joué un rôle de premier plan dans la rédaction d'un document de travail intitulé *Il devrait y avoir une loi : les sauts périlleux de la vie privée des enfants au 21^e siècle*. Le document, dont le lancement a coïncidé avec la Journée nationale de l'enfant le 20 novembre 2009, explore la nature des préjudices auxquels s'exposent les enfants dans le monde en ligne, ainsi que certaines propositions de réforme législative.

Le gouvernement provincial a donné une réponse immédiate et enthousiaste au rapport. Puis, en décembre 2009, le ministre de la Justice, Michael Murphy, a demandé la création d'un groupe de travail conjoint réunissant le gouvernement et le défenseur des enfants et de la jeunesse dans le but d'explorer les propositions présentées dans le document de travail. Le groupe de travail a commencé à se réunir en janvier 2010 et prévoit remettre un rapport au gouvernement et au défenseur des enfants et de la jeunesse en juin 2010.



Les changements aux lois du droit à l'information et à la protection des renseignements personnels

Des progrès législatifs continus dans les domaines du droit à l'information et la protection des renseignements personnels ont pu être avancés au courant de l'année 2009-2010. Le projet de loi 82, intitulé *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, déposé en juin 2008, prévoit un champ d'application plus vaste s'étendant à un large éventail d'organismes publics, aux municipalités et aux universités, et crée un poste de commissaire indépendant à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Le projet de loi est mort au feuillet en novembre 2008, après que les consultations publiques menées par le Comité permanent de modification des lois, établi par l'Assemblée législative, ont mis en évidence un certain nombre d'imperfections.

En mai 2009, le gouvernement a présenté le projet de loi 89, intitulé *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, qui a été adopté le 19 juin 2009. La proclamation est en suspens. La nouvelle loi incorpore plusieurs préoccupations essentielles soulevées lors du processus de consultations publiques sur le projet de loi 82. Les principales améliorations comprennent une période plus courte de révision législative, ramenée à quatre ans, une définition et une portée plus larges de ce qui constitue un « organisme public », une clause dérogatoire plus étendue dans l'intérêt public et aucun droit exigible pour l'accès aux renseignements personnels qui concernent le demandeur. L'ombudsman demeure préoccupé par le fait que la *Loi* accorde une exclusion générale aux documents relatifs aux contentieux relevant du procureur général, que la disposition sur l'objet de la *Loi* ne précise pas adéquatement le droit à l'information, et que la *Loi* ne contient pas une clause dérogatoire générale dans l'intérêt public. Nous espérons que ces préoccupations seront abordées lors de la révision législative qui doit avoir lieu quatre ans après la proclamation de la *Loi*.

Le gouvernement a également présenté en mai 2009 une loi attendue depuis longtemps et portant particulièrement sur les renseignements personnels sur la santé. Le projet de loi 88, intitulé *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, a été adopté le 19 juin 2009, et il est également en attente d'une proclamation. La nouvelle loi représente une composante clé de l'évolution vers les dossiers médicaux électroniques (DME) et crée un régime distinct d'accès et de protection des renseignements personnels sur la santé, qui permettra un accès plus large et une compréhension plus vaste des renseignements personnels sur la santé d'une personne. La *Loi* accorde à la personne qui le souhaite un droit d'accéder et de demander des corrections à ses propres dossiers médicaux personnels détenus, entre autres, par des organismes publics, des fournisseurs de soins de santé, des établissements de santé, des laboratoires et des foyers de soins.

Les deux nouvelles lois sont actuellement en attente de proclamation, et le bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, le nouvel organisme de surveillance auquel l'actuel mandat de l'ombudsman sera transféré, n'a pas encore été établi. Nous prévoyons que ces démarches auront lieu au milieu de l'année 2010.



