

BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Rapport annuel 2010/2011



NOUVEAU-BRUNSWICK

Rapport annuel 2010/2011

Publié par:

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

Juin 2011

ISBN 978-1-55471-336-3

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 22 août 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-troisième 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 2010 au 31 mars 2011.

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

L'Ombudsman par intérim,



François Levert

Pour joindre le Bureau de l'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

<http://www.gnb.ca/0073/index-f.asp>

En mémoire



Le 2 février 2011, Sylvie Hébert, notre amie et collègue de travail, nous quitta après avoir menée un combat tenace contre la maladie. Pendant ses trois années de service comme déléguée du Défenseur des enfants et de la jeunesse, Sylvie se démarqua par la qualité de ses interventions, la sagesse de ses conseils et son esprit d'équipe. Outre sa grande disponibilité et son écoute attentive, ses collègues se souviendront de son sourire radieux et de son sens de l'humour contagieux. Elle nous manquera beaucoup.

Table des matières

MOT DE L'OMBUDSMAN PAR INTÉRIM	5
RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES	8
OBJECTIFS : BUREAU DE L'OMBUDSMAN.....	8
L'OMBUDSMAN	9
INDICATEURS DE RENDEMENT	10
RÉSUMÉS DE CAS	11
ACCOLADES	14
INFORMATIONS FINANCIÈRES DU BUREAU	15
MEMBRES DU PERSONNEL.....	16
<i>LOI SUR L'OMBUDSMAN</i>	<i>17</i>
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	18
<i>LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE.....</i>	<i>19</i>
<i>DROIT À L'INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE.....</i>	<i>21</i>
<i>LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION.....</i>	<i>22</i>
<i>LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS.....</i>	<i>22</i>
STATISTIQUES 2010/2011	24
GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE.....	25
TABLEAU STATISTIQUES 2010/2011	35
TABLEAUX.....	25

MOT DE L'OMBUDSMAN PAR INTÉRIM

L'année fiscale 2010-2011 au Bureau de l'ombudsman et du Défenseur des enfants et de la jeunesse s'est démarquée par une intensification et une diversification considérable des activités et des travaux, par les changements législatifs apportés en matière de droit à l'information et de la protection des renseignements personnels ainsi que par des interventions ponctuelles et la publication de rapports contenant des recommandations proposant des pistes pour améliorer la prestation des services aux citoyens et citoyennes du Nouveau-Brunswick. De façon plus notable, nous nous rappellerons également que la fin de l'année fiscale fut marquée par la retraite de Monsieur Bernard Richard comme Ombudsman et Défenseur des enfants et de la jeunesse du Nouveau-Brunswick.



Après sept années comme Ombudsman et cinq années comme premier Défenseur des enfants et de la jeunesse au Nouveau-Brunswick, Monsieur Richard aura véritablement été à la source d'une métamorphose de la conception que les citoyens et citoyennes du Nouveau-Brunswick se font du concept de l'équité administrative au niveau de l'appareil gouvernemental provincial. Ses interventions et la multiplicité des recommandations soumises par l'entremise de ses rapports et des enquêtes menées par le bureau ont donné lieu à un éveil collectif à l'égard des droits et du meilleur intérêt des enfants et des jeunes. Enfin, la mise en place d'indicateurs divers permettant tant aux fonctionnaires publics qu'à l'ensemble de la population de mesurer les succès atteints et les défis qui demeurent constituent des outils indispensables permettant au gouvernement d'améliorer la prestation des services à la population néo-brunswickoise.

Monsieur Richard aura également vu à exporter à l'échelle nationale et internationale les stratégies novatrices de notre province dans les mesures prises pour veiller à l'indépendance et à l'efficacité du fonctionnement du Bureau de l'ombudsman ainsi que – et tout particulièrement – celui du mandat du Défenseur des enfants et de la jeunesse. D'ailleurs, au cours de l'année fiscale dont il est question dans ce rapport, les projets de notre bureau en matière de promotion et de défense des droits de l'enfant ont incité l'Organisation internationale de la Francophonie, l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (dont Monsieur Richard a occupé la présidence de 2007 à 2009) et plusieurs des pays membres à se joindre comme partenaires dans nos initiatives en la matière et d'appuyer les efforts que nous déployons en ce sens.

Sur le plan national, nous nous rappellerons également des initiatives lancées et menées par le Bureau de l'ombudsman et du Défenseur des enfants et de la jeunesse sous le leadership de Bernard Richard. Qu'il s'agisse des initiatives prises pour rehausser la valeur de la bonne gouvernance et de l'équité administrative par le biais du Conseil canadien des Ombudsmans parlementaires ou encore la responsabilisation des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux face aux dispositions de la Convention internationale relative aux droits de l'enfant par l'entremise du Conseil canadien des défenseurs des enfants et de la jeunesse, mon prédécesseur

a acquis la réputation enviable d'être un officier passionné de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick dont la lutte pour le bien et le juste était intarissable.

Au cours de sa dernière année comme Ombudsman et Défenseur des enfants et de la jeunesse, Monsieur Richard a exercé un leadership exceptionnel dans le cadre du fonctionnement quotidien du bureau. Alors que plusieurs des ressources ont été consacrées aux dossiers relevant de la *Loi sur le Défenseur des enfants et de la jeunesse*¹ ainsi qu'aux projets divers menés afin de promouvoir les droits et les intérêts des enfants et des jeunes, un nombre important des plaintes individuelles instruites continuèrent à relever du mandat de l'Ombudsman. Parmi les 3 074 demandes déposées auprès de notre bureau (dont 2 324 relevaient de notre compétence)², plusieurs d'entre-elles émanent de clientèles cibles qui bénéficient de services directs prodigués par la province. Des efforts ont donc été entrepris – et continuent d'être peaufinés – dans le but d'améliorer les relations entre les enquêteurs du bureau et les fonctionnaires provinciaux afin de s'attaquer plus efficacement aux problèmes systémiques ou encore aux différends administratifs. En général, nous sommes satisfaits de la collaboration et des suivis accordés par les autorités publiques à nos recommandations formelles et nos suggestions informelles.

Le 1^{er} septembre 2010, la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* entra en vigueur et Madame Anne Bertrand fut nommée première Commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée du Nouveau-Brunswick. C'est ainsi que s'accomplit officiellement le transfert du mandat de l'Ombudsman en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels vers le bureau de cette nouvelle agente de l'Assemblée législative. Toutefois, puisque le Bureau de l'ombudsman garde compétence sur les plaintes et requêtes soumises en vertu de la *Loi sur le droit à l'information* ainsi que la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, les dossiers antérieurs au 1^{er} septembre 2010 ont continué à faire l'objet de révision et de recommandations conformément aux dispositions des lois pertinentes.

