



ombud

NEW BRUNSWICK • NOUVEAU-BRUNSWICK

RAPPORT ANNUEL

2021 • 2022



Le 1er novembre 2022

SHAYNE DAVIES

Greffier

Assemblée législative du Nouveau-Brunswick

Fredericton (Nouveau-Brunswick)

E3B 1C5

Monsieur Davies,

En conformité avec le paragraphe 25(1) de la Loi sur l'ombud, l'article 64.3 de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée, l'article 65.3 de la Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé, l'article 36 de la Loi sur la Fonction publique et l'article 20 de la Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'ombud du Nouveau-Brunswick pour la période allant du 1er avril 2021 au 31 mars 2022.

L'ombud pour le Nouveau-Brunswick,

MARIE-FRANCE PELLETIER

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUD	4
VISION, MISSION ET VALEURS	6
RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE L'OMBUD	7
MANDATS LÉGISLATIFS	8
INFORMATION FINANCIÈRE	9
APERÇU DE LA CHARGE DE TRAVAIL	10
RÉSUMÉS DE CAS	11
INFORMATION STATISTIQUE	14
Équité administrative	14
Information et protection de la vie privée	27



MESSAGE DE L'OMBUD

Le 1er janvier 2022, j'ai eu l'honneur de devenir la huitième ombud du Nouveau-Brunswick et la deuxième femme à occuper ce poste depuis sa création en 1967.

Alors que je présente un rapport sur les réalisations de la dernière année, je tiens à remercier mon prédécesseur, M. Charles Murray, pour ses dix années de service dévoué au poste. M. Murray a dirigé le Bureau de l'ombud au cours d'une période particulièrement difficile, notamment durant une pandémie mondiale, tout en cumulant les responsabilités d'autres hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative. C'est à lui et aux membres remarquables de l'équipe d'Ombud Nouveau-Brunswick qu'incombe le mérite pour la grande partie du travail compris dans le présent rapport. Je suis reconnaissante de travailler avec des personnes si dévouées qui prennent la mission du Bureau à cœur.

En 2021-2022, Ombud Nouveau-Brunswick a vu une augmentation de près de 25 % du nombre de plaintes relatives à l'équité administrative par rapport à l'année précédente. Les statistiques de l'exercice financier en cours laissent entrevoir une augmentation qui se poursuit par rapport au nombre de contacts avec notre bureau pour obtenir de l'aide.

Durant l'année, nous avons constaté une augmentation du nombre de plaintes concernant les gouvernements locaux, notamment relativement aux questions de conflit d'intérêts, au recours aux dispositions concernant les réunions à huis clos et aux situations où la dynamique du conseil est devenue difficile pour les membres individuels. En ce qui concerne les réunions à huis clos, l'ombud a formulé des recommandations non seulement aux gouvernements locaux, mais aux régies régionales de la santé sur les meilleures pratiques quant aux affaires qui devraient ou ne devraient pas être considérées au cours d'une réunion à huis clos.

Les plaintes émanant des établissements correctionnels continuent de représenter la plus forte proportion de plaintes au Bureau. Nous avons procédé à de nouveaux examens sur le recours à la force à la suite de plaintes émanant de détenus provinciaux. Ces examens ont permis au Bureau de mettre en évidence les sources de préoccupation et de promouvoir les pratiques exemplaires comme l'importance de recourir à des techniques de communication efficaces pour désamorcer les situations. Le Bureau continue de collaborer avec les responsables des services correctionnels pendant qu'ils cherchent à renforcer leurs procédures actuelles. Suite à un incident, un centre correctionnel a utilisé l'un de nos rapports comme étude de cas pour la formation du personnel.

Quant aux questions concernant l'information et la protection de la vie privée, le Bureau a reçu un nombre de plaintes relatives à l'accès à l'information comparable à l'année précédente. La majorité des plaintes reçues consistent en « plaintes sur le contenu », c'est-à-dire que l'auteur de la demande n'est pas satisfait de l'information qu'il a reçue d'un organisme public en réponse à sa demande et les plaintes relatives à la rapidité de traitement des plaintes, c'est-à-dire lorsque l'organisme public a prorogé une date limite ou n'a pas répondu du tout.

Nous avons constaté une augmentation du nombre de plaintes relatives à la protection de la vie privée ainsi que des déclarations d'atteintes à la vie privée de la part des organismes publics ou les dépositaires des renseignements personnels au cours du dernier exercice financier. Le Bureau continuera de travailler avec les organismes publics et les dépositaires pour encourager de bonnes pratiques de gestion de l'information et pour surveiller toute amélioration au cours de l'année à venir.