Comme nous prévoyons que 2010 sera la dernière année où nous agirons à titre d'organisme de surveillance en matière de droit à l'information, j'aimerais profiter de l'occasion pour mettre l'accent sur le rôle fondamental que joue le droit à l'information en encourageant les citoyens à participer et à être bien informés et en faisant la promotion d'une démocratie transparente et responsable. La technologie change de jour en jour et, lorsque c'est possible, les organismes publics doivent adopter ces progrès afin d'améliorer les services publics et de maintenir leurs relations avec le public. De même, les organismes publics doivent adapter leur conception des processus de droit à l'information, qui sont en grande partie réactifs, fondés sur des documents papier et concentrés sur la non-divulgence selon une interprétation et une application en expansion des dispositions prévoyant des exemptions. La mise sur pied d'un processus répondant mieux aux demandes, dynamique et concentré sur la divulgation, répondrait mieux aux réalités de la gouvernance à l'ère de l'information électronique, et incarnerait mieux l'esprit qui anime les principes relatifs au droit à l'information.

L'ombudsman est chargé de ce mandat depuis plusieurs années et s'est démené avec des ressources très maigres et limitées, alors qu'il devait faire face à une importante augmentation du nombre de demandes et des activités de révision. Considérant que ce mandat constitue un mécanisme essentiel en matière de reddition de comptes et représente une pierre angulaire de la démocratie, nous espérons que le nouveau bureau du commissaire bénéficiera des ressources suffisantes pour lui permettre de s'acquitter de son rôle de sauvegarde et de protection du droit à l'information gouvernementale.



Statistiques 2009/2010

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 3,325 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2009-2010. De ce nombre, 1,838 relevaient de la compétence du Bureau; 1,094 étaient des questions et des demandes de renseignements et 393 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 241 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Au cours de l'année 2009/2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 62 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements à une personne conformément à la ***Loi sur le droit à l'information***.
- Le Bureau de l'ombudsman a mené 20 enquêtes qui ont été suivies de recommandations. Il a aussi fourni de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un avis sur la procédure à suivre pour demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.
- En 2009-2010, nous avons ouvert 21 dossiers en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique*** ce qui comprenait deux appels invoquant l'article 32 de la ***Loi***. Dans le cas d'un appel qui a été rejeté, nous avons recommandé au gouvernement de toujours suivre de façon uniforme la loi applicable à la liste d'admissibilité. Le gouvernement a par la suite adopté cette recommandation. Deux demandes ont été présentées en vertu de l'article 32 de la ***Loi*** pour obtenir de l'information ou un éclaircissement.
- Par ailleurs, neuf enquêtes ont été entamées en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique***. L'une d'entre elles a entraîné la recommandation de révoquer une nomination, ce que le gouvernement a accepté de faire. Cinq des enquêtes relatives à l'article 33 n'étaient pas fondées et trois nécessitaient tout simplement de fournir des explications.
- Enfin, trois enquêtes ont porté sur des emplois occasionnels dans la fonction publique.
- Cinq enquêtes générales ont également été menées en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***.
- En 2009/2010, le Bureau de l'ombudsman a reçu 36 plaintes et demandes de renseignements concernant la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.
- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 790 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.



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 2009/2010. Pour les fins de ce rapport, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 10 plaintes.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS		
Questions de santé	2008/2009	2009/2010
Agression/Injures-physiques, sexuelles, etc.	4	10
Soins dentaires	18	9
Lunettes, soins ophtalmologiques	2	3
Appareils médicaux	11	5
Traitements médicaux	4	11
Santé mentale	7	4
Physiothérapie	~	1
Ordonnances demandées ou refusées	62	50
Demande pour aller à l'hôpital	24	10
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	44	39
Régime alimentaire spécial	10	11
Menace de suicide	<u>2</u>	<u>1</u>
Total partiel	188	154
Conditions de détention		
Propreté	27	20
Vêtements et literie	21	33
Nourriture	25	29
Chauffage et ventilation	10	~
Entretien et réparations	14	5
Surpeuplement	<u>14</u>	<u>6</u>
Total partiel	111	93
Abandonné par le détenu	12	17
Administration	6	14
Admission-sortie	~	1
Classification ou transferts	52	32
Plaintes portant sur le personnel	5	4
Contrebande	4	3
Correspondance	22	8
Cour	8	3
Mesures disciplinaires	41	36
Aide juridique	4	4



