

Le 5 décembre 2002

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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente - cinquième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la *Loi sur l'Ombudsman* et l'article 36 de la *Loi sur la Fonction publique*, pour la période allant du 1^{er} avril 2001 au 31 mars 2002.

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

L'Ombudsman,

Ellen E. King

Pour joindre votre Ombudsman

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

Téléphone : (506) 453-2789
Les appels à frais virés
sont acceptés

Télécopieur : (506) 453-5599

Courriel : nbombud@gnb.ca

En personne : Pour prendre rendez-vous
Téléphone (506) 453-2789

Énoncé de mission

En vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, le Bureau de l'Ombudsman a pour mission de veiller à ce que les citoyens soient desservis de façon uniforme et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.

Contenu	
	Page
Énoncé de mission	3
Message de l'Ombudsman	5
Responsabilités législatives	9
Objectifs	12
Statistiques 2001-2002	13
L'Ombudsman	15
Plaintes déposées en vertu de la <i>Loi sur l'Ombudsman</i>	16
Traitement des plaintes – organigramme	18
Appels et plaintes déposés en vertu de la <i>Loi sur la Fonction publique</i>	19
Renvois en vertu de la <i>Loi sur le droit à l'information</i>	21
Plaintes déposées en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	22
Établissements correctionnels	23
Indicateurs de rendement	25
Informations financières	28
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	29
Genres de plaintes par ministère	30
Tableaux	39

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

En 2001/2002, les personnes qui se sont adressées au Bureau de l'Ombudsman pour obtenir des renseignements ou pour déposer une plainte ont été servies avec courtoisie, respect et compréhension. Aider les gens est la mission première de notre Bureau. Les personnes qui s'adressent à nous représentent la population en général. À ce titre, certains de nos clients font partie des gens les plus vulnérables de notre société et il est important que nous les aidions par tous les moyens dont nous disposons.

La loi attribue au Bureau de l'Ombudsman la responsabilité d'enquêter sur les plaintes déposées à l'égard des organismes du gouvernement. Cependant, de nombreuses personnes communiquent avec nous pour des questions qui ne relèvent pas de notre compétence. Dans ces cas, notre personnel s'efforce de déterminer la nature des préoccupations de la personne et agit à titre de source de renseignements ou de référence. Dans un grand nombre de situations, le personnel est capable d'aider la personne en fournissant le nom et le numéro de téléphone de l'organisme juridictionnel approprié ou en communiquant personnellement avec l'organisme pour confirmer qu'il possède la compétence appropriée pour traiter le problème.

Les pierres angulaires du travail d'un Ombudsman sont fondées sur l'indépendance, l'impartialité et la confidentialité. Lorsqu'il mène une enquête, le personnel du Bureau doit demeurer indépendant de l'organisme qui fait l'objet de la plainte, la preuve doit être obtenue et analysée de façon impartiale et les travaux doivent être menés de façon confidentielle. L'Ombudsman enquête sur des plaintes déposées à l'égard de mesures administratives ou de décisions gouvernementales perçues comme étant injustes. Essentiellement, le rôle de l'Ombudsman consiste à déterminer si une mesure prise ou une décision rendue est injuste et, le cas échéant, à remédier à la situation.

D'après mon expérience, le moyen le plus efficace de mener une enquête à l'égard d'une plainte consiste à utiliser une approche non accusatoire et de bon sens. Également, le fait de savoir que le Bureau est tenu de respecter les dispositions de la loi relatives à la confidentialité rehausse l'efficacité des enquêtes. Je crois que les organismes du gouvernement sont plus enclins à fournir des renseignements puisqu'ils savent que la confidentialité de ces renseignements sera respectée et

que ces derniers seront utilisés aux fins de l'enquête et non pas pour être divulgués publiquement. Les organismes du gouvernement comprennent que l'objectif de nos enquêtes vise à déceler les injustices administratives, le cas échéant, et à rechercher des solutions sans attribuer la responsabilité à des personnes en particulier.

Mes fonctions comme Ombudman du Nouveau-Brunswick s'exercent sur un vaste champ d'application établi par la législation. Je suis non seulement habilitée à enquêter sur les plaintes déposées en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* mais j'ai aussi des responsabilités en vertu de 4 autres lois. J'entends les appels et fait enquête sur les plaintes déposées en vertu de la *Loi sur la fonction publique*, revise les requêtes sur les demandes d'accès à l'information en vertu de la *Loi sur le droit à l'information* et la *Loi sur les archives* et j'ai également le pouvoir d'enquêter sur les plaintes faites en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

Lorsque j'ai examiné les données de 2001/2002, j'ai noté une baisse du nombre de plaintes, des demandes de renseignements et des questions comparativement à l'année précédente. De fait, il s'agit d'une tendance depuis plusieurs années et d'un phénomène qui a été observé par de nombreux autres bureaux d'Ombudsmans au Canada. En 2001/2002, le nombre de plaintes, de questions et de demandes de renseignements reçu par ce bureau a chuté de 3,2% comparativement à 2000/2001.

Cette baisse générale se répartit de façon inégale parmi les différentes raisons qui motivent les gens à solliciter l'aide du Bureau. Les plaintes déposées contre les organismes du gouvernement pour lesquelles le Bureau était habilité à mener des enquêtes ont chuté de 25%, alors que les demandes de renseignements et les questions auxquelles le Bureau a répondu ont augmenté de 47%. Les plaintes reçues qui n'étaient pas du ressort du Bureau conformément aux différentes lois en vertu desquelles les enquêtes peuvent être menées ont augmenté de 8% comparativement à l'année précédente. Lorsque c'était possible, de telles plaintes ont été redirigées vers d'autres processus de révision, notamment, l'Ombudsman bancaire, l'Ombudsman militaire ou toute autre personne ou organisation pouvant être en mesure de régler la question.

Bien qu'il ne soit pas possible de justifier les fluctuations du nombre de plaintes, je crois qu'il peut y avoir de nombreux facteurs contributifs. Ces facteurs comprennent notamment la disponibilité des renseignements sur les organismes

gouvernementaux dans les sites Web; l'accessibilité des nombreux programmes gouvernementaux par l'intermédiaire de Services Nouveau-Brunswick; l'établissement de mécanismes officiels et officieux pour le dépôt de plaintes dans certains ministères, et les répercussions de la jurisprudence. Je crois également que la baisse du nombre de plaintes peut être le reflet des efforts accrus de la part des organismes gouvernementaux et des représentants élus de répondre au public qui s'attend à recevoir et exige des services justes et responsables de la part du gouvernement.