Depuis mon entrée en fonction en janvier, mon équipe et moi avons travaillé pour refaire le plein et nous réorganiser après les quelques années difficiles vécues durant la pandémie. Mon arrivée a offert la possibilité de repenser

la façon dont nous nous acquittons des divers mandats relevant du Bureau. À cette fin, nous avons élaboré et mis à jour les énoncés de notre vision, de notre mission et de nos valeurs. Nous avons aussi établi les objectifs stratégiques que nous viserons au cours des trois prochaines années. Ces objectifs sont :

- **De continuer à consolider les mandats dont l'ombud est responsable;**
- **D'améliorer les services offerts par le Bureau;**
- **De mieux faire connaître les rôles et responsabilités de l'ombud;**
- **De communiquer les connaissances et l'expertise du Bureau.**

Cette année marque le 55e anniversaire de la création d'Ombud Nouveau-Brunswick. Depuis 1967, Ombud Nouveau-Brunswick a connu divers changements pendant son adaptation à un environnement public à évolution rapide au cours des années. Alors que nous nous dirigeons vers notre 56e année de service, nous continuerons de nous efforcer d'être des agents de changement positif.

Respectueusement,



MARIE-FRANCE PELLETIER
Ombud du Nouveau-Brunswick

VISION, MISSION ET VALEURS

VISION

Nous sommes des agents de changement positif.

Ombud Nouveau-Brunswick sert à tracer une voie vers un secteur public où les personnes sont traitées équitablement, où l'information est partagée de manière appropriée et où la fonction publique est protégée contre le favoritisme et les actes répréhensibles.

MISSION

Nous aidons à trouver des solutions.

Ombud Nouveau-Brunswick aide les gens et les organismes du secteur public avec leurs préoccupations en menant des enquêtes impartiales, en formulant des recommandations et en fournissant des orientations afin de s'assurer que les personnes sont traitées de manière uniforme, équitable et raisonnable et que leurs droits à l'information et à la vie privée sont protégés.

VALEURS

Nous sommes indépendants, impartiaux et réactifs.

Ombud Nouveau-Brunswick s'efforce d'être à la hauteur des valeurs suivantes en accomplissant son travail :

CONFIDENTIALITÉ

Nous menons nos enquêtes en toute confidentialité tout en fournissant des informations sur la manière dont les organismes du secteur public peuvent améliorer leur travail.

ÉQUITÉ

Nos enquêtes sont équitables envers toutes les personnes concernées.

IMPARTIALITÉ

Nos enquêtes sont impartiales de façon à ce que tout le monde puisse avoir confiance dans les solutions que nous recommandons.

INDÉPENDANCE

Nous sommes à l'abri d'influence extérieure, qu'il s'agisse du monde politique, des médias ou des parties prenantes.

RESPECT

Nous traitons les gens avec respect et dignité.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE L'OMBUD

L'ombud est un fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative. Ainsi, l'ombud mène des enquêtes indépendantes et confidentielles sur les plaintes faites par des personnes qui croient avoir été traitées injustement ou dont les droits ont été compromis. Par son travail, Ombud Nouveau-Brunswick appuie l'équité, la transparence et la responsabilisation dans le secteur public.

Dans certaines situations, il est parfois possible de régler une plainte de manière informelle. Nous nous assurons ainsi que les parties plaignantes et les autorités concernées arrivent à une solution acceptable de part et d'autre aux problèmes soulevés. Si la question ne peut être réglée de manière informelle, l'ombud peut décider de mener une enquête formelle et de faire une recommandation pour régler les problèmes. Dans certains cas, l'ombud peut aussi publier un rapport des constatations, tout en maintenant la confidentialité des personnes concernées.

Selon l'objet de la plainte, l'ombud peut enquêter sur divers types d'organisations.



IL PEUT ENQUÊTER SUR DES PLAINTES METTANT EN CAUSE :

- les ministères provinciaux,
- les gouvernements locaux,
- les districts scolaires,
- les universités,
- les régies régionales de la santé,
- les organismes, les conseils et les commissions relevant du gouvernement du Nouveau-Brunswick,
- les dépositaires de renseignements personnels sur la santé.



L'OMBUD N'EST PAS AUTORISÉ À ENQUÊTER SUR LES PLAINTES METTANT EN CAUSE :

- le gouvernement fédéral,
- des entreprises privées ou des particuliers,
- des juges et la fonction de toute cour de justice,
- des délibérations et travaux du Conseil exécutif ou de l'un de ses comités,
- des députés de l'Assemblée législative,
- des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative.

MANDATS LÉGISLATIFS

L'ombud a une vaste compétence législative en vertu de six lois provinciales.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

La *Loi sur l'ombud* établit l'ombud comme organisme de surveillance indépendant des autorités provinciales comme les ministères provinciaux, les districts scolaires, les conseils d'éducation de district, les régies régionales de la santé, les municipalités, les organismes de la Couronne et d'autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont un certain nombre de commissions et de conseils. Le Bureau de l'ombud reçoit les plaintes des membres du public qui ont de la difficulté ou qui pensent avoir été traités injustement dans leurs interactions avec les autorités et fait enquête sur celles-ci. L'ombud a pour rôle d'assurer l'équité des processus administratifs et des politiques.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

La *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* prévoit que les membres du public peuvent demander des renseignements détenus par les organismes publics et déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombud s'ils ne sont pas satisfaits de la façon dont l'organisme public a traité leur demande. Les organismes publics ont aussi des obligations quant au traitement des renseignements personnels des personnes. Le public peut demander à l'ombud d'enquêter s'il croit que ses renseignements n'ont pas été traités comme il se doit.