Libération conditionnelle	2	2
Biens personnels des détenus	40	34
Placement à l'intérieur de l'institution	26	39
Probation	1	1
Privilèges relatifs aux programmes	10	14
Loisirs	16	17
Demande de détention à domicile	5	7
Formulaires de demande	7	9
Requêtes pour articles refusés	14	22
Ségrégation	22	28
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	8	7
Langues officielles	3	2
Usage du tabac	~	1
Conduite du personnel	38	40
Emploi du téléphone	35	26
Programme de mise en liberté provisoire	3	7
Menacé par la présence d'autres détenus	4	9
Moyens de contention utilisés	2	2
Violence verbale ou jurons	2	5
Privilèges de visites	27	16
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>123</u>	<u>133</u>
Total partiel	544	543
Total	843	790

SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2008/2009	2009/2010
Administration	1	1
Plaintes portant sur le personnel	1	4
Services des coroners	1	~
Mesures d'urgence	1	1
Plaintes reliées à l'emploi	7	
Permis et licences	11	17
Services aux victimes	~	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>13</u>	<u>24</u>
Total	35	50



DÉVELOPPEMENT SOCIAL		
	2008/2009	2009/2010
Prestations d'aide au revenu		
Montants ou calculs	15	16
Retards	7	7
Refus	28	26
Suppression ou réduction	45	48
Critères d'admissibilité	32	25
Besoins à long terme	12	6
Remboursements	<u>3</u>	<u>9</u>
Total partiel	142	137
Unités de logement		
Disponibilité	29	31
Évictions	7	10
Inspections	3	9
Réparations	8	37
Droit des locataires	10	9
Transferts	<u>11</u>	<u>6</u>
Total partiel	68	102
Administration	10	9
Adoptions	11	16
Commission d'appel	4	1
Processus d'appel	3	1
Appareils ménagers/meubles	~	~
Enfants à besoins spéciaux	1	~
Plaintes portant sur le personnel	20	14
Plaintes reliées à l'emploi	8	3
Carte d'assistance médicale	12	28
Supplément au chauffage	4	7
Prêts et subventions au logement	15	27
Questions médicales	3	6
Foyers de soins/Établissements résidentiels	26	29
Services de protection	102	106
Formation et programmes de travail	~	~
Transports	6	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>92</u>	<u>72</u>
Total	527	562



SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE		
	2008/2009	2009/2010
Services – traitement des dépendances	4	2
Administration	4	1
Ambulance	2	3
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Services extra-mural	~	1
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Assurance-maladie	11	11
Santé mentale	17	11
Permis et licences	1	2
Services de placement	1	~
Santé publique	8	11
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	1	~
Statistiques de l'état civil	1	~
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>15</u>	<u>24</u>
Total	69	68

RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ		
	2008/2009	2009/2010
Administration	3	2
Admission	3	~
Plaintes portant sur le personnel	8	2
Plaintes reliées à l'emploi	7	3
Services extra-mural	~	1
Services de santé mentale	4	1
Traitements	7	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>14</u>	<u>14</u>
Total	46	24



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

	2008/2009	2009/2010
Indemnisation		
Montant ou calcul	8	7
Suppression ou réduction	14	26
Prestations d'invalidité de longue durée	<u>1</u>	<u>5</u>
Total partiel	23	38
Administration	5	5
Tribunal d'appel	5	4
Prestations – Retards	~	~
Demande refusée	13	4
Plaintes portant sur le personnel	9	~
Admissibilité	1	2
Évaluation des compétences	3	2
Plaintes reliées à l'emploi	1	2
Santé et sécurité	~	2
Paiement de services médicaux	3	4
Réadaptation médicale	2	2
Incapacité partielle permanente	1	1
Demande pour formation	1	2
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>20</u>	<u>27</u>
Total	87	95

JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL

	2008/2009	2009/2010
Administration	3	1
Plaintes portant sur le personnel	2	4
Plaintes reliées à l'emploi	6	1
Assurances	~	2
Pensions alimentaires et ordonnances	28	8
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>23</u>	<u>18</u>
Total	62	34



ÉDUCATION		
	2008/2009	2009/2010
Accès au terrain de l'école	~	1
Accès aux dossiers scolaires	1	2
Administration	2	2
Processus d'appel	~	1
Intimidation	2	3
Enfants à besoins spéciaux	6	9
Plaintes portant sur le personnel	6	~
Programme d'études et tests	3	~
Plaintes reliées à l'emploi	3	2
Programme d'immersion en français	181	3
Enseignement à domicile	2	1
Transfert d'élève	1	1
Suspensions	4	3
Transports	3	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>15</u>	<u>12</u>
Total	229	44

SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK		
	2008/2009	2009/2010
Administration	1	2
Facturation et calculs	4	16
Demandes en dommages-intérêts	1	~
Plaintes portant sur le personnel	~	1
Débranchement	6	28
Plaintes reliées à l'emploi	~	1
Calendrier des paiements	4	8
Dépôts de garantie	~	2
Plaintes relatives aux services	3	5
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>14</u>	<u>21</u>
Total	33	84



TRANSPORTS		
	2008/2009	2009/2010
Accès et droit de passage	1	3
Administration	~	~
Plaintes portant sur le personnel	~	2
Demandes en dommages-intérêts	8	2
Plaintes reliées à l'emploi	16	6
Procédures d'expropriation	~	2
Panneaux routiers	~	~
Problèmes de propriété	4	6
Entretien des chemins et des ponts	5	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>11</u>	<u>10</u>
Total	45	35

MUNICIPALITÉS		
	2008/2009	2009/2010
Administration	2	4
Plaintes portant sur le personnel	~	2
Plaintes reliées à l'emploi	~	1
Expropriation	1	1
Arrêtés municipaux	6	~
Permis et licences	2	1
Protection des renseignements personnels	1	2
Propriétés	5	5
Droit à l'information	1	2
Route – rues	~	~
Services	1	2
Eau et égouts	1	7
Zonage	2	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>7</u>	<u>13</u>
Total	29	41



ENVIRONNEMENT ET GOUVERNEMENTS LOCAUX

	2008/2009	2009/2010
Administration	5	7
Districts de services locaux	4	9
Permis et licences	3	~
Requête	~	~
Pollution	1	1
Pollution – qualité de l’air	~	~
Litiges au sujet des biens	2	~
Eau et égouts	1	~
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>6</u>	<u>16</u>
Total	22	33

SERVICES NOUVEAU-BRUNSWICK

	2008/2009	2009/2010
Administration	2	1
Plaintes portant sur le personnel	1	1
Plaintes reliées à l’emploi	2	1
Permis et licences	6	18
Évaluation foncière	14	6
Évaluation foncière – procédures d’appel	6	1
Bureau d’évaluation - procédures	5	1
Médiateur des loyers	7	29
Statistiques de l’état civil	2	2
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>29</u>	<u>11</u>
Total	65	71



CENTRE HOSPITALIER RESTIGOUCHE

	2008/2009	2009/2010
Administration	~	1
Admission - sortie	4	2
Classification ou transfert	~	1
Plaintes portant sur le personnel	6	9
Aide juridique	~	1
Traitements médicaux	3	7
Services de santé mentale	7	1
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	~	2
Agression sexuelle	~	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>25</u>	<u>16</u>
Total	45	41

ÉDUCATION POSTSECONDAIRE ET FORMATION

	2008/2009	2009/2010
Administration	~	2
Collèges communautaires – procédures d’admission	~	2
Collèges communautaires – autres	5	5
Collèges communautaires – programmes	1	1
Collèges communautaires – évaluation	1	1
Plaintes portant sur le personnel	2	3
Plaintes reliées à l’emploi	3	6
Programmes d’emploi	2	1
Subventions-prêts	~	5
Permis – Licences - Diplômes	~	1
Prêts étudiants	8	14
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>7</u>	<u>4</u>
Total	29	45



RESSOURCES NATURELLES

	2008/2009	2009/2010
Accès à la propriété	1	1
Plaintes portant sur le personnel	1	~
Terres de la Couronne - Bail	1	3
Plaintes reliées à l'emploi	6	
Expropriation	~	2
Permis et licences	1	2
Propriétaire de terrain	1	~
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>5</u>	<u>4</u>
Total	16	12

DISTRICTS SCOLAIRES

	2008/2009	2009/2010
Accès au terrain de l'école	~	1
Accès aux dossiers scolaires	3	1
Administration	2	2
Processus d'appel	~	~
Enfants à besoins spéciaux	15	12
Fermeture d'écoles	1	1
Plaintes portant sur le personnel	4	4
Plaintes reliées à l'emploi	9	8
Programme d'immersion en français	3	~
Enseignement à domicile	1	2
Services de protection	1	1
Suspensions	4	8
Transports	~	~
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>17</u>	<u>28</u>
Total	60	68



TABLEAU STATISTIQUE 2009/2010**RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2009/2010**

(Ne comprend pas les questions et les plaintes hors-compétence ou les plaintes qui étaient encore à l'étude à la fin de l'année)

Ministères/Organismes	Total	Aide apportée	Recommandation	Référence / Précision fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client / l'Ombudsman
Éducation	28	5	1	12	5	5
Environnement et Gouvernements locaux	25	-	-	13	6	6
Développement social	442	60	4	192	100	86
Santé et Mieux-être	38	8	1	16	6	7
Justice	24	4	1	9	6	4
Municipalités	25	1	2	10	5	7
Société d'énergie du N.-B.	63	21	-	19	7	16
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	24	3	-	9	5	7
Sécurité publique	724	85	4	369	153	113
Régies régionales de la Santé	19	1	1	13	1	3
Le Centre Hospitalier Restigouche	34	2	-	21	3	8
Districts scolaires	43	11	3	22	1	6
Services Nouveau-Brunswick	40	4	-	13	9	14
Transports	23	3	-	11	4	5
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	79	8	1	48	8	14
Autres**	46	6	2	22	11	5
Total	1,677	222	20	799	330	306

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

** Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2009/2010.

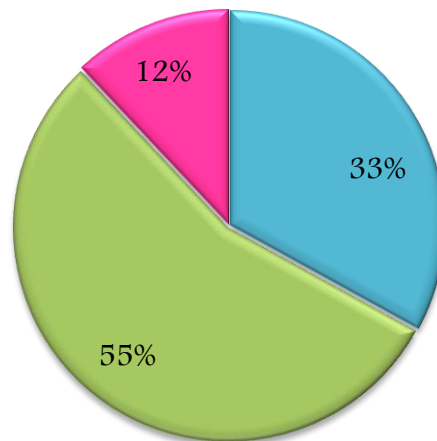
***241 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.



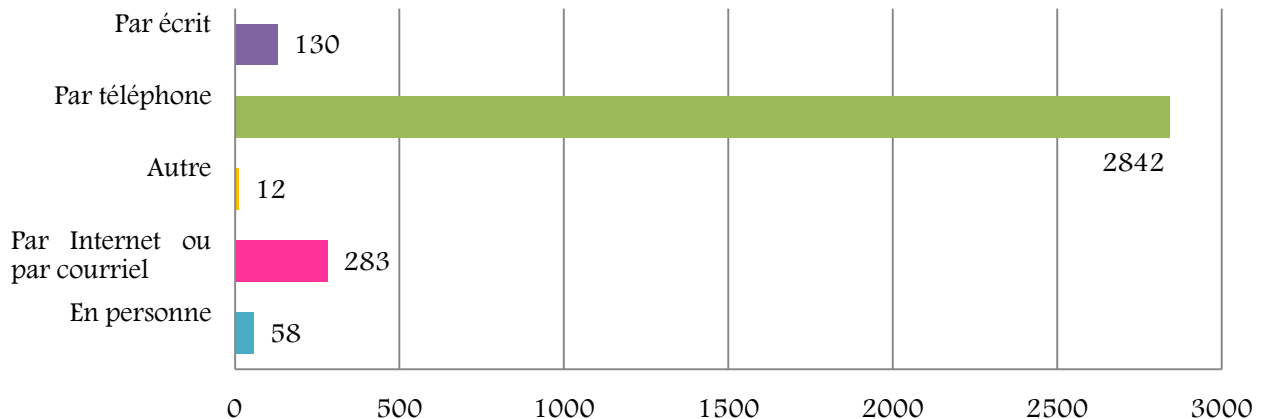
TABLEAUX

PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

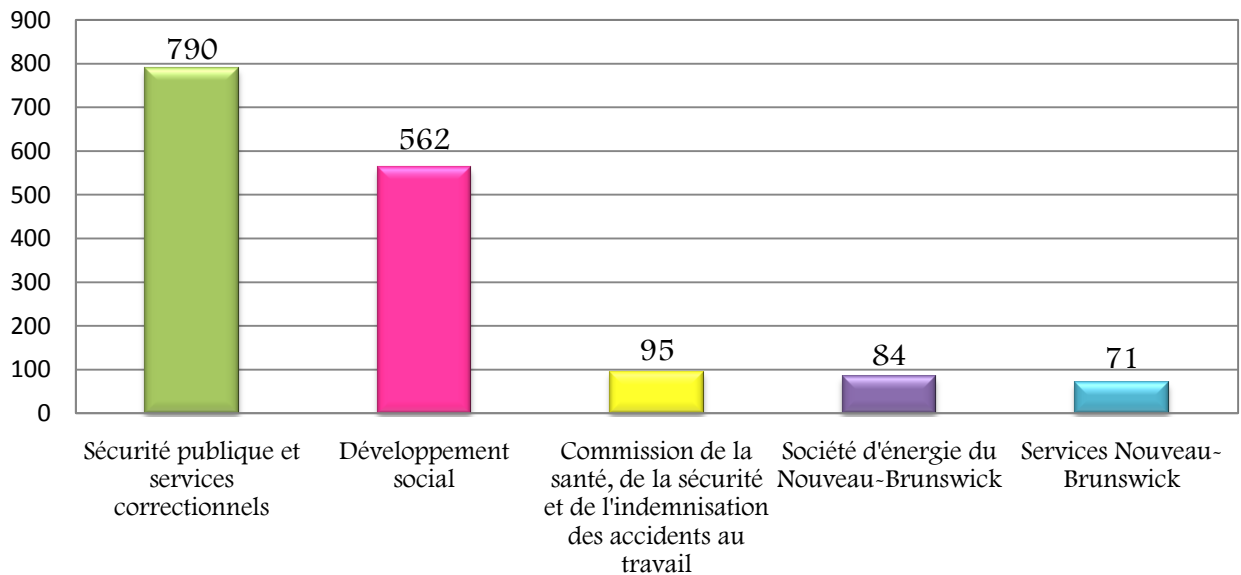
■ Questions et demandes d'information ■ Appels/Plaintes ■ Plaintes hors compétence



PLAINTES REÇUES, SELON LE MODE DE RÉCEPTION



CINQ PRINCIPALES ORIGINES DES PLAINTES



RÉSULTAT DES PLAINTES