Je soutiens pleinement toutes les initiatives des organismes du gouvernement qui s'engagent à améliorer le service offert au public. Les processus internes de résolution de plaintes permettent généralement de régler un certain nombre de questions du public de façon efficace et opportune.

Compte tenu de la baisse du nombre de plaintes traitées par le Bureau et comme la charge de travail prévue à la suite de la proclamation de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* ne s'est pas matérialisée, les pressions visant à augmenter les ressources du Bureau se sont atténuées.

Le Bureau a notamment comme objectif d'améliorer sa capacité d'obtenir, d'emmagasiner et d'extraire des renseignements pertinents à l'égard des clients et des programmes. Nous savons que le système informatique utilisé depuis environ sept ans est inapproprié pour satisfaire aux besoins du Bureau en matière de renseignements à l'égard des activités opérationnelles et de la communication des renseignements sur les programmes.

À cet effet, le Bureau a entrepris l'étude de ses besoins en matière de renseignements avec l'aide du personnel des Services gouvernementaux de l'informatique du ministère de l'Approvisionnement et des Services qui possède une expertise dans ce domaine. L'étude porte sur le matériel et les logiciels qui pourraient être requis pour répondre aux exigences en matière de renseignements. Le programme logiciel requis par le Bureau doit être en mesure de fournir aux employés des renseignements plus précis, complets et en temps opportun sur les clients qu'il dessert et d'améliorer la capacité du Bureau en matière de communication à l'égard de ses activités opérationnelles. La publication d'une demande de propositions pour le logiciel est prévue pour le début de la nouvelle année.

En conclusion, je veux reconnaître l'excellente collaboration du sous-ministre, des administrateurs et du personnel des différents ministères, commissions, organismes, districts scolaires, associations hospitalières et municipalités dans la province du Nouveau-Brunswick qui contribuent à améliorer la capacité du Bureau à exécuter ses fonctions lors des enquêtes. J'apprécie le travail de tous ces fonctionnaires et je leur suis reconnaissante.

J'aimerais également profiter de cette occasion pour exprimer mes remerciements à tout le personnel de mon bureau pour son dévouement et ses efforts au nom des gens du Nouveau-Brunswick. Sans leur travail dévoué, l'objectif visé par la fonction d'Ombudsman n'aurait pas été atteint.

L'Ombudsman

Ellen E. King

RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

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

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

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

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

Loi sur l'Ombudsman

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

Le Bureau de l'Ombudsman a la compétence pour faire enquête sur les plaintes de nature administrative portées contre les ministères du gouvernement provincial, les municipalités, les districts scolaires, les

corporations hospitalières, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, y compris les commissions, conseils et corporations que définit la *Loi sur l'Ombudsman*.

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

Loi sur la Fonction publique

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

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

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

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

Loi sur le droit à l'information

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

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

Loi sur la protection des renseignements personnels

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

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

Loi sur les archives

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

OBJECTIFS

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

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.

STATISTIQUES 2001/2002

- Le Bureau de l'Ombudsman a reçu au total 1986 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant 2001/2002. De ce nombre, 809 relevaient de la compétence du Bureau; 450 étaient des questions et des demandes de renseignements et 727 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 146 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 16 appels en vertu de l'article 32 de la *Loi sur la Fonction publique*. Douze (12) appels ont été prévus pour des audiences officielles et 8 d'entre eux ont été entendus.

En 2001/2002, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 21 plaintes officielles de candidats non choisis en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*.

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

- Durant 2001/2002, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 6 requêtes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*.

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

- En 2001/2002, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 1 plainte d'un particulier concernant des questions relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'Ombudsman.

De plus, le Bureau a reçu un nombre de questions, demandes de renseignements et plaintes concernant la protection de la vie privée qui ne relevaient pas du pouvoir d'enquête que lui confère la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

- Au cours de la période visée par le présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu et examiné 5 plaintes en ce qui concerne l'administration de la *Loi sur les langues officielles*.

En outre, le Bureau de l'Ombudsman a reçu un nombre de questions et demandes de renseignements relativement aux langues officielles.

- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'Ombudsman a traité 272 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le Bureau a reçu 27 demandes d'information et plaintes des détenus qui ne relevaient pas de la juridiction du Bureau.

L'OMBUDSMAN

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

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

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

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

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

PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR L'OMBUDSMAN*

Accès

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

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

Plaintes

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

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

Enquête

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

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'Ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des

renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

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

Communication de renseignements et renvois

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

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

MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES

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

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

Appels

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

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

Les employés peuvent soumettre directement à l'Ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord au secrétaire du Conseil de gestion ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

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

Plaintes

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

en vertu de la *Loi* servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

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

L'Ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations au secrétaire du Conseil de gestion.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

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

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

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

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2001/2002 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que 2 plaintes étaient d'**ordre criminel**, car elles portaient, par exemple, sur des agressions. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

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

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

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

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

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

INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'Ombudsman utilise un certain nombre d'indicateurs, lesquels sont énumérés ci-dessous, pour mesurer son rendement en ce qui a trait à la prestation des divers services prévus par la loi. Les indicateurs choisis permettront au Bureau de l'Ombudsman d'évaluer les progrès qu'il réalise au fil des ans. En effet, les mesures sont plus révélatrices si on les examine continuellement sur plusieurs années. De plus, le Bureau passera en revue les indicateurs choisis et les modifiera au besoin ou il en adoptera d'autres, le cas échéant. Le nouveau système informatisé de suivi des plaintes, que le Bureau espère mettre en place l'année prochaine, fournira des données supplémentaires. Ainsi, il est possible que d'autres indicateurs de rendement soient élaborés.

Indicateur - Le Bureau de l'Ombudsman a une mission et des objectifs qui sont communiqués au public.

Résultat - La mission et les objectifs du Bureau de l'Ombudsman sont communiqués au public grâce à des initiatives de sensibilisation et d'orientation entreprises par l'Ombudsman et son personnel et ils sont publiés dans le rapport annuel.