En vertu de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, les membres du public peuvent demander et obtenir leurs renseignements personnels sur la santé détenus par les fournisseurs de soins de santé, soit dans le secteur public ou privé au Nouveau-Brunswick. Le public a aussi le droit de demander une correction à ses renseignements personnels sur la santé dont un fournisseur de soins de santé a la garde. Les fournisseurs de soins de santé ont des obligations quant au traitement des renseignements personnels des personnes, et le public peut demander à l'ombud d'enquêter s'il croit que ses traitements n'ont pas été traités comme il se doit. De plus, ils doivent aviser leurs patients/clients et l'ombud en cas d'atteinte à la vie privée concernant leurs renseignements personnels sur la santé.

La *Loi sur les archives* énonce le processus pour les personnes qui veulent accéder à certains documents publics, ce qui comprend une demande au Comité des documents publics. Si le Comité refuse la demande d'inspecter le document, la personne peut demander un examen à l'ombud, qui recommandera d'accorder ou de refuser la demande.

ACTES RÉPRÉHENSIBLES

La *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* (aussi connue comme la loi sur les lanceurs d'alerte) délègue le pouvoir d'enquêter sur les plaintes émanant d'employés actuels de la fonction publique portant sur des actes qui pourraient être illégaux, dangereux pour le public ou préjudiciable à l'intérêt public.

FAVORITISME

En vertu de la *Loi sur la Fonction publique*, si une personne a raison de croire qu'elle n'est pas été embauchée dans un poste de la fonction publique parce que la personne retenue a été nommée à cause de favoritisme, elle peut faire une plainte au Secrétaire du Conseil du Trésor. Si la personne non retenue n'est pas satisfaite de la réponse du Secrétaire du Conseil du Trésor, elle peut déposer une plainte auprès de l'ombud.

INFORMATION FINANCIÈRE

EXERCICE FINANCIER 2021-2022

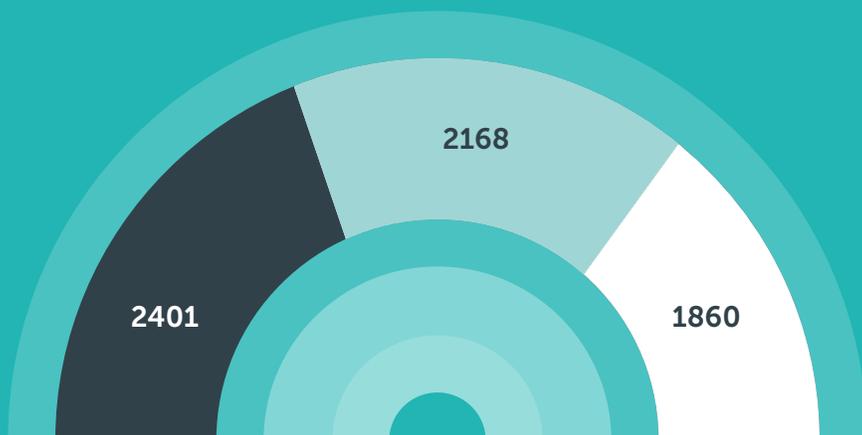
DÉPENSES	BUDGET (\$)	DÉPENSES RÉELLES (\$)
SERVICES PERSONNELS	1 512 675,00 \$	1 230 188,50 \$
AUTRES SERVICES	167 825,00 \$	107 587,44 \$
BIENS ET FOURNITURES	8 900,00 \$	11 101,02 \$
MATÉRIELS ET APPROVISIONNEMENTS	22 600,00 \$	2 870,95 \$
TOTAL	1 712 000,00 \$	1 351 747,91 \$