Les modifications apportées à la *Loi sur la Fonction publique* en décembre 2009 continuent d'être la source de préoccupations, notamment en ce qu'elles rendent l'exercice de notre mandat plus difficile. Ayant comme seule option la révision d'allégations de favoritisme dans le cadre du processus de nomination au sein de la fonction publique, l'absence d'un pouvoir général d'effectuer des enquêtes ou d'émettre des recommandations ne permet pas aux personnes qui ne sont pas choisies dans les concours pour des postes au sein de l'administration publique de repartir de notre bureau avec le sentiment qu'elles ont bénéficié d'une intervention effective de notre part.

Au seuil de l'année fiscale 2011-2012, nous entreprenons des changements importants au sein du bureau, notamment la séparation des mandats de l'Ombudsman et de celui du Défenseur des enfants et de la jeunesse. Cette étape fait suite au souhait exprimé par mon prédécesseur qui, fort de son expérience comme Ombudsman et Défenseur des enfants et de la jeunesse, a bien compris que l'exercice des deux mandats fait appel à des stratégies, des interventions et des pratiques foncièrement différentes et que les citoyens et citoyennes du Nouveau-Brunswick en seront mieux desservis.

¹ Pour plus de détails à ce sujet, nous vous invitons à consulter le rapport annuel 2010-2011 du Défenseur des enfants et de la jeunesse du Nouveau-Brunswick.

² Ce montant inclut également les demandes relevant de la compétence du Défenseur des enfants et de la jeunesse.

Avec l'appui intarissable de collaborateurs et collaboratrices dévoués, j'entrevois donc une année de transition chargée mais néanmoins passionnante alors que nous nous préparons à surmonter de nouveaux défis qui mèneront, nous le souhaitons, à l'amélioration de l'exercice juste et équitable du pouvoir administratif dont bénéficient les citoyens et citoyennes du Nouveau-Brunswick.



François Levert
Ombudsman par intérim



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

⁺Partie de l'année

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 des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.
4. Initier des révisions et enquêtes de son propre chef, lorsqu'approprié, afin d'assurer l'impartialité dans la livraison des services publics à chaque résident du Nouveau-Brunswick.

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
- les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont :
 - les commissions
 - conseils et corporations
 - 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 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 veille à ce que les membres de son personnel suivent la formation requise et se tiennent au courant de l'actualité et des défis à relever en :

- fournissant des séances de formation internes aux nouveaux membres du personnel;
- fournissant des services de formation externes;
- tenant régulièrement des réunions du personnel;
- en mettant à leur disposition des outils de référence, comme des journaux, des livres, des listes de numéros de téléphone, des sites Web et des directives;
- encourageant le partage de connaissances, d'acquis et d'expérience au sein de l'organisme;
- favorisant l'autoformation dans des domaines comme :
 - les autorités avec lesquelles ils interagissent;
 - la législation et la réglementation relatives à ces autorités;
 - la **Loi sur l'Ombudsman**;
 - les compétences en enquête, techniques et technologies.

Résultat

Le personnel du Bureau de l'Ombudsman est capable d'adresser les inquiétudes des clients de façon professionnelle, éclairée, fiable et dans un délai raisonnable.

Résumés de cas

Un objectif

La plaignante a communiqué avec notre bureau parce qu'elle avait besoin de régler de façon urgente un problème avec le ministère du Développement social. Celle-ci opère un foyer de soins spéciaux et une des pensionnaires dont elle prend soin depuis plus de 30 ans, qui est grandement handicapée et qui n'a aucune capacité de communication orale, avait besoin de subir une procédure médicale sous anesthésie générale à l'extérieur de la province dans deux jours pour une tumeur qui grossissait depuis plusieurs mois.



Le ministère, qui a la tutelle de cette pensionnaire avec une ordonnance de surveillance, refusait de donner son consentement à la procédure médicale parce qu'un rapport médical ainsi qu'une ordonnance de la cour devaient d'abord être émis. Il est à noter qu'en raison du risque que la chirurgie peut entraîner, la division de la famille au Cabinet du Procureur général insiste sur une autorisation explicite au traitement sur ordonnance de la cour.

Même en n'étant pas le tuteur légal de sa pensionnaire et sans avoir obtenu au préalable le consentement du ministère, la plaignante avait quand même pris la décision de se rendre à l'extérieur de la province avec celle-ci pour que la procédure médicale puisse être effectuée le surlendemain.

Dans ces circonstances, nous avons donc très peu de temps pour agir dans ce dossier et c'est pourquoi nous avons réclamé au ministère du Développement social ainsi qu'au bureau du procureur général qu'ils prennent toutes les mesures nécessaires afin de s'assurer que la procédure médicale puisse se faire à la date prévue. Entre-temps, nous avons demandé à la plaignante qu'elle insiste auprès du chirurgien afin d'obtenir un avis médical dûment signé et attestant de l'urgence de l'intervention médicale. Cette attestation devait permettre au Cabinet du Procureur général d'obtenir de façon expéditive l'ordonnance souhaitée.

Finalement, avec les efforts concertés des divers intervenants impliqués dans ce dossier, la chirurgie a eu lieu telle que prévue après que le Cabinet du Procureur général eut préparé la motion qui a été présentée à un juge et que le ministère eut reçu l'ordonnance de la cour et avoir tout de suite signé le consentement requis pour cette intervention spécifique.

Travail d'équipe

Le Bureau de l'ombudsman a reçu un appel des membres d'une famille voulant améliorer la qualité de vie d'un parent. Ce dernier souffre d'une condition médicale très rare et ses proches n'étaient plus en mesure de lui fournir les soins nécessaires. Alors qu'un foyer de soins était prêt à l'accueillir, cette offre était conditionnelle à ce que le ministère du Développement social fournisse les fonds nécessaires afin que le foyer en question puisse absorber les coûts associés aux heures de travail supplémentaires requises pour lui prodiguer les soins nécessaires et ainsi répondre à ses besoins exceptionnels.