Bon nombre de facteurs peuvent influencer sur le délai qu'il faut pour mener à bien une enquête. La durée nécessaire peut aller de seulement quelques jours à plus d'un an. Au cours de la période visée par le présent rapport, l'achèvement de 4% des enquêtes a pris plus d'un an. Parmi les facteurs déterminants mentionnons la quantité d'information fournie par le client ou l'organisme gouvernemental, le nombre d'enjeux faisant l'objet de la plainte et la complexité de ces enjeux, les ressources disponibles et l'accessibilité des représentants des ministères. Néanmoins, le Bureau s'est fixé des cibles concernant l'achèvement des enquêtes qui correspondent à la majorité des plaintes.

Indicateur - Le pourcentage des dossiers de plaintes classés dans les 30 jours civils qui suivent la date à laquelle la plainte a été déposée.

Cible - 60%

Résultat - Un examen détaillé des plaintes traitées au cours de la période en question révèle que 57% des dossiers ont été classés dans un délai de 30 jours civils.

Indicateur - Le pourcentage des dossiers de plaintes classés dans les 90 jours civils qui suivent la date à laquelle la plainte a été déposée.

Cible - 80%

Résultat - L'analyse des plaintes traitées au cours de cette période indique que 84% des dossiers ont été classés dans un délai de 90 jours civils.

Comme il est précisé ailleurs dans le présent rapport, bon nombre des personnes qui communiquent avec le personnel du Bureau ont des plaintes et des préoccupations qui ne relèvent pas de la compétence de l'Ombudsman. Dans certains cas, ce n'est qu'après avoir examiné l'affaire de plus près qu'on peut déterminer que ce n'est pas au Bureau de l'Ombudsman d'effectuer l'enquête nécessaire. Nous informons toutes les personnes qui communiquent avec nous si nous pouvons ou non enquêter sur l'affaire qu'elles ont portée à notre attention. Si l'affaire en question n'est pas de la compétence du Bureau, la plupart du temps, le personnel peut aider l'interlocuteur en lui fournissant des renseignements ou en l'adressant à l'endroit approprié pour loger sa plainte.

Le Bureau s'est fixé une cible pour ce qui est de répondre aux personnes qui entrent en contact avec le Bureau afin d'obtenir de l'aide dans les cas où la réalisation d'une enquête n'est pas de son ressort.

Indicateur - Le pourcentage des demandes de renseignements et des plaintes qui ne relèvent pas du Bureau qui sont traitées dans un délai de 7 jours civils.

Cible - 75%

Résultat - L'analyse des demandes de renseignements et des plaintes qui ne relèvent pas du Bureau montre que 71% d'entre elles ont été traitées dans un délai de 7 jours civils.

Au cours des quelques dernières années, le Bureau de l'Ombudsman a fait de sérieux efforts pour réduire le délai d'exécution des enquêtes et, du même coup,

le nombre des dossiers de plaintes qui sont « reportés » d'une année à une autre. Ainsi, au cours des cinq dernières années, il a réussi à faire diminuer le nombre des dossiers « reportés » d'environ 71%.

Le Bureau s'est fixé une cible en ce qui a trait au nombre de plaintes qui sont « reportées » et qui sont sous enquête à la fin de l'année.

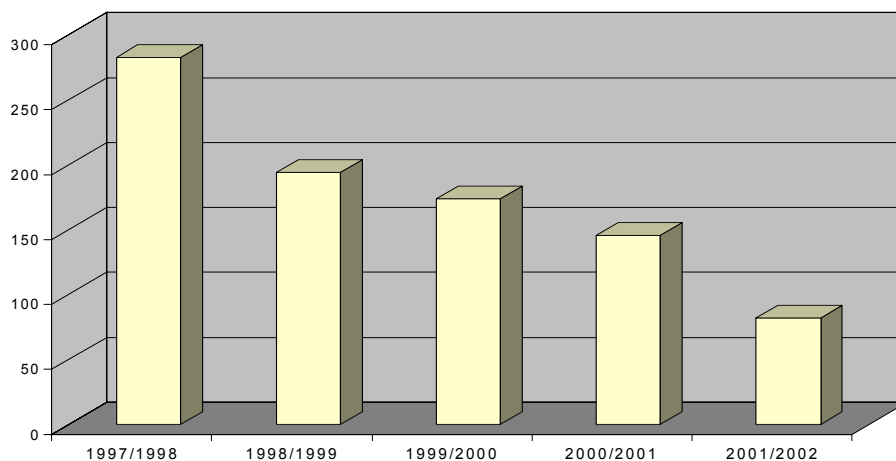
Indicateur - Le pourcentage des plaintes faisant l'objet d'une enquête à la fin de l'année.

Cible - 8,5% des plaintes qui sont déposées auprès du Bureau au cours de l'année.

Résultat - L'analyse des renseignements contenus dans les rapports annuels du Bureau révèle que le pourcentage des plaintes qui faisait l'objet d'une enquête à la fin de l'année se présente comme suit :

ANNÉE	PLAINTES FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE À LA FIN DE L'ANNÉE
1997-1998	13,7 %
1998-1999	10,7 %
1999-2000	11,5 %
2000-2001	11,7 %
2001-2002	8,6 %

PLAINTES FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE À LA FIN DE L'ANNÉE



INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau qui suit contient les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 2000/2001 et pour 2001/2002. À titre comparatif, le tableau comprend également le budget approuvé de 2002/2003.

Les frais de personnel continuent de représenter environ 85% de notre budget et ils ont été sous-utilisés de 14 100\$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. Le montant sous-utilisé était surtout dû à un roulement de personnel. La portion du budget alloué aux autres services a été sous-utilisée de 2 300\$.

Les fournitures et approvisionnements et les biens et matériel ont dépassé le budget de 1 500\$ et de 8 100\$ respectivement. Le bureau a utilisé une partie des économies réalisées en frais de personnel pour soutenir des coûts additionnels en matériel de ressources et en matériel informatique.