APERÇU DE LA CHARGE DE TRAVAIL

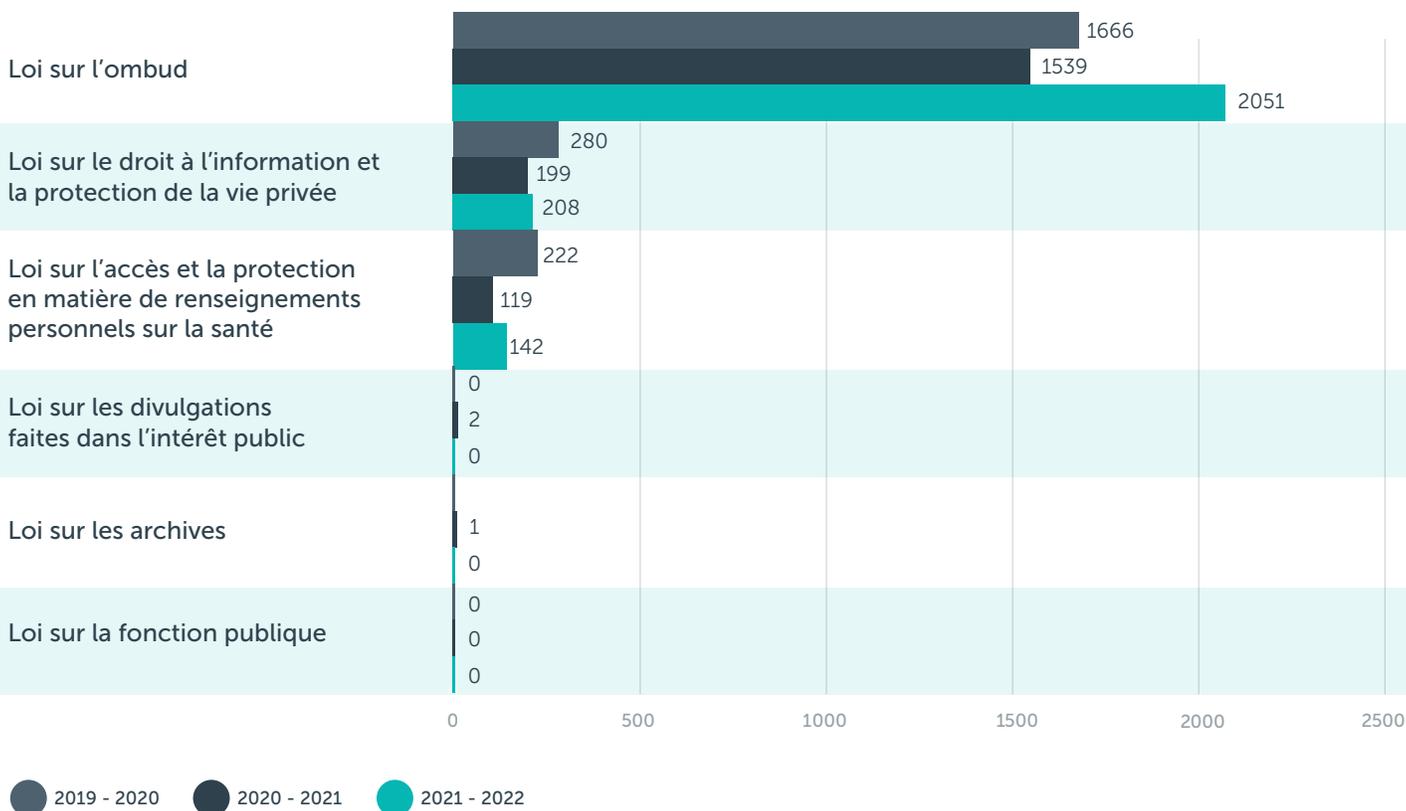
NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS

Tous les mandats compris

- 2021 - 2022
- 2020 - 2021
- 2019 - 2020



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS PAR LOI



RÉSUMÉS DE CAS

L'inclusion des résumés de cas est un changement à notre rapport annuel. Notre objectif est de démystifier le travail du Bureau de l'ombud en donnant des exemples de problèmes que nous avons traités durant l'année. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive. Toutefois, les résumés permettent de mieux informer le public sur la sorte d'aide que le Bureau peut offrir.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE – PRESTATION SPÉCIALE DE DÉVELOPPEMENT SOCIAL POUR LE TRANSPORT POUR RAISON MÉDICALE

Le Bureau a reçu une plainte d'une personne qui avait de la difficulté à accéder au transport à des rendez-vous médicaux. La partie plaignante avait reçu des services de soins à domicile auparavant. Le personnel des services de soutien à domicile la conduisait donc aux rendez-vous médicaux. Elle n'avait plus besoin de services de soutien à domicile. Toutefois, la fin de ce service a entraîné la perte de son transport aux rendez-vous. La partie plaignante n'avait aucun moyen de transport, et elle résidait dans une petite communauté sans transport en commun fiable. Il y avait un service de taxi, mais la partie plaignante avait demandé sans succès une aide du Ministère pour accéder à ce service.

Le Bureau a contacté le Ministère et a déterminé que les personnes responsables d'approuver les prestations pour le transport pour raison médicale croyaient que la partie plaignante recevait toujours des services de soutien à domicile. Le système n'avait pas été mis à jour pour refléter le changement. Le Bureau a expliqué l'état actuel de l'individu et a demandé si le transport pour raison médicale pouvait être offert compte tenu de l'absence de transport communautaire. Le Ministère a contacté l'individu pour confirmer son état et approuvé le service de taxi pour se rendre aux rendez-vous médicaux.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE – SERVICES CORRECTIONNELS

Environ 30 % des plaintes que reçoit le Bureau proviennent de détenus d'établissements correctionnels provinciaux. La pandémie de COVID-19 a été une période particulièrement difficile dans les établissements correctionnels. Les détenus se sont fiés à notre bureau pour soumettre leurs préoccupations à l'administration.

En raison des restrictions en réponse à la COVID-19 établies par Santé publique, les détenus n'avaient plus le droit de partager les manteaux d'hiver pour aller passer du temps dans la cour chaque jour. Le Bureau a reçu un certain nombre d'appels de détenus durant l'hiver 2021-2022, se plaignant de l'absence de possibilités de prendre l'air et de faire des exercices.