Plusieurs mois de pourparlers ce sont écoulés jusqu'à ce que le ministère obtienne les évaluations requises des spécialistes des soins de la santé et des travailleurs sociaux impliqués dans ce dossier. Agissant sur leurs recommandations, le ministère du Développement social a accepté d'intervenir et de fournir les fonds nécessaires afin de permettre au foyer de fournir les soins nécessaires sur une base des heures requises et ce, pour six semaines avant d'évaluer le dossier. Le ministère s'est également engagé à veiller à ce que le pourvoyeur de soins reçoive l'équipement spécifiquement recommandé par l'ergothérapeute impliqué dans ce dossier.

Enfin, le ministère du Développement social a rassuré le personnel du foyer de soins à l'effet que la période de six semaines correspondait à une période de révision et non du retrait des fonds accordés pour financer les heures supplémentaires. En effet, le ministère s'est engagé à ne modifier l'entente (i.e. les heures payées) que sur recommandations des pourvoyeurs de services impliqués dans les soins prodigués au client. En conséquence, le foyer de soins a accepté d'admettre le client sous leurs soins.

Notre bureau est un bureau de dernier ressort, mais dans ce cas, nous nous sommes impliqués afin de nous assurer que ce client puisse recevoir des services le plus rapidement possible afin d'éviter que sa condition ne se détériore. Nous avons aussi joué un rôle d'intermédiaire entre les services et la famille. Les représentants du ministère du Développement social ont fait preuve d'une détermination exemplaire afin de débloquer des fonds pour accommoder cette personne souffrant d'une condition médicale rare. La persistance de la famille à trouver un placement adéquat pour leur frère mérite également d'être soulignée. Il faut enfin reconnaître la vigilance des employés du foyer de soins qui ont bien voulu coopérer aux efforts déployés par le ministère et la famille. Grâce à la collaboration de tous, cette personne jouit d'une qualité de vie et de soins accrue.

Discrétion, s'il vous plaît.

Le Bureau de l'ombudsman a reçu une plainte concernant la gestion des plaintes internes au niveau d'une municipalité. Au cœur des préoccupations était notamment une allégation d'un manquement à la discrétion du processus ainsi qu'à la confidentialité de l'information pertinente. En l'espèce, la partie plaignante accusait la municipalité d'avoir mal géré la distribution d'un document à des tiers.

Nos discussions initiales avec les représentants de la municipalité révélèrent qu'effectivement, des améliorations pouvaient être apportées à la politique de gestion des plaintes internes afin d'offrir à une personne visée par une plainte un niveau approprié de discrétion et de confidentialité. Le personnel du Bureau de l'ombudsman a donc proposé quelques modifications qui permettraient d'établir une gestion plus efficace des plaintes tout en respectant l'aspect confidentiel du processus.

La bonne réception par la municipalité des suggestions proposées par le Bureau de l'ombudsman a donné lieu à une révision de la politique de la gestion des plaintes internes et la mise en place de mécanismes permettant une prudence appropriée chez les gestionnaires ainsi qu'un niveau de confidentialité plus élevé.



La municipalité a confirmé qu'elle allait incorporer nos suggestions et en assurer la distribution et la promotion à toutes les parties intéressées. De plus, la municipalité a démontré un intérêt à communiquer avec le Bureau de l'ombudsman dans l'avenir pour discuter d'une révision du code de conduite et de la procédure de réception et d'instruction des plaintes.

Accolades

L'exercice quotidien de notre mandat est souvent simplifié par la coopération de plusieurs fonctionnaires. En conséquence, ces personnes jouent un rôle important dans la promotion de l'équité administrative au sein de la fonction publique. Nos remerciements – et accolades – s'adressent, entre autres, aux fonctionnaires suivants qui ont fait preuve d'un intérêt particulier à travailler de façon proactive avec le Bureau de l'ombudsman.

Rachelle Boudreau, gestionnaire de programmes, Ministère du Développement social (Région Bathurst/Chaleur) – Rachelle se démarque notamment par l'efficacité de ses interventions. Elle est rapide à fournir toute l'information requise et le fait sans hésitation. Rachelle est proactive et consulte ses collègues pour revenir vers nous avec de l'information additionnelle et des explications supplémentaires. Elle fait également preuve d'une ouverture d'esprit dans l'élaboration de pistes de solution.

Jayne Curtis, directeur adjoint, Centre de détention de Moncton – Jayme est rapide, respectueux et très efficace lorsqu'il transige avec les enquêteurs du Bureau de l'ombudsman. Il procède toujours avec vigilance dans sa révision des situations données ou des plaintes, il répond à nos demandes dans un délai raisonnable et Jayme offre toujours de l'information utile nous permettant de mieux comprendre le contexte entourant les plaintes.

Diane Green, adjointe à la présidente du Conseil d'administration et au président et chef de la direction, Travail sécuritaire NB – Diane est connue comme étant très vigilante à retourner les appels de notre bureau ainsi qu'à offrir des explications détaillées. Elle est constamment polie avec les enquêteurs et très patiente lorsqu'elle répond aux questions de ces derniers. C'est au constat de sa volonté d'offrir un service rapide et, au besoin, d'intensifier son examen d'une situation que l'on reconnaît son engagement à l'équité administrative.

Lynn Ouellette-Sauvageau, gestionnaire de programmes, Ministère du Développement social (Edmundston) – Dans les dossiers qui relèvent de sa compétence, les enquêteurs du Bureau de l'ombudsman peuvent toujours se fier sur Lynn pour répondre à leurs demandes de renseignements avec rapidité et efficacité. Par ailleurs, elle n'hésite pas à nous guider vers les services compétents lorsqu'un dossier ne relève pas de son expertise. Lynn fait également preuve d'une approche créative dans la gestion et la résolution des situations problématiques.

Robyn Stickles, agente du service à la clientèle, Énergie NB – Dans le cadre de nos interactions avec elle, Robyn a acquis la réputation d'être une personne dédiée à l'équité administrative. Outre sa contribution détaillée et ponctuelle d'informations à toutes les demandes faites par les enquêteurs du Bureau de l'ombudsman, Robyn a également démontré qu'elle est capable et prête à travailler collaborativement pour veiller à ce que les situations problématiques se règlent d'une façon juste et raisonnable. C'est à l'unanimité que les membres du personnel reconnaissent Robyn comme étant toujours efficace.