	2002/2003		2001/2002		2000/2001	
	Budget	Budget	Montants réels	Budget	Montants réels	
Frais de personnel	520.7	520.7	506.6	520.7	496.8	
Autres Services	58.1	58.1	55.8	58.1	58.5	
Fournitures et Approvisionnement	8.0	7.0	8.5	2.9	11.1	
Biens et matériel	38.2	15.2	23.3	10.3	18.6	
	625.0	601.0	594.2	592.0	585.0	

Dépenses réelles et affectations budgétaires (en milliers de dollars)

TABLEAU STATISTIQUE 2001/2002

RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2001/2002 ET ENQUÊTES REPORTÉES DE 2000/2001

Ministères / organismes / Lois	Total	Résolu	Partiellement résolu/ Information donnée/ Référence fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'Ombudsman	À l'étude à la fin de l'année
Agriculture, Pêches et Aquaculture	9	3	3	3	-	-
Entreprises Nouveau-Brunswick	1	-	1	-	-	-
<i>Loi sur la Fonction publique</i>	42	4	1	16	13	8
Éducation	49	8	19	13	6	3
Environnement et Gouvernements locaux	40	9	14	3	10	4
Finances	8	1	4	2	-	1
Services familiaux et communautaires	240	36	108	55	29	12
Santé et Mieux-être	50	14	23	5	2	6
Justice	21	2	9	9	-	1
Ressources naturelles et Énergie	12	4	6	1	1	-
Société des alcools du N.-B.	1	-	1	-	-	-
Société d'énergie du N.-B.	30	13	9	8	-	-
Langues officielles	6	3	1	1	-	1
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	3	-	3	-	-	-
Sécurité publique	325	40	74	118	64	29
<i>Loi sur le droit à l'information</i>	7	1	-	3	3	-
Services Nouveau-Brunswick	4	-	1	1	1	1
Approvisionnement et Services	-	-	-	-	-	-
Formation et Développement de l'emploi	22	1	8	8	3	2
Transports	28	11	10	4	-	3
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	57	5	29	11	1	11
Total	955*	155	324	261	133	82

*Ce nombre comprend 146 enquêtes reportées de l'année précédente.

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 2001/2002. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la *Loi sur l'Ombudsman*, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes.

Éducation		
	2001/2002	2000/2001
Transports	10	3
Prêts étudiants	7	7
Plaintes portant sur le personnel	7	5
Administration	6	7
Plaintes reliées à l'emploi	3	14
Suspensions	3	4
Programme d'études et tests	3	1
Enfants à besoins spéciaux	2	3
Transfert d'élève	2	1
Processus d'appel	-	1
Programme d'immersion en français	-	1
Éducation à la maison	-	1
Culture et Patrimoine	-	<u>1</u>
Total	43	49

Environnement et Gouvernements Locaux

	2001/2002	2000/2001
Administration	7	5
Eau et égouts	6	7
Arrêtés municipaux	4	10
Chemins et rues	4	4
Litiges au sujet des biens	4	2
Zonage	4	-
Permis et licences	2	5
Plaintes reliées à l'emploi	2	3
Lieux inesthétiques	1	2
Expropriation	1	2
Pollution	1	2
Plaintes portant sur le personnel	-	4
Plaintes relatives aux services	-	3
Autres	<u>-</u>	<u>1</u>
Total	36	50

Services Familiaux et Communautaires

	2001/2002	2000/2001
Prestations d'aide au revenu		
Supression ou réduction	24	31
Refus	23	19
Remboursements	12	7
Retards	10	6
Montants ou calculs	8	21
Critères d'admissibilité	6	4
Besoins à long terme	<u>6</u>	<u>14</u>
Total Partiel.....	89	102
Unités de logement		
Transferts	10	4
Réparations	10	16
Évictions	9	9
Disponibilité	7	22
Inspections	4	-
Droits des locataires	<u>-</u>	<u>4</u>
Total Partiel.....	40	55
Plaintes portant sur le personnel		
Prestations spéciales	14	7
Cartes d'assistance médicale	12	10
Administration	11	17
Commission d'appel	9	8
Services de protection	8	14
Questions médicales	4	15
Prêts et subventions au logement	4	9
Adoptions	4	5
Appareils ménagers/meubles	3	6
Formation et programmes de travail	2	8
Supplément au chauffage	2	6
Plaintes reliées à l'emploi	<u>1</u>	<u>1</u>
Total	228	284

Santé et Mieux-Être

	2001/2002	2000/2001
Santé mentale	16	14
Corporations hospitalières	4	11
Plaintes portant sur le personnel	4	6
Permis et licences	3	5
Services de placement	3	4
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	3	-
Plaintes reliées à l'emploi	2	4
Assurance-maladie	2	7
Administration	2	5
Statistiques de l'état civil	2	3
Santé publique	1	1
Services – traitement des dépendances	1	4
Adoptions	1	-
Services ambulanciers	-	4
Services d'auxiliaire familiale	<u>-</u>	<u>3</u>
Total	44	71

Justice

	2001/2002	2000/2001
Plaintes portant sur le personnel	7	6
Méiateur des loyers et Services à la consommation	6	7
Assurances	5	2
Administration	2	5
Pensions alimentaires et ordonnances	-	3
Affaires corporatives	-	1
Administration des valeurs mobilières	<u>-</u>	<u>1</u>
Total	20	25

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick

	2001/2002	2000/2001
Plaintes relatives aux services	14	25
Calendrier des paiements	7	14
Facturation et calculs	4	19
Administration	2	5
Dépôts de garantie	2	1
Demandes en dommages-intérêts	1	4
Plaintes portant sur le personnel	-	1
Autres	<u>-</u>	<u>1</u>
Total	30	70

Sécurité Publique

	2001/2002	2000/2001
Permis et licences	9	-
Plaintes reliées à l'emploi	7	-
Plaintes portant sur le personnel	4	-
Administration	1	-
Services des coroners	1	-
Mesures d'urgence	1	-
Autres	<u>1</u>	<u>-</u>
Total	24	12

Formation et Développement de l'Emploi

	2001/2002	2000/2001
Procédures relatives aux droits de la personne	13	8
Administration	2	5
Collèges communautaires – programmes	2	1
Plaintes reliées à l'emploi	1	4
Plaintes portant sur le personnel	1	3
Collèges communautaires - évaluation	1	1
Collèges communautaires – procédures d'admission	-	<u>2</u>
Total	20	24