Les responsables des services correctionnels ont indiqué qu'ils n'avaient pas assez de manteaux d'hiver et qu'ils avaient été habitués à ce que le stock de vêtements d'extérieur soit partagé. Compte tenu des températures l'hiver, ce n'était pas possible de permettre aux détenus de sortir en vêtements légers. À la suite de l'enquête menée par le Bureau, les Services correctionnels ont déterminé qu'ils devraient acheter des vêtements d'extérieur supplémentaires afin d'assurer un approvisionnement adéquat pour tous les détenus.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE – RECOURS AUX RÉUNIONS À HUIS CLOS PAR LES CONSEILS MUNICIPAUX

Le Bureau a de nombreuses interactions variées avec les personnes qui le contactent pour une aide. De temps à autre, les autorités publiques nous contactent de façon proactive pour recevoir des directives sur la façon de mener leurs processus de manière équitable du début à la fin.

C'est précisément ce qui est arrivé lorsque le directeur général d'une municipalité locale a contacté le Bureau. Ce dernier voulait mettre en œuvre des dispositions relatives aux « réunions à huis clos » pour certaines réunions du conseil, mais a trouvé que la procédure énoncée dans son arrêté municipal était vague. Il a donc communiqué avec nous pour obtenir une aide afin de définir les limites claires du recours aux réunions à huis clos.

Le Bureau a tenu une rencontre virtuelle avec le directeur général pour discuter de sa question en détail et offrir des suggestions sur la façon de tenir des réunions à huis clos en fonction de l'impartialité et de la transparence. Nous avons expliqué que les arrêtés d'un gouvernement local sont subordonnés à la Loi sur la gouvernance locale et qu'il devrait se familiariser avec les dispositions de la Loi

concernant les réunions publiques ou à huis clos. Selon la règle générale, énoncée dans la Loi sur les gouvernements locaux, les réunions doivent être ouvertes au public pour favoriser la responsabilisation et la transparence. Il y a des exceptions à cette règle au paragraphe 68(1) de la Loi sur la gouvernance locale. Le directeur général était reconnaissant de l'aide fournie qui l'a aidé dans sa réflexion sur les réunions à huis clos.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE – RECHERCHE ET CAVIARDAGE DE DOCUMENTS

Une plainte a été faite à un ministère, alléguant le non-respect des protocoles en réponse à la COVID-19. Les personnes qui faisaient l'objet de la plainte ont déposé une demande d'accès à l'information afin d'accéder aux documents pertinents, y compris aux communications comme les courriels, les appels téléphoniques et les messages textes mettant en cause le plaignant concernant le non-respect des protocoles en réponse à la COVID-19 et le Ministère. Les auteurs de la demande ont reçu un accès partiel. Cependant, le Ministère a caviardé des renseignements en vertu du paragraphe 21(1) (atteinte injustifiée à la vie privée d'un tiers) de la Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée.

Insatisfaits de la réponse du Ministère, les auteurs de la demande ont contacté le Bureau. Principalement, ils se sont interrogés sur le caviardage effectué aux documents fournis, y compris l'identité de la personne qui avait fait la plainte relative au non-respect des protocoles en réponse à la COVID-19. De plus, ils se demandaient si le Ministère leur avait fourni toute l'information pertinente, car il semblait manquer des bouts importants dans les documents.

Les parties ayant été incapables de régler la question de manière informelle, le Bureau a entrepris une enquête formelle de la plainte. Il a trouvé que le refus du Ministère de communiquer les renseignements personnels de tiers était approprié en vertu du paragraphe 21(1) de la Loi, car la révélation de ces détails serait une atteinte injustifiée à la vie privée de l'autre personne.

Toutefois, les auteurs de la demande ont soulevé des préoccupations légitimes au sujet des pratiques de documentation du Ministère concernant les plaintes relatives au non-respect des protocoles en réponse à la COVID-19. Lorsque la plainte relative au non-respect des protocoles en réponse à la COVID-19 a été faite, le Ministère n'avait pas établi de processus particulier et n'avait donc pas consigné toutes les communications pertinentes. La plainte a permis au Ministère de reconnaître qu'il devait revoir ses pratiques de documentation.

Depuis cette enquête, le Ministère a établi un nouveau processus normalisé pour les plaintes relatives au non-respect des protocoles en réponse à la COVID-19 pour s'assurer de pouvoir fournir de l'information exacte sur demande.

INFORMATION STATISTIQUE

**ÉQUITÉ
ADMINISTRATIVE**

ABOUTISSEMENT DES PLAINTES PAR ORGANISATION

L'aboutissement des plaintes qui relèvent de la compétence du Bureau ne comprend pas les demandes de renseignements ou les plaintes hors compétence ou toujours en cours d'enquête à la fin de l'exercice.

MINISTÈRES / ORGANISMES	TOTAL	AIDE APPORTÉE	RECOMMANDATION FAITE	PRÉCISION FOURNIE/ RÉFÉRENCE	NON FONDÉE	ABANDONNÉE PAR LE CLIENT/L'OMBUD
Sécurité publique et Services correctionnels	399	47	1	110	62	179
Développement social	144	17	-	58	28	41
Éducation	23	1	-	21	-	1
Santé	194	14	-	111	25	44
Société d'énergie du N.-B.	22	3	-	7	9	3
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	12	1	-	4	5	2
Service Nouveau-Brunswick	71	4	-	35	12	20
Municipalités	27	3	1	6	11	6
Transports et Infrastructure	20	2	-	3	3	12
Travail sécuritaire NB	40	-	-	24	4	12
Autres**	302	6	1	184	15	96
TOTAL	1254	98	3	563	174	416

**Ce nombre comprend les ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2021-2022. Il comprend les enquêtes reportées des années précédentes.