Informations financières du bureau

	Budget (\$)	Dépenses réelles (\$)
Services personnels	1 429 600	1 485 501
Autres services	243 000	144 746
Biens et matériel	30 500	21 520
Fournitures et approvisionnements	26 100	17 042
Contributions et subventions	0	2 725
Dettes et autres frais encourus	0	216
Total	1 729 200	1 671 750

Membres du personnel

<i>Nom</i>	<i>Titre professionnel</i>
<i>Albert, Jessica</i>	Enquêteuse
<i>Basque, Lyne</i>	Enquêteuse
<i>Bourque, Annette</i>	Directrice des services cliniques
<i>Cronkhite, Amy</i>	Adjointe administrative
<i>Daigle, Jennifer</i>	Enquêteuse
<i>Dickison, Julie</i>	Secrétaire exécutive
<i>Doyle, Anne⁺</i>	Déléguée
<i>Gilliland, Steve</i>	Directeur exécutif
<i>Guthrie, Janel⁺</i>	Adjointe administrative
<i>Hébert, Sylvie⁺</i>	Déléguée
<i>Lafrenière, Robert</i>	Délégué
<i>LeBlanc, Mélanie</i>	Déléguée
<i>Lever, François</i>	Enquêteur principal/Agent juridique/Délégué
<i>Levesque, Marie-Josée*</i>	Enquêteuse
<i>McGraw, Denise⁺</i>	Réceptionniste
<i>McKinney, Lori</i>	Déléguée
<i>Murray, Jennifer*⁺</i>	Enquêteuse/Agente juridique
<i>Richard, Bernard</i>	Ombudsman/Défenseur des enfants et de la jeunesse
<i>Savoie, Robert</i>	Enquêteur
<i>Whalen, Christian</i>	Conseiller juridique
<i>Woods, Marcelle⁺</i>	Déléguée

* 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.

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 dans la livraison des services publics par les agences gouvernementales.

Statistiques pour 2010-2011

En 2010-2011, le Bureau de l'Ombudsman a reçu un total de 2 672 plaintes, demandes de renseignements et questions en rapport à la *Loi sur l'Ombudsman*.

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

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.

Plaintes

L'Ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les régies régionales de la Santé, 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.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel d'orientation par le ministère de la Sécurité publique l'informant que le Bureau de l'ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement.

Statistiques pour 2010-2011

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'Ombudsman a traité 662 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.

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 traitées par les cours ou l'Assemblée législative.

Ainsi lorsqu'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.

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.

Renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte ne relève pas de la compétence de l'Ombudsman, le personnel du bureau tentera, dans la mesure où cela s'avère de circonstance, de fournir de l'information additionnelle au client ou encore de le référer à d'autres mécanismes de recours ou d'aide.

Loi sur la Fonction publique

La Commission de la fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman en 1994. À la suite d'une modification à la *Loi sur la Fonction publique*, la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique a été confiée à l'Ombudsman. De nouvelles modifications apportées à la *Loi sur la Fonction publique* en décembre 2009 ont toutefois considérablement réduit l'autorité de l'Ombudsman.

Statistiques pour 2010-2011

En 2010-2011, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 21 plaintes et demandes d'information en rapport à la *Loi sur la Fonction publique*.

D'autres modifications importantes à la *Loi sur la Fonction publique* sont entrées en vigueur le 1^{er} décembre 2009, modifiant considérablement du même coup la façon dont il est possible de remettre en question ou de faire examiner une nomination au sein de la fonction publique du Nouveau-Brunswick. L'une des modifications concerne le fondement sur lequel un candidat non retenu peut s'appuyer pour remettre en question ou faire examiner une nomination.

Conformément à la nouvelle version de la *Loi*, toute personne dont la candidature n'a pas été retenue, dans le cadre d'un concours restreint ou d'un concours public, alors qu'elle avait été présélectionnée peut remettre la nomination en question si *elle a des raisons de croire que le candidat qui a obtenu le poste l'a obtenu par favoritisme* (paragraphe 331.1(1) de la *Loi sur la Fonction publique*).

Le favoritisme constitue le seul motif qui peut être invoqué pour déposer une plainte conformément à la nouvelle version de la *Loi sur la Fonction publique*. Le favoritisme s'entend comme une préférence donnée à un candidat en fonction de facteurs qui remplacent les compétences et le rendement en raison d'une relation ou d'un rapport qui n'a rien à voir avec le travail.

Selon les pratiques établies et les dispositions pertinentes de la *Loi sur la Fonction publique*, le premier palier d'examen pour une personne dont la candidature n'a pas été retenue consiste à demander au ministère concerné de lui fournir les motifs pour lesquels elle n'a pas été nommée au poste vacant. La responsabilité de répondre à une telle demande est habituellement confiée aux membres du personnel des ressources humaines.

Si la personne dont la candidature n'a pas été retenue n'est pas satisfaite de la réponse obtenue au premier palier, elle peut, après avoir été avisée qu'une autre personne a été nommée au poste, déposer une plainte au sous-ministre concerné dans un délai de 30 jours et lui expliquer clairement pourquoi elle croit que la nomination a été faite par favoritisme. Le sous-ministre peut décider de mener une enquête ou de rejeter la plainte.

S'il n'est toujours pas satisfait des explications après avoir reçu la réponse du sous-ministre à sa demande d'enquête du processus de nomination, un candidat non retenu peut, dans un délai de 30 jours, déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombudsman s'il allègue que la personne choisie a été nommée par favoritisme.

Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas intervenir dans le processus avant que les deux mesures susmentionnées aient été prises.

En résumé, toute personne présélectionnée dont la candidature n'est pas retenue dispose de trois recours pour remettre en question la nomination d'une personne au poste pour lequel elle a postulé :

1. Elle peut envoyer par écrit une requête à la direction des ressources humaines du ministère concerné demandant qu'on lui explique pourquoi elle n'a pas été nommée au poste.
2. Si elle n'est toujours pas satisfaite après avoir reçu les commentaires de la direction des ressources humaines, elle peut déposer une plainte officielle auprès du sous-ministre du ministère qui a lancé le concours, expliquant pourquoi elle croit que la nomination a été faite par favoritisme.
3. Si elle n'est toujours pas satisfaite après avoir reçu la réponse du sous-ministre, elle dispose de 30 jours pour déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombudsman.

Si l'Ombudsman conclut, après enquête, que la plainte est fondée, il peut formuler une recommandation au gouvernement. L'Ombudsman ne peut pas révoquer une nomination.

Statistiques pour 2010-2011

Entre le 1^{er} avril 2010 et le 31 mars 2011, le Bureau de l'ombudsman a ouvert 21 dossiers en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.