Transports

	2001/2002	2000/2001
Entretien des chemins et des ponts	11	4
Plaintes reliées à l'emploi	3	9
Accès et droit de passage	3	3
Plaintes portant sur le personnel	2	4
Administration	2	8
Problèmes de propriété	1	3
Demandes en dommages-intérêts	1	3
Permis et licences	1	-
Procédures d'expropriation	-	<u>3</u>
Total	24	37

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

	2001/2002	2000/2001
Indemnisation		
Suppression ou réduction	11	14
Montant ou calcul	4	8
Prestations d'invalidité de longue durée	<u>1</u>	<u>1</u>
Total Partiel.....	16	23
Plaintes portant sur le personnel	7	6
Tribunal d'appel	6	11
Demande refusée	6	9
Admissibilité	4	1
Administration	3	10
Paiement de services médicaux	3	1
Incapacité partielle permanente	1	-
Demande pour formation	-	2
Réadaptation médicale	<u>-</u>	<u>1</u>
Total	46	64

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

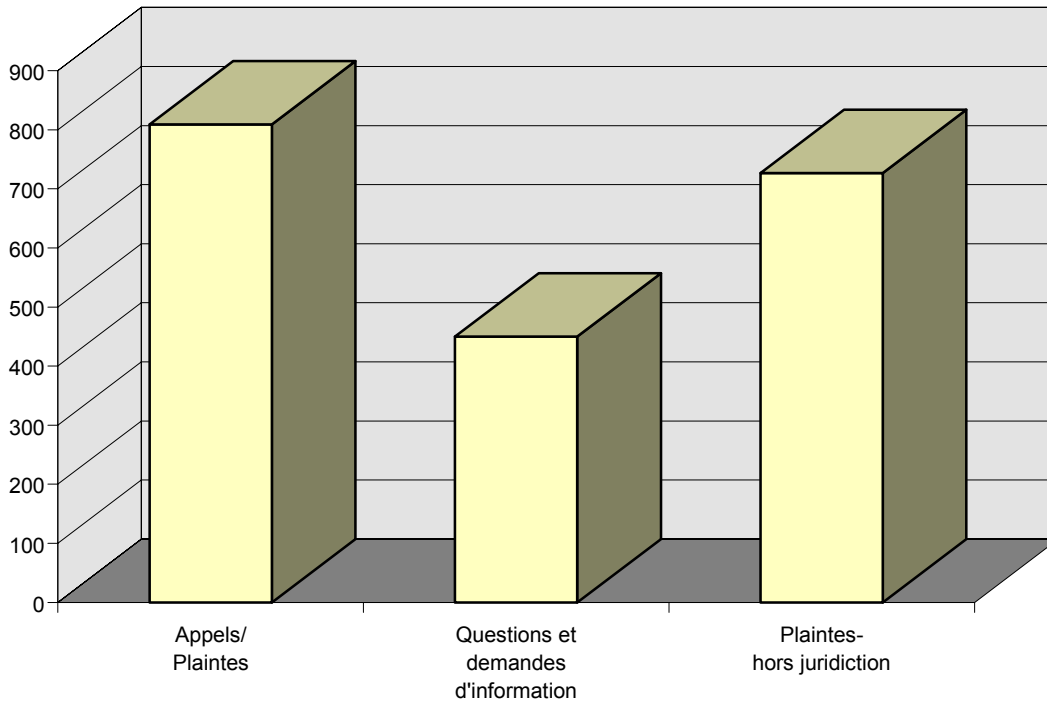
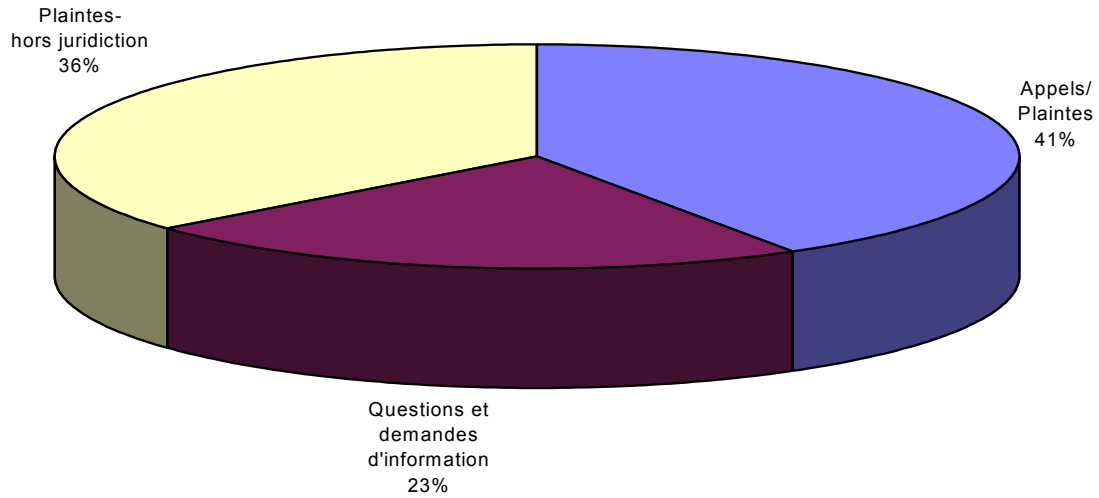
	2001/2002	2000/2001
Questions de santé		
Ordonnances demandées ou refusées	36	26
Soins dentaires	14	5
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	13	11
Demande pour aller à l'hôpital	10	7
Régime alimentaire spécial	3	6
Lunettes, soins ophtalmologiques	2	3
Santé mentale	2	1
Appareils médicaux	2	1
Physiothérapie	1	-
Menace de suicide	<u>1</u>	<u>-</u>
Total Partiel.....	84	60
Conditions de détention		
Usage du Tabac	7	5
Propreté	7	3
Nourriture	6	21
Vêtements et literie	6	10
Entretien et réparations	5	2
Chauffage et ventilation	2	-
Surpeuplement	-	2
Autres	<u>1</u>	<u>1</u>
Total Partiel.....	34	44