TYPES DE PLAINTES PAR ORGANISATION

Les tableaux suivants donnent le nombre de plaintes par type et par ministère/organisme qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'exercice 2021-2022. Compte tenu des dispositions sur la confidentialité de la Loi sur l'ombud, seuls les ministères ayant plus de 10 plaintes sont indiqués dans les tableaux ci-dessous.

 ÉDUCATION ET DÉVELOPPEMENT DE LA PETITE ENFANCE / DISTRICTS SCOLAIRES	2020-2021	2021-2022
Intimidation	1	-
Accès aux dossiers scolaires	1	-
Administration	3	1
Enfants ayant des besoins spéciaux	-	2
Fermeture d'écoles	-	2
Plaintes concernant le personnel	-	2
Programme d'études – évaluations	1	-
Emploi	3	7
Enseignement à domicile	1	-
Transfert d'élève	-	1
Suspensions	1	-
Transport	1	3
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	6	12
TOTAL	18	30

 SANTÉ	2020-2021	2021-2022
Services de traitement des dépendances	1	-
Administration	20	15
Plaintes concernant le personnel	42	36
Emploi	1	8
Services du Programme extra-mural	1	1
Services d'aide-ménagère	-	1
Harcèlement dans l'emploi	1	1
Assurance-maladie	20	19
Santé mentale	14	8
Services de placement	4	3
Santé publique	1	4
Traitement	2	-
Traitement médical	13	34
Admission-congé	16	14
Évaluation préliminaire des facteurs relatifs à la vie privée (EPFVP) – Demande d'information	-	3
EPFVP – Plainte	-	1
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	91	136
TOTAL	227	284

 JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL	2020-2021	2021-2022
Administration	4	1
Plaintes concernant le personnel	2	-
Pensions alimentaires et ordonnances de soutien	7	7
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	5	11
TOTAL	18	19

 SÉCURITÉ PUBLIQUE	2020-2021	2021-2022
Administration	3	9
Plaintes concernant le personnel	33	22
Mesures d'urgence	3	2
Emploi	1	2
Permis/Licences	10	12
Services aux victimes	-	1
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	21	32
TOTAL	71	80

 ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS	2020-2021	2021-2022
QUESTIONS PAR RAPPORT À LA SANTÉ		
Agression/Mauvais traitements physiques, sexuels, etc.	3	1
Soins dentaires	2	10
Lunettes, soins de la vue	2	2
Appareil médical	5	14
Santé mentale	8	9
Ordonnances demandées ou refusées	33	29
Demande d'hospitalisation	1	1
Demande de consultation d'une infirmière/d'un médecin	14	8
Régime spécial	-	2
TOTAL PARTIEL	68	76
CONDITIONS DE VIE		
Propreté	3	7
Vêtements et literie	5	12
Nourriture	8	19
Chauffage et ventilation	1	2
Entretien et réparations	1	1
Surpeuplement	-	2
TOTAL PARTIEL	18	43
AUTRES		
Abandonnées par le détenu	-	2
Administration	9	8
Classification/Transfert	9	19
Produits interdits	1	5
Correspondance	3	8

AUTRES		
Tribunaux	4	13
Discipline	5	-
Aide juridique	-	2
Service dans la langue officielle	1	-
Biens personnels/de détenu	17	16
Placement dans l'établissement	26	38
Probation	-	1
Privilèges au titre de programmes	8	11
Loisirs	6	12
Formulaire de demande	3	2
Demande de détention à domicile	-	1
Demandes d'articles refusées	1	6
Isolement	7	12
Calcul de la peine/Remise de peine	3	2
Conduite du personnel et Ministère	2	4
Utilisation du téléphone	7	6
Programme d'absences temporaires	7	4
Menaces de la part d'autres détenus	3	-
Recours à la force	3	3
Utilisation de dispositifs de contention	2	-
Privilèges de visite	5	1
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	55	181
TOTAL PARTIEL	186	357
TOTAL	272	476

 MUNICIPALITÉS	2020-2021	2021-2022
Administration	6	7
Plaintes concernant le personnel	7	4
Emploi	1	3
Arrêtés municipaux	9	6
Permis/Licences	1	5
Questions par rapport aux biens	1	2
Vie privée	-	2
Droit à l'information	2	2
Chemins et rues	1	-
Services	1	-
Eaux et égouts	1	3
EPFVP – demande d'information	-	1
Zonage	3	1
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	8	11
TOTAL	41	47

 SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU N.-B.	2020-2021	2021-2022
Administration	1	-
Facturation – montant/calcul	1	3
Plaintes concernant le personnel	-	1
Demandes d'indemnisation	2	3
Débranchement	2	6
Calendriers de paiement	1	2
Dépôt de garantie	1	-
Problèmes de service	1	1
EPFVP – plainte	-	1
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	6	7
TOTAL	15	24

 ÉDUCATION POSTSECONDAIRE, FORMATION ET TRAVAIL	2020-2021	2021-2022
Administration	2	2
Collège communautaire – Autres	1	2
Plaintes concernant le personnel	-	1
Programmes d'emploi	1	2
Emploi	-	3
Subventions et prêts	-	4
Permis, licences et certificats	1	-
Prêts étudiants	2	2
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	5	1
TOTAL	12	17

 SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK	2020-2021	2021-2022
Administration	3	-
Plaintes concernant le personnel	4	12
Emploi	1	1
Permis/Licences	4	7
Évaluation foncière	6	6
Évaluation foncière – Procédures d’appel	3	3
Bureau d’enregistrement – Procédures	-	1
Tribunal sur la location de locaux d’habitation	59	46
Statistiques de l’état civil	1	2
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	12	12
TOTAL	93	90

 DÉVELOPPEMENT SOCIAL	2020-2021	2021-2022
PRESTATIONS D’AIDE SOCIALE		
Montant/Calcul	5	3
Retard	2	3
Refus	8	9
Suppression/Réduction	16	21
Critères d’admissibilité	4	8
Besoins à long terme	3	6
Remboursement	4	6
TOTAL PARTIEL	42	56

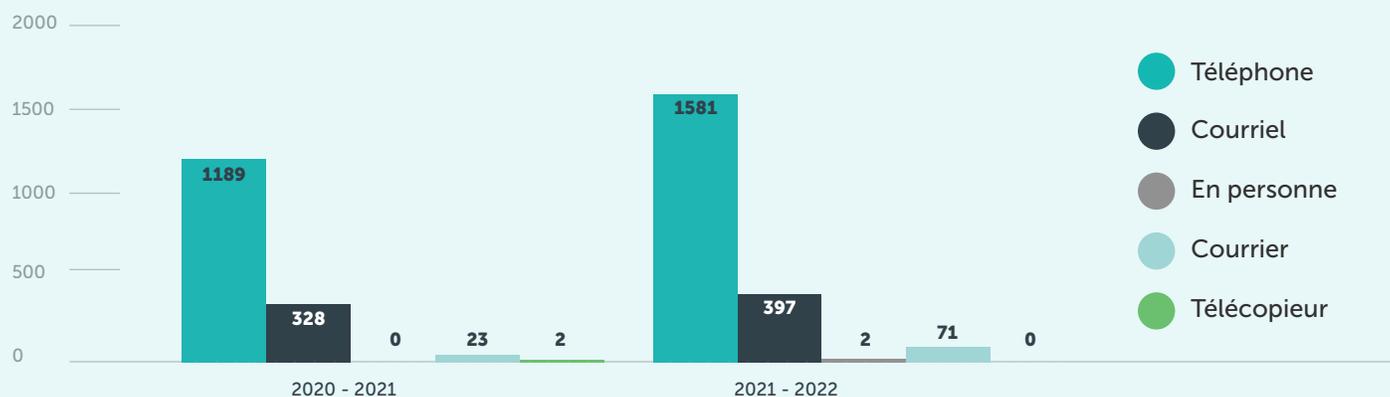
PRESTATIONS D'AIDE SOCIALE	2020-2021	2021-2022
UNITÉ DE LOGEMENT		
Disponibilité	13	13
Expulsions	6	8
Inspections	-	1
Prêts et subventions	2	2
Réparations	7	11
Droits des locataires	3	1
Transferts	4	6
TOTAL PARTIEL	35	42
AUTRES		
Administration	9	5
Adoption	1	-
Commission d'appel	-	1
Processus d'appel	1	2
Plaintes concernant le personnel	5	11
Emploi	1	1
Carte d'assistance médicale	3	2
Questions médicales	-	1
Foyers de soins/Services résidentiels	9	6
Services de protection	8	9
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	30	39
TOTAL PARTIEL	67	77
TOTAL	144	175

 TRANSPORTS ET INFRASTRUCTURE	2020-2021	2021-2022
Accès – Droit de passage	5	3
Administration	1	-
Plaintes concernant le personnel	2	1
Demandes d'indemnisation	1	1
Emploi	3	1
Procédures d'expropriation	-	1
Questions par rapport aux biens	3	2
Entretien des routes/ponts	5	5
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	2	11
TOTAL	22	25

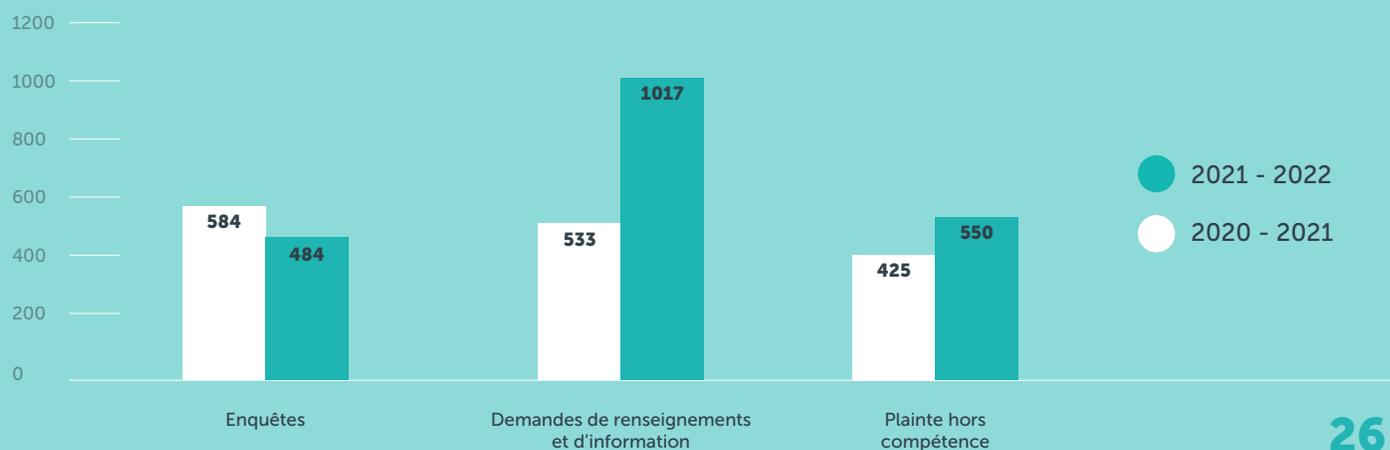
 TRAVAIL SÉCURITAIRE NB	2020-2021	2021-2022
INDEMNITÉ		
Montant/Calcul	4	5
Suppression/Réduction	8	9
Total partiel	12	14
AUTRES		
Administration	2	3
Tribunal d'appel des accidents au travail	4	-
Refus de la réclamation	16	4
Plaintes concernant le personnel	2	2
Santé et sécurité	1	-
Invalidité de longue durée	1	2

TRAVAIL SÉCURITAIRE NB	2020-2021	2021-2022
AUTRES		
Évaluations de l'employabilité	2	-
Emploi	-	1
Autres (comprend les plaintes hors compétence et les demandes de renseignements)	13	21
TOTAL PARTIEL	41	33
TOTAL	53	47

PLAINTES SELON LA MÉTHODE DE RÉCEPTION



PLAINTES SELON LE TYPE DE RÉOLUTION



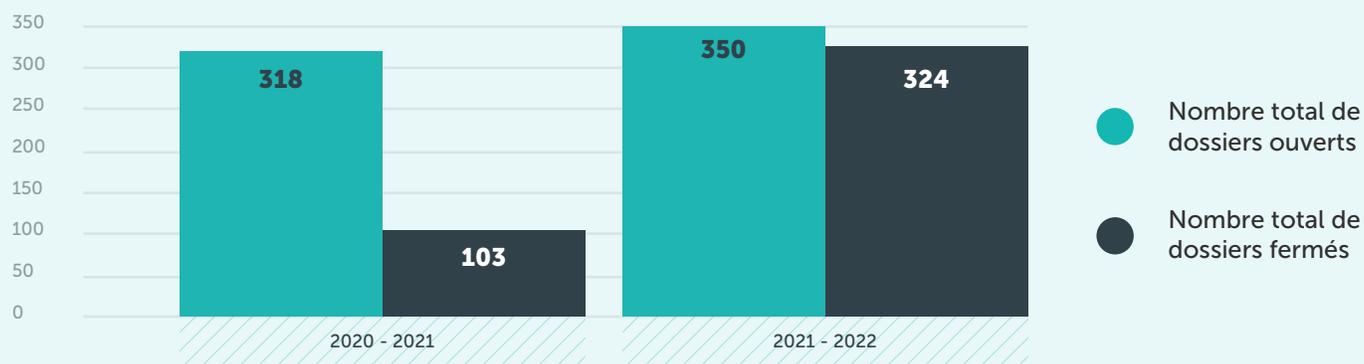
INFORMATION STATISTIQUE

**INFORMATION ET PROTECTION
DE LA VIE PRIVÉE**

TYPES DE DOSSIERS PAR LOI

2021-2022	LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE	LOI SUR L'ACCÈS ET LA PROTECTION EN MATIÈRE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ
Accès – contenu	58	5
Accès – aucune réponse	20	2
Accès – prorogation de délai par l'institution	4	-
Avis d'atteinte à la vie privée	12	118
Dossiers de l'ombud	2	-
Protection de la vie privée	21	14
Commentaires à l'égard de programmes ou projets de loi	2	2
Requête pour ne pas tenir compte d'une demande	3	-
Demande de prorogation du délai	6	1
Demandes de renseignements et dossiers déferés	80	-
TOTAL	208	142

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS





RAPPORT ANNUEL

2021 • 2022

PUBLISHED BY:

OMBUD NOUVEAU-BRUNSWICK
C.P. 6000
FREDERICTON
(NOUVEAU-BRUNSWICK)
E3B 5H1
CANADA

NOVEMBRE 2022
ISBN 978-1-4605-3322-2
IMPRIMÉ AU
NOUVEAU-BRUNSWICK