De ce nombre, il y a eu une enquête sur un cas de présumé favoritisme en vertu de l'article 33 de la version actuelle de la *Loi sur la Fonction publique*, qui a été modifiée en décembre 2009, et deux enquêtes en vertu de l'article 32 de la version précédente de la *Loi sur la Fonction publique*. (Ces deux enquêtes étaient réglementées par l'ancienne version de la *Loi* car les concours en cause avaient été lancés avant les modifications.) L'enquête a permis de déterminer que la plainte de favoritisme n'était pas fondée. Elle a donc été rejetée. L'une des enquêtes en vertu de l'article 32 a donné lieu à une recommandation au gouvernement, qui a été acceptée, alors que l'autre enquête en vertu de l'article 32 a permis de déterminer que la plainte n'était pas fondée. Cette dernière a donc été rejetée.

Il y a également eu 15 demandes d'information déposées au Bureau de l'ombudsman en vertu de l'article 33 de la version actuelle de la *Loi sur la Fonction publique*. Des précisions et des renseignements ont été fournis. En outre, trois autres enquêtes ont été menées relativement à des emplois occasionnels.

Droit à l'information et protection de la vie privée

La *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2010 au Nouveau-Brunswick. La *Loi* établit le droit d'accès de la population à l'information publique, de même que les exigences liées au traitement approprié des renseignements personnels détenus par les organismes publics. La *Loi* a également créé le Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Cette nouvelle mesure législative compréhensive, qui remplace la *Loi sur le droit à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, traite de questions liées à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée.

La première commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, Anne Bertrand, est entrée en fonction le 1^{er} septembre 2010.

Avant la création du poste de commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, le Bureau de l'ombudsman était mandaté pour examiner les plaintes déposées en vertu de la *Loi sur le droit à l'information* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le Bureau, qui s'est acquitté de ce mandat jusqu'au 1^{er} septembre 2010, a continué de s'occuper d'enquêtes déjà en cours. Cependant, toute plainte déposée depuis cette date est adressée à la commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée. Puisque ce mandat a été confié au Bureau du commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, deux membres du personnel du Bureau de l'ombudsman qui s'occupaient de ce genre de questions ont

quitté le Bureau pour se joindre au Bureau du commissaire. Ainsi, le traitement de dossiers ouverts en vertu des anciens mandats s'est avéré difficile et certains retards ont été constatés.

Loi sur le droit à l'information

Bien que la *Loi sur le droit à l'information* ne soit plus en vigueur au Nouveau-Brunswick, elle demeure le cadre législatif en vertu duquel le Bureau de l'ombudsman devait examiner les plaintes qu'il avait reçues avant le 1^{er} septembre 2010 en vertu de cette mesure législative.

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*. Si le ministre refuse ou est incapable de fournir le ou les documents demandés, la personne peut soumettre l'affaire à l'Ombudsman ou à un juge de la Cour du Banc de la Reine. L'Ombudsman doit mener un examen indépendant dans les 30 jours lorsqu'il y a refus de communiquer des renseignements. Il doit présenter sa recommandation dans les plus brefs délais. La *Loi* permet à l'Ombudsman de consulter les documents contenant l'information que le ministre a refusé de communiquer, si celle-ci existe, mais cette consultation doit se faire à huis clos. En règle générale, l'Ombudsman consulte les renseignements sur place, mais les dossiers ou des copies de ceux-ci peuvent aussi lui être remis pour faciliter sa consultation et pour l'aider à préparer sa recommandation. Selon la nature de l'information demandée, cette consultation peut donner lieu à l'examen d'un document ou d'un dossier unique, ou de nombreuses caisses de dossiers. L'Ombudsman n'est pas tenu de consulter uniquement les documents sur papier, étant donné que la définition de document dans la *Loi sur le droit à l'information* comprend « toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement ».

À l'issue de sa consultation, l'Ombudsman peut déterminer s'il y avait lieu ou non de ne pas fournir l'information pour l'un des motifs définis à l'article 6 de la *Loi*. Si l'Ombudsman juge que la divulgation de l'information demandée n'est pas visée par une exception prévue par la *Loi sur le droit à l'information*, il recommande au ministre de communiquer les renseignements conformément à la *Loi*.

Statistiques pour 2010-2011

Au cours de l'année 2010-2011, le Bureau de l'ombudsman a reçu 32 plaintes ou demandes d'information 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*.

Loi sur la protection des renseignements personnels

Bien que la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne soit plus en vigueur au Nouveau-Brunswick, elle demeure le cadre législatif en vertu duquel le Bureau de l'ombudsman devait examiner les plaintes non réglées qu'il avait reçues avant le 1^{er} septembre 2010 en vertu de cette mesure législative.

Tout 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 *Loi sur la protection des renseignements personnels* garantit le droit qu'ont les citoyens de connaître les renseignements que le gouvernement possède à leur sujet et d'obtenir que leurs renseignements personnels demeurent confidentiels.

La *Loi sur la protection des renseignements personnels* donne force de loi aux dix principes sur la protection de la vie privée qui ont été énoncés dans le Code type sur la protection des renseignements personnels de l'Association canadienne de normalisation. Le mécanisme d'application de la loi est mis en œuvre par une plainte à l'Ombudsman. Ce dernier a le pouvoir de formuler des recommandations, mais pas celui de rendre des ordonnances juridiquement contraignantes pour un organisme public, comme c'est le cas dans certaines autres entités administratives.

Statistiques pour 2010-2011

Au cours de l'année 2010-2011, le Bureau de l'ombudsman a reçu 14 plaintes et demandes d'information mettant en cause la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Le Bureau de l'ombudsman a reçu des plaintes au sujet d'une foule de problèmes et de manquements allégués en matière de protection de la vie privée, notamment en ce qui concerne l'utilisation de la technologie biométrique dans les cafétérias, le programme de surveillance des médicaments sur ordonnance et la communication d'enregistrements d'antécédents des patients.

Statistiques 2010/2011

- Le Bureau de l'ombudsman et du Défenseur des enfants et de la jeunesse a reçu au total 3 074 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2010-2011. De ce nombre, 1 498 relevaient de la compétence du Bureau; 826 étaient des questions et des demandes de renseignements et 750 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 187 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Au cours de l'année 2010/2011, le Bureau de l'ombudsman a reçu 32 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 et 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.
- Du 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011, le Bureau de l'ombudsman a ouvert 21 dossiers en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*. De ce nombre, il y a eu une enquête sur un cas de présumé favoritisme en vertu de l'article 33 de la version actuelle de la *Loi sur la Fonction publique*, qui a été modifiée en décembre 2009, et deux enquêtes en vertu de l'article 32 de la version précédente de la *Loi sur la Fonction publique*. (Ces deux enquêtes étaient réglementées par l'ancienne version de la *Loi* car les concours en cause avaient été lancés avant les modifications.) L'enquête a permis de déterminer que la plainte de favoritisme n'était pas fondée. Elle a donc été rejetée. L'une des enquêtes en vertu de l'article 32 a donné lieu à une recommandation au gouvernement, qui a été acceptée, alors que l'autre enquête en vertu de l'article 32 a permis de déterminer que la plainte n'était pas fondée. Cette dernière a donc été rejetée. Il y a également eu 15 demandes d'information déposées au Bureau de l'ombudsman en vertu de l'article 33 de la version actuelle de la *Loi sur la Fonction publique*. Des précisions et des renseignements ont été fournis. En outre, trois autres enquêtes ont été menées relativement à des emplois occasionnels.
- En 2010/2011, le Bureau de l'ombudsman a reçu 14 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 662 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.
- Afin d'améliorer la qualité de nos statistiques ainsi que la gestion de nos dossiers, un nouveau système de gestion électronique de ces derniers a été développé et mis en place pour tous les membres du personnel au mois d'août 2010. Entre autres caractéristiques, le nouveau système de gestion des dossiers offre une variété d'options permettant au personnel affecté aux enquêtes de gérer leur charge de travail avec plus d'efficacité. Il offre aussi des outils qui peuvent mener à des enquêtes systémiques plus approfondies par l'utilisation d'un mécanisme de référence de divers thèmes ainsi que la possibilité de jumeler des sujets semblables.

Genres de plaintes par ministère

Les tableaux ci-dessous font état du nombre de plaintes par genre et par ministère qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2010/2011. Afin de prendre en compte les provisions sur la confidentialité de la *Loi sur l'Ombudsman*, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 10 plaintes.

Établissements correctionnels

Questions de santé	2009/2010	2010/2011
Agression/Abus-physiques, sexuels, etc.	10	7
Soins dentaires	9	19
Lunettes, soins ophtalmologiques	3	6
Appareils médicaux	5	10
Traitements médicaux	11	~
Santé mentale	4	13
Physiothérapie	1	~
Ordonnances demandées ou refusées	50	45
Demande pour aller à l'hôpital	10	9
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	39	34
Régime alimentaire spécial	11	1
Menace de suicide	1	3
Total partiel	154	147
Conditions de détention		
Propreté	20	26
Vêtements et literie	33	22
Nourriture	29	23
Chauffage et ventilation	~	5
Entretien et réparations	5	1
Surpeuplement	6	6
Total partiel	93	83
Abandonné par le détenu	17	7
Administration	14	3
Admission-sortie	1	~
Classification ou transferts	32	28
Plaintes portant sur le personnel	4	20
Contrebande	3	2
Correspondance	8	7
Cour	3	7

Mesures disciplinaires	36	32
Aide juridique	4	4
Libération conditionnelle	2	5
Biens personnels des détenus	34	18
Placement à l'intérieur de l'institution	39	22
Probation	1	1
Privilèges relatifs aux programmes	14	10
Loisirs	17	14
Demande de détention à domicile	7	7
Formulaires de demande	9	14
Requêtes pour articles refusés	22	4
Ségrégation	28	16
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	7	5
Langues officielles	2	2
Usage du tabac	1	2
Conduite du personnel	40	18
Emploi du téléphone	26	18
Programme de mise en liberté provisoire	7	7
Menacé par la présence d'autres détenus	9	1
Moyens de contention utilisés	2	~
Violence verbale ou jurons	5	2
Privilèges de visites	16	14
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>133</u>	<u>142</u>
Total partiel	543	432
Total	790	662

Sécurité publique

	2009/2010	2010/2011
Administration	1	1
Plaintes portant sur le personnel	4	3
Mesures d'urgence	1	3
Plaintes reliées à l'emploi	~	4
Permis et licences	17	8
Services aux victimes	3	2
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>24</u>	<u>10</u>
Total	50	31

Développement social

	2009/2010	2010/2011
Prestations d'aide au revenu		
Montants ou calculs	16	18
Retards	7	7
Refus	26	37
Suppression ou réduction	48	35
Critères d'admissibilité	25	17
Besoins à long terme	6	7
Remboursements	<u>9</u>	<u>8</u>
Total partiel	137	129
Unités de logement		
Disponibilité	31	27
Évictions	10	8
Inspections	9	~
Réparations	37	19
Droits des locataires	9	32
Transferts	<u>6</u>	<u>7</u>
Total partiel	102	93
Administration	9	8
Adoptions	16	4
Commission d'appel	1	4
Processus d'appel	1	9
Plaintes portant sur le personnel	14	22
Plaintes reliées à l'emploi	3	4

Carte d'assistance médicale	28	13
Supplément au chauffage	7	8
Prêts et subventions au logement	27	6
Questions médicales	6	9
Foyers de soins/Établissements résidentiels	29	18
Services de protection	106	147
Transports	4	7
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>72</u>	<u>86</u>
Total	562	567

Santé et mieux-être

	2009/2010	2010/2011
Services – traitement des dépendances	2	3
Administration	1	3
Ambulance	3	~
Plaintes portant sur le personnel	1	7
Services extra-mural	1	~
Plaintes reliées à l'emploi	1	5
Assurance-maladie	11	16
Santé mentale	11	23
Permis et licences	2	1
Services de placement	~	1
Santé publique	11	3
Traitement médical	~	11
Admission/Libération	~	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>24</u>	<u>20</u>
Total	68	97

Régies régionales de la santé

	2009/2010	2010/2011
Administration	2	~
Harcèlement	~	1
Plaintes portant sur le personnel	2	3
Plaintes reliées à l'emploi	3	2
Services extra-mural	1	5
Services de santé mentale	1	3
Traitements	1	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>14</u>	<u>6</u>
Total	24	23

Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail

	2009/2010	2010/2011
Indemnisation		
Montant ou calcul	7	6
Suppression ou réduction	26	15
Prestations d'invalidité de longue durée	<u>5</u>	~
Total partiel	38	21
Administration	5	6
Tribunal d'appel	4	11
Prestations – Retards	~	~
Demande refusée	4	15
Plaintes portant sur le personnel	~	3
Admissibilité	2	2
Évaluation des compétences	2	4
Plaintes reliées à l'emploi	2	3
Santé et sécurité	2	~
Paiement de services médicaux	4	3
Réadaptation médicale	2	7
Incapacité partielle permanente	1	1
Formation	2	~
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>27</u>	<u>15</u>
Total	95	91

Justice et procureur général

	2009/2010	2010/2011
Administration	1	2
Plaintes portant sur le personnel	4	~
Plaintes reliées à l'emploi	1	5
Assurances	2	2
Pensions alimentaires et ordonnances	8	9
Aide juridique	~	~
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>18</u>	<u>16</u>
Total	34	34

Éducation / Districts scolaires

	2009/2010	2010/2011
Accès au terrain de l'école	2	2
Accès aux dossiers scolaires	3	1
Administration	4	~
Processus d'appel	1	~
Intimidation	3	7
Enfants à besoins spéciaux	21	37
Fermeture d'école	1	2
Plaintes portant sur le personnel	4	10
Plaintes reliées à l'emploi	10	4
Programme d'immersion en français	3	5
Enseignement à domicile	3	1
Transfert d'élève	1	6
Services de protection	1	~
Suspensions	11	19
Transports	4	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>40</u>	<u>51</u>
Total	112	149

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick

	2009/2010	2010/2011
Administration	2	~
Facturation-Montant et calculs	16	7
Demandes en dommages-intérêts	~	4
Plaintes portant sur le personnel	1	~
Débranchement	28	13
Plaintes reliées à l'emploi	1	~
Calendrier des paiements	8	4
Dépôts de garantie	2	~
Plaintes relatives aux services	5	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>21</u>	<u>8</u>
Total	84	37

Transports

	2009/2010	2010/2011
Accès et droit de passage	3	~
Plaintes portant sur le personnel	2	1
Demandes en dommages-intérêts	2	1
Plaintes reliées à l'emploi	6	6
Procédures d'expropriation	2	3
Problèmes de propriété	6	2
Entretien des chemins et des ponts	4	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>10</u>	<u>5</u>
Total	35	21

Municipalités

	2009/2010	2010/2011
Administration	4	2
Plaintes portant sur le personnel	2	1
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Expropriation	1	~
Permis et licences	1	3
Protection des renseignements personnels	2	2
Propriétés	5	3
Droit à l'information	2	~
Routes – rues	~	2
Services	2	~
Eau et égouts	7	6
Zonage	1	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>13</u>	<u>4</u>
Total	41	25

Environnement et gouvernements locaux

	2009/2010	2010/2011
Administration	7	1
Plaintes portant sur le personnel	~	1
Districts de services locaux	9	2
Pollution – qualité de l'air	~	1
Litiges au sujet des biens	~	2
Eau et égouts	~	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>16</u>	<u>9</u>
Total	33	17

Services Nouveau-Brunswick

	2009/2010	2010/2011
Administration	1	~
Plaintes portant sur le personnel	1	2
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Permis et licences	18	8
Évaluation foncière	6	5
Évaluation foncière – procédures d'appel	1	~
Bureau d'évaluation - procédures	1	~
Médiateur des loyers	29	21
Statistiques de l'état civil	2	2
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>11</u>	<u>6</u>
Total	71	45

Éducation postsecondaire et formation

	2009/2010	2010/2011
Administration	2	~
Collèges communautaires – procédures d'admission	2	2
Collèges communautaires – autres	5	13
Collèges communautaires – programmes	1	2
Collèges communautaires – évaluation	1	3
Plaintes portant sur le personnel	3	5
Plaintes reliées à l'emploi	6	3
Programmes d'emploi	1	3
Subventions-prêts	5	2
Permis – Licences - Diplômes	1	~
Prêts étudiants	14	8
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>4</u>	
Total	45	41

Ressources naturelles

	2009/2010	2010/2011
Accès à la propriété	1	2
Terres de la Couronne - Bail	3	~
Plaintes reliées à l'emploi	~	2
Expropriation	2	~
Permis et licences	2	2
Propriétaire de terrain	~	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>4</u>	<u>5</u>
Total	12	12

Tableau statistiques 2010/2011

Résultats des plaintes reçues avec compétence

(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)

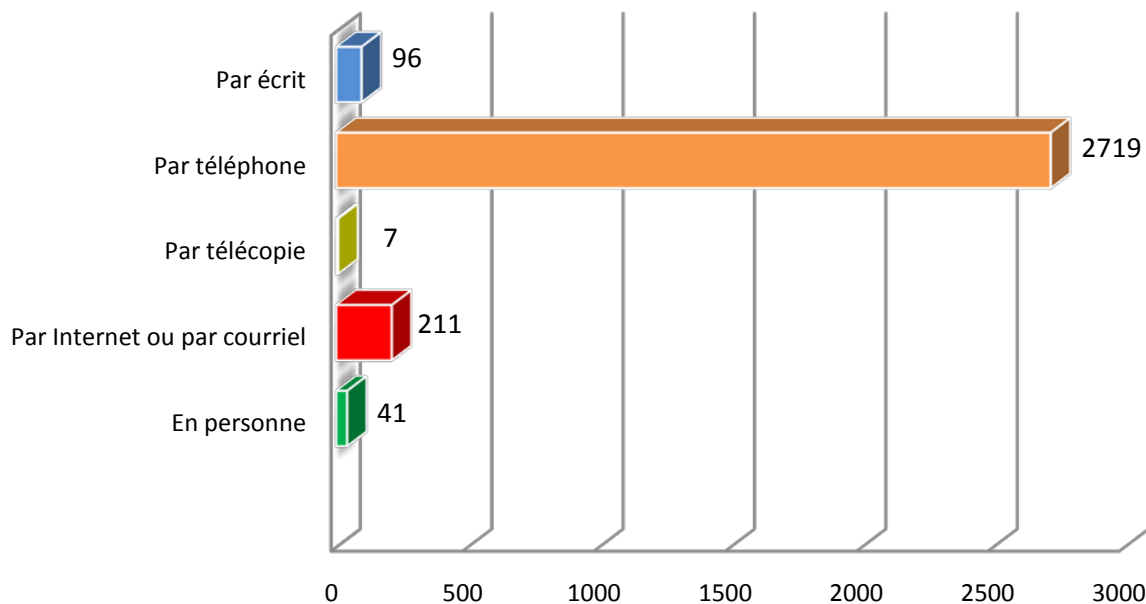
Ministères / Organismes	Total	Aide apportée	Recommandation	Référence / Précision fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client / l'Ombudsman
Sécurité publique et Services correctionnels	635	95	-	288	120	132
Développement social	446	78	6	232	67	63
Éducation / Districts scolaires	98	29	-	53	2	14
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	75	8	1	51	4	11
Santé et Régies régionales de la Santé	75	11	3	30	10	21
Société d'énergie du N.-B.	32	6	-	13	4	9
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	29	1	2	18	3	5
Services Nouveau-Brunswick	25	1	1	10	10	3
Justice	23	2	-	15	1	5
Municipalités	15	-	-	10	-	5
Transports	14	1	-	8	1	4
Ressources naturelles	12	-	-	11	-	1
Autres**	206	22	7	71	17	89
Total	1 685	254	20	810	239	362

** Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2010/2011.

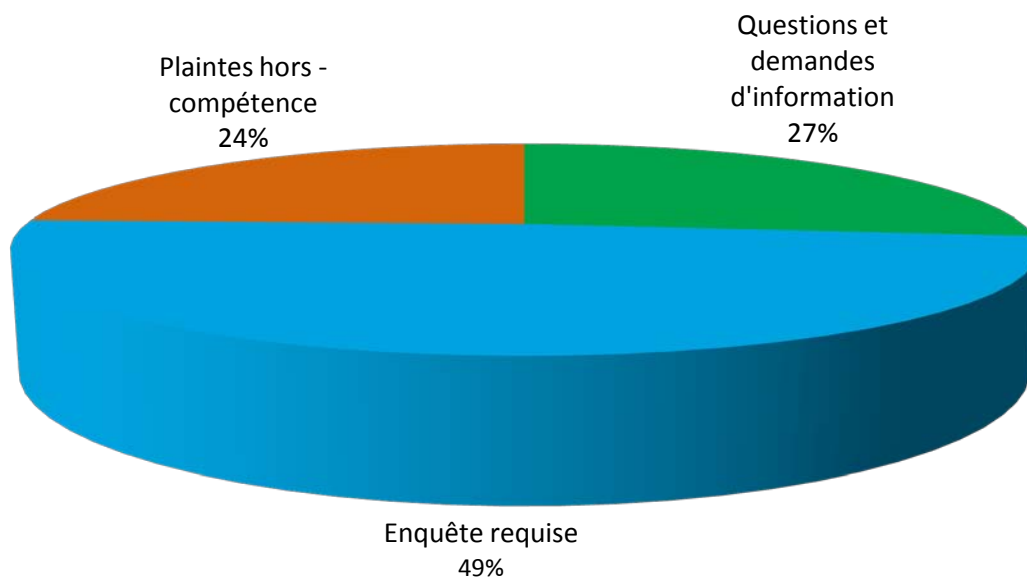
Ce nombre comprend les enquêtes reportées de l'année précédente.
187 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

Tableaux

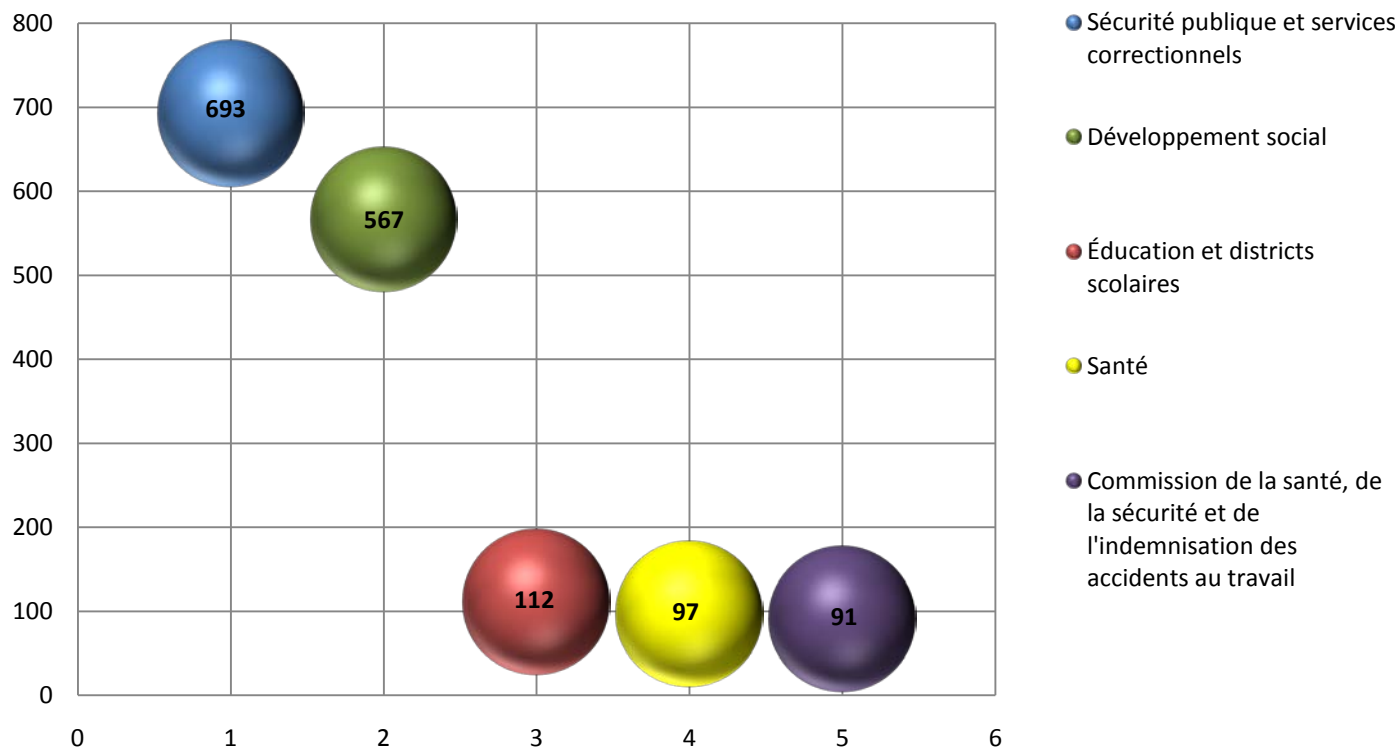
Plaintes reçues, selon le mode de réception



Plaintes par type



CINQ PRINCIPALES ORIGINES DE PLAINTES



Résultat des plaintes