Classification ou transferts	19	24
Programme de mise en liberté provisoire	15	50
Biens personnels des détenus	12	7
Mesures disciplinaires	11	8
Administration	10	13
Demande de détention à domicile	10	10
Placement à l'intérieur de l'institution	8	24
Conduite du personnel	8	3
Loisirs	8	13
Privilèges relatifs aux programmes	7	10
Emploi du téléphone	7	1
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	7	1
Privilèges de visites	7	16
Correspondance	4	2
Requêtes pour articles refusés	2	10
Menacé par la présence d'autres détenus	2	-
Moyens de contention utilisés	2	1
Contrebande	1	1
Formulaires de demande	1	3
Ségrégation	1	-
Langues Officielles – Services	1	-
Liberté surveillée	-	2
Injures et jurons (personnel)	-	6
Abandonné par le détenu	<u>11</u>	<u>15</u>
Total Partiel	272*	324*
Demande de renseignements	19	20
Questions qui ne relèvent pas du Bureau		
Cour	4	4
Aide juridique	2	1
Agression physique	1	1
Agression sexuelle	1	1
Libération conditionnelle	<u>-</u>	<u>2</u>
Total.....	299	353

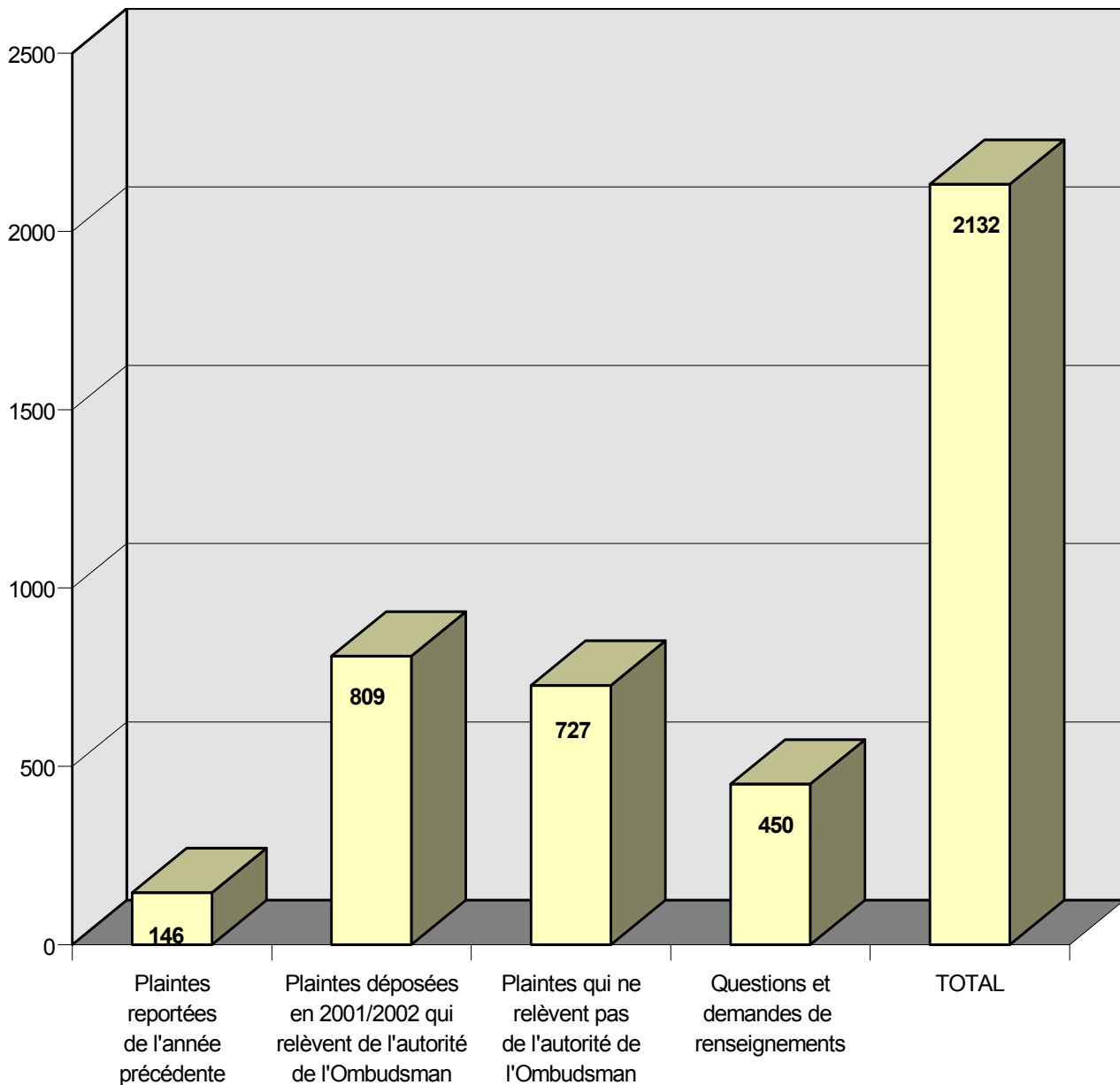
*Parfois les détenus se regroupent pour déposer une plainte collective. Les plaintes collectives se rapportent à des domaines d'intérêts communs tels que les conditions de détention, la nourriture, le tabagisme et les loisirs. Cette année, le Bureau a reçu 3 plaintes collectives de détenus.

TABLEAUX

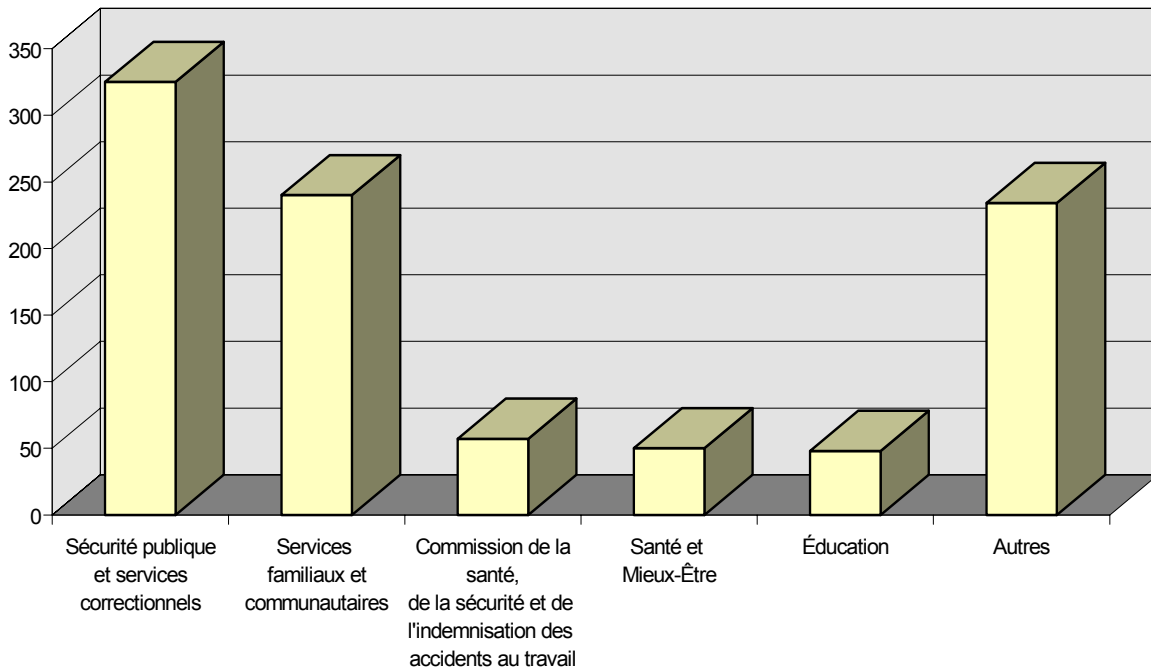
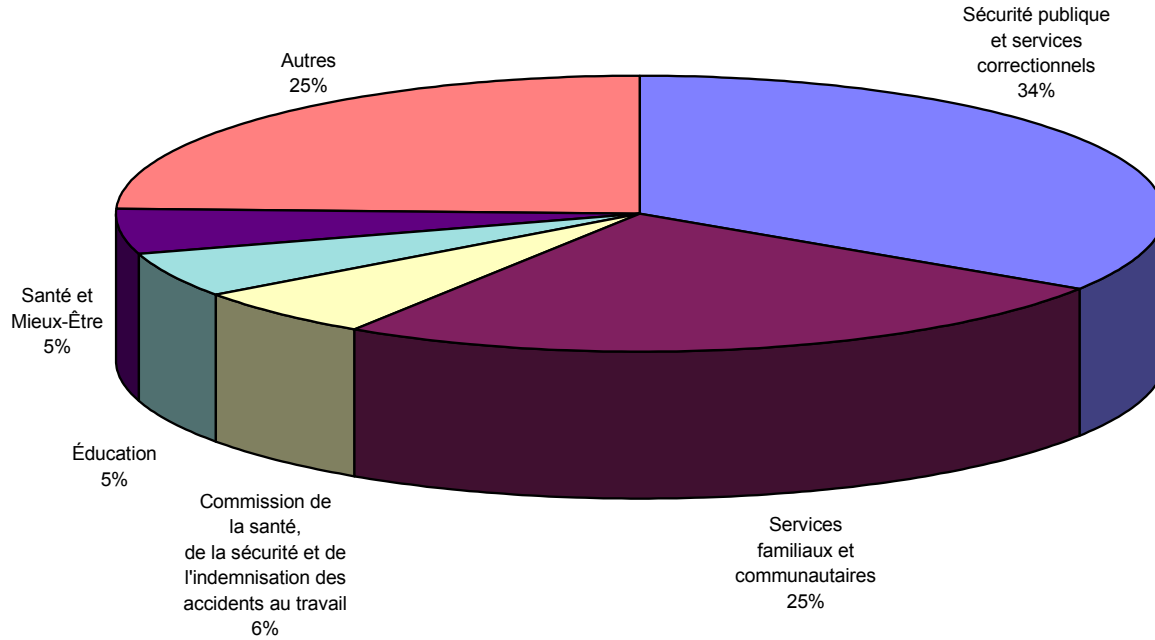
PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2001/2002



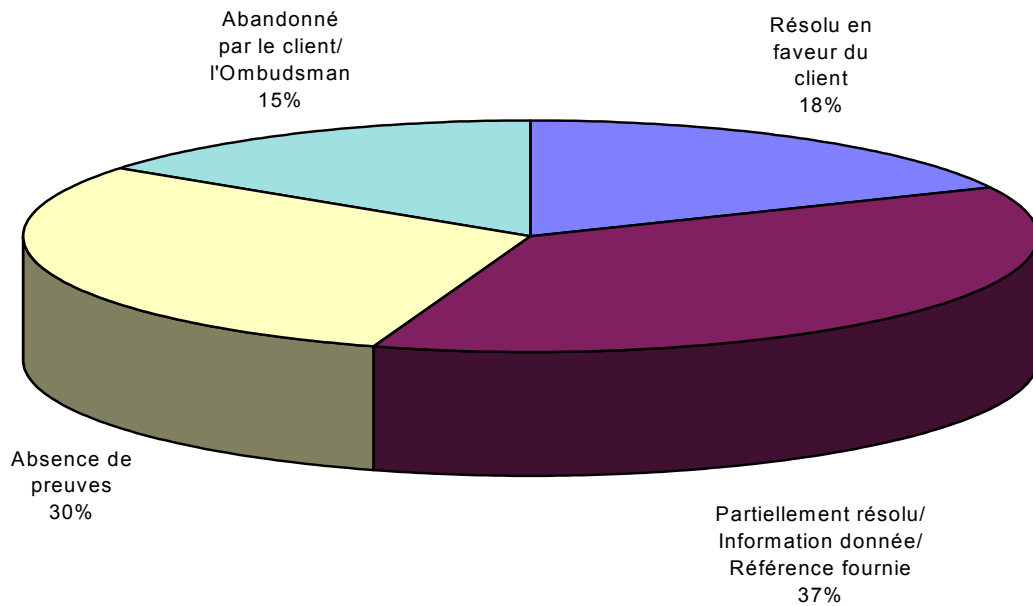
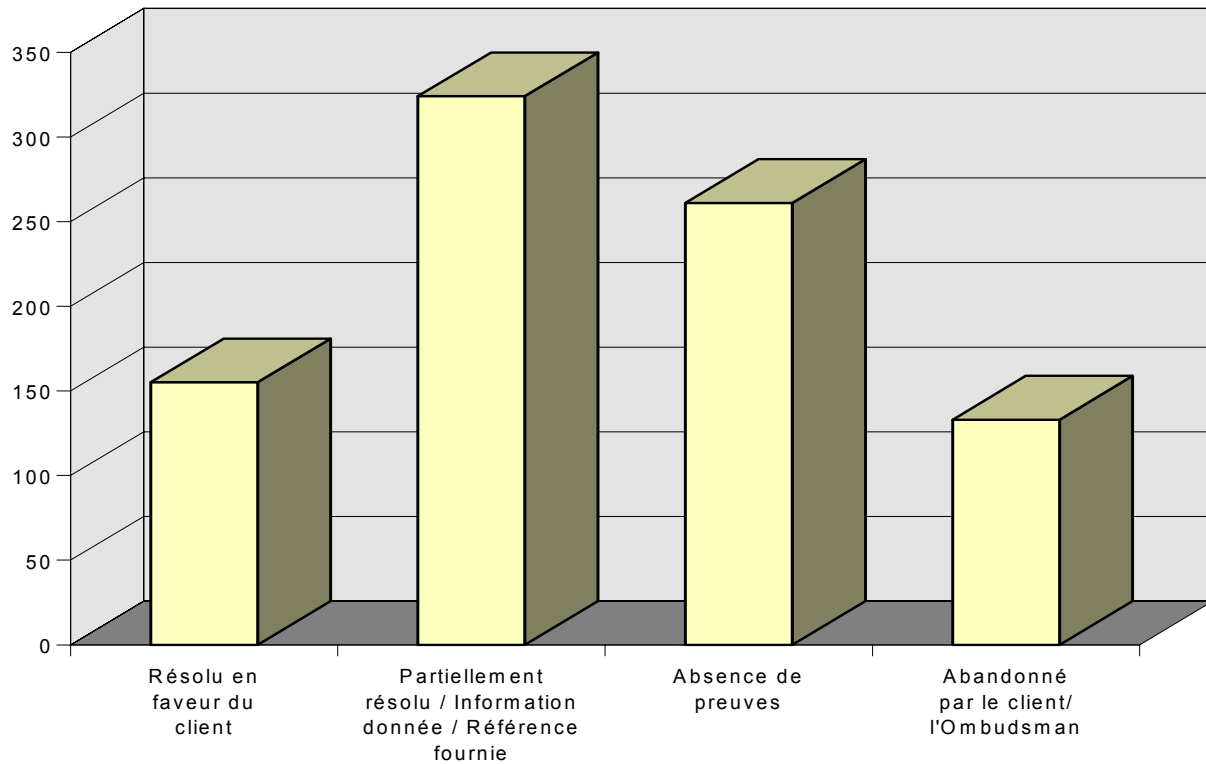
TOTAL DES PLAINTES, DES QUESTIONS ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PRÉSENTÉES AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN 2001/2002



CINQ PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES



RÉSULTAT DES PLAINTES



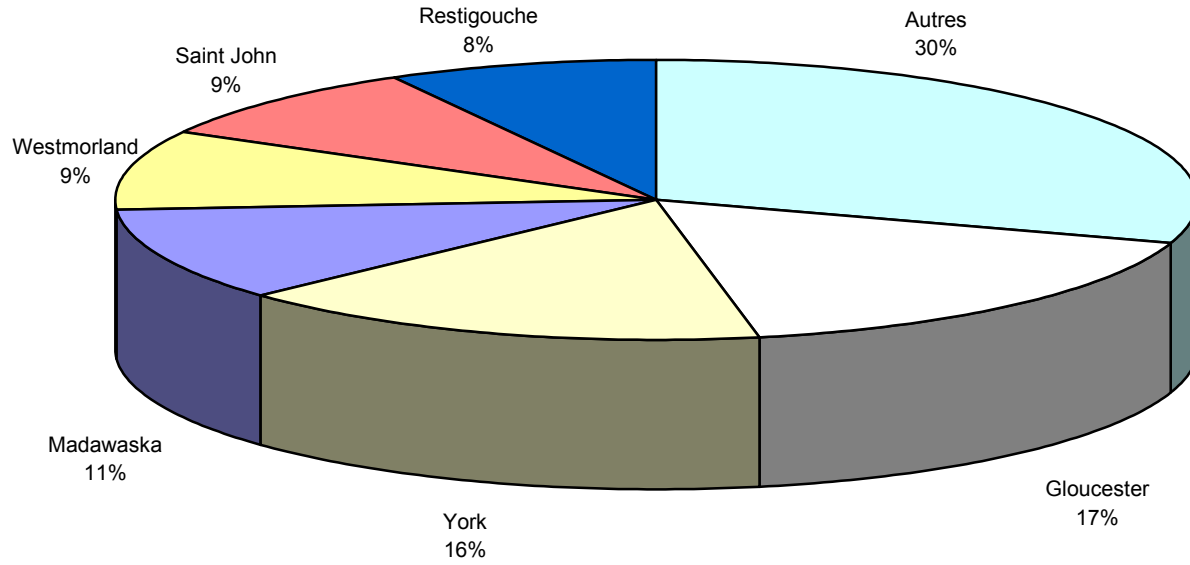
PROVENANCE DES PLAINTES

POPULATION ET PLAINTES PAR COMTÉ

Comté	Population	Pourcentage de population	Pourcentage des plaintes
Albert	26 749	3.7	1.3 (1.8)
Carleton	27 184	3.7	2.5 (2.1)
Charlotte	27 366	3.8	3.1 (2.6)
Gloucester	82 929	11.4	17.1(19.7)
Kent	31 383	4.3	2.0 (3.2)
Kings	64 208	8.8	3.8 (4.5)
Madawaska	35 611	4.9	11.3(10.7)
Northumberland	50 817	7.0	5.9 (5.5)
Queens	11 862	1.6	1.3 (0.4)
Restigouche	36 134	5.0	8.1 (9.5)
Saint John	76 407	10.5	9.4 (6.7)
Sunbury	25 776	3.5	3.2 (3.3)
Victoria	21 172	2.9	4.3 (4.4)
Westmorland	124 688	17.1	9.2(10.7)
York	87 212	12.0	15.6(13.4)
	729 498	100	98.1(98.5) *

Nota: Population provenant du Recensement de 2001
 Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels
 (% pour 2000/2001 entre parenthèses)
 *Hors province - 1.9%(1.5%)

PROVENANCE DES PLAINTES



Nota: Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels