



ombud

NEW BRUNSWICK • NOUVEAU-BRUNSWICK

RAPPORT ANNUEL

2022 • 2023

Rapport annuel 2022-2023

Publié par :

Ombud Nouveau-Brunswick
C.P. 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
CANADA

Février 2024

ISBN – 978-1-4605-3843-2

Imprimé au Nouveau-Brunswick



1er février

L'HON. BILL OLIVER

Président de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 1C5

Monsieur,

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 20 de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* et l'article 36 de la *Loi sur la Fonction publique*, j'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel de l'ombud du Nouveau-Brunswick pour la période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023.

Le tout respectueusement soumis,

MARIE-FRANCE PELLETIER

Ombud du Nouveau-Brunswick

TABLE DES MATIÈRES

LETTRE D'ACCOMPAGNEMENT	3
MESSAGE DE L'OMBUD	5
SURVOL DE L'ANNÉE	6
Information financière	6
Information sur les ressources humaines	6
Aperçu de la charge de travail	8
POINTS SAILLANTS DES PRINCIPALES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE	9
Équité administrative	9
Information et protection de la vie privée	9
Actes répréhensibles	9
Opérations	10
PLEINS FEUX SUR LA RÉOLUTION INFORMELLE DES DOSSIERS	11
Équité administrative	11
Information et protection de la vie privée	12
QUI NOUS SOMMES ET CE QUE NOUS FAISONS	14
Vision, mission et valeurs	14
Rôles et responsabilités de l'ombud	15
Mandats	16
Notre façon de travailler	17
INFORMATION STATISTIQUE	18
Tous les mandats combinés	19
Équité administrative	20
Information et protection de la vie privée	27



MESSAGE DE L'OMBUD

Durant ma première année complète à titre d'ombud du Nouveau-Brunswick, le Bureau a commencé à surmonter certains des problèmes auxquels il était aux prises au cours des années antérieures pour s'acquitter de ses importantes responsabilités en matière de surveillance. Le Nouveau-Brunswick a jadis fait figure de pionnier en devenant l'une des premières provinces au pays à créer le poste d'ombudsman provincial en 1967, ainsi que l'une des premières provinces à reconnaître dans ses dispositions législatives un droit à l'information pour ses citoyens en 1978.

La capacité du Bureau de s'acquitter pleinement de son mandat s'est malheureusement lentement érodée au fil des ans. Le Bureau s'est retrouvé avec un inventaire de dossiers en attente, en plus de ne pas avoir la capacité de se concentrer suffisamment sur certaines fonctions importantes, comme sensibiliser la population par rapport à notre rôle, ainsi que travailler de concert avec les organismes publics pour les aider à éviter les types de situations qui mènent à des plaintes.

Face à ces difficultés, nous avons commencé à prendre des mesures pour transformer et moderniser le Bureau. Nous avons réorganisé notre façon de travailler pour donner suite plus rapidement aux demandes de renseignements et aux plaintes moins complexes, tout en veillant à pouvoir bien aborder les plaintes plus complexes dans des délais raisonnables. Nous avons résorbé l'inventaire de dossiers en attente touchant l'information et la protection de la vie privée et nous avons également réalisé des progrès pour faire avancer certains dossiers de longue date relevant de l'équité administrative.

Malgré ces succès à court terme, il est devenu clair qu'aucune démarche de réorganisation ni d'amélioration du rendement

ne pourrait maintenir le Bureau à flot et compenser l'insuffisance des ressources qui lui étaient attribuées. Ainsi, nous avons réalisé une analyse comparative détaillée de notre financement et de notre charge de travail qui a révélé que le Bureau souffrait d'un sous-financement chronique depuis plus d'une décennie ou davantage. Nous appuyant sur les résultats de cette analyse, nous avons élaboré une proposition de financement ambitieuse visant à corriger la situation. Le 21 février 2023, nous avons appris que le Comité d'administration de l'Assemblée législative avait recommandé l'entièreté de l'augmentation de financement que nous avons demandée. Le financement en question a ultérieurement été approuvé avec l'adoption du budget provincial.

Pour reprendre les mots de l'un de nos employés, ce financement accru marque un tournant pour le Bureau. Pour la première fois en bon nombre d'années, mon équipe a senti que le travail de première importance qu'elle accomplit avait été réellement reconnu et prisé par nos législateurs provinciaux.

Nous vivons une véritable période de renouvellement qui nous rendra en mesure d'assumer pleinement le rôle de surveillance qui nous a été confié. Même s'il est certain que nous avons encore beaucoup de travail devant nous, nous sommes indéfectibles par rapport à notre vision de devenir des agents de changement positif dans la province qui est la nôtre.

MARIE-FRANCE PELLETIER

Ombud du Nouveau-Brunswick

SURVOL DE L'ANNÉE

INFORMATION FINANCIÈRE

Budget et dépenses de l'exercice 2022-2023

DÉPENSES	BUDGET	DÉPENSES RÉELLES (\$)
SERVICES PERSONNELS	1 645 698 \$	1 425 380 \$
AUTRES SERVICES	193 902 \$	302 403 \$
MATÉRIEL ET FOURNITURES	7 700 \$	9 573 \$
BIENS ET ÉQUIPEMENTS	10 600,00 \$	24 968,18 \$
DETTE ET AUTRES FRAIS	100 \$	-
TOTAL	1 858 000 \$	1 762 325 \$

La majeure partie de notre budget a servi à payer les salaires et avantages sociaux (81 %), tandis que les autres dépenses ont représenté 19 % de nos coûts. Les autres coûts de

fonctionnement en question ont compris les frais de location de bureaux, la formation, les services de consultation, la traduction et les cotisations.

INFORMATION SUR LES RESSOURCES HUMAINES

Nombre d'employés au 31 mars 2023

SITUATION D'EMPLOI	NOMBRE D'EMPLOYÉS	NOMBRE D'ETP
PERMANENTS À TEMPS PLEIN	12	12
PERMANENTS À TEMPS PARTIEL	3	1.9
EMBAUCHÉS POUR UNE PÉRIODE DÉTERMINÉE, OCCASIONNELS, ETC.	4	2
TOTAL*	19	15.9

* Le total ne comprend pas les employés en détachement ou en congé de longue durée.

Durant l'exercice, nous avons lancé trois concours publics pour pourvoir des postes permanents, des postes dotés pour une période déterminée et des postes occasionnels. Nous avons ainsi pu embaucher deux employés permanents, une employée nommée pour une période déterminée et deux étudiantes ayant travaillé durant la pause estivale ainsi qu'à temps partiel durant l'année

universitaire. Un partenariat avec le Bureau du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés nous a permis de partager les services de notre réceptionniste toute l'année, de même que ceux d'un avocat-conseil principal durant le dernier trimestre de l'exercice.

ORGANIGRAMME

au 31 mars 2023



Secteur de l'équité administrative
Responsable des plaintes et des enquêtes en vertu de la *Loi sur l'Ombud* et de la *Loi sur la fonction publique*. Aide avec les plaintes en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*.

Secteur de l'information et la vie privée
Responsable des plaintes et des enquêtes en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, et de la *Loi sur les archives*. Aide avec les plaintes en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*.

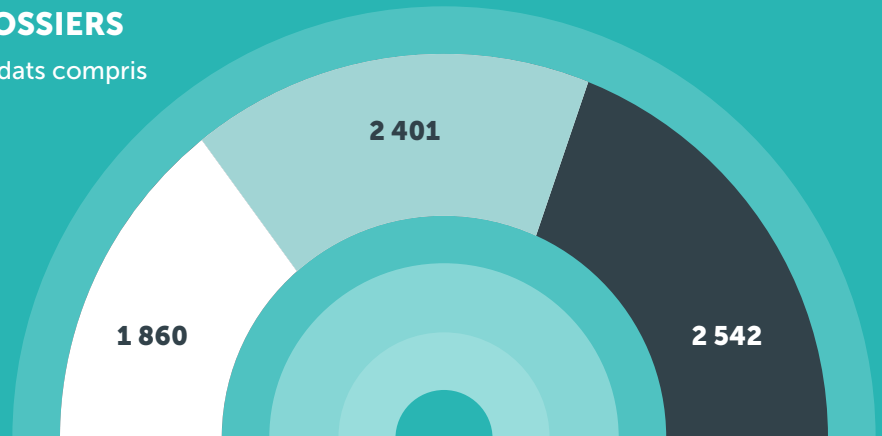
Secteur de l'administration et des affaires juridiques
Responsable du soutien administratif et de gestion, des affaires juridiques et du soutien en matière de recherche.

APERÇU DE LA CHARGE DE TRAVAIL

NOMBRE TOTAL DE NOUVEAUX DOSSIERS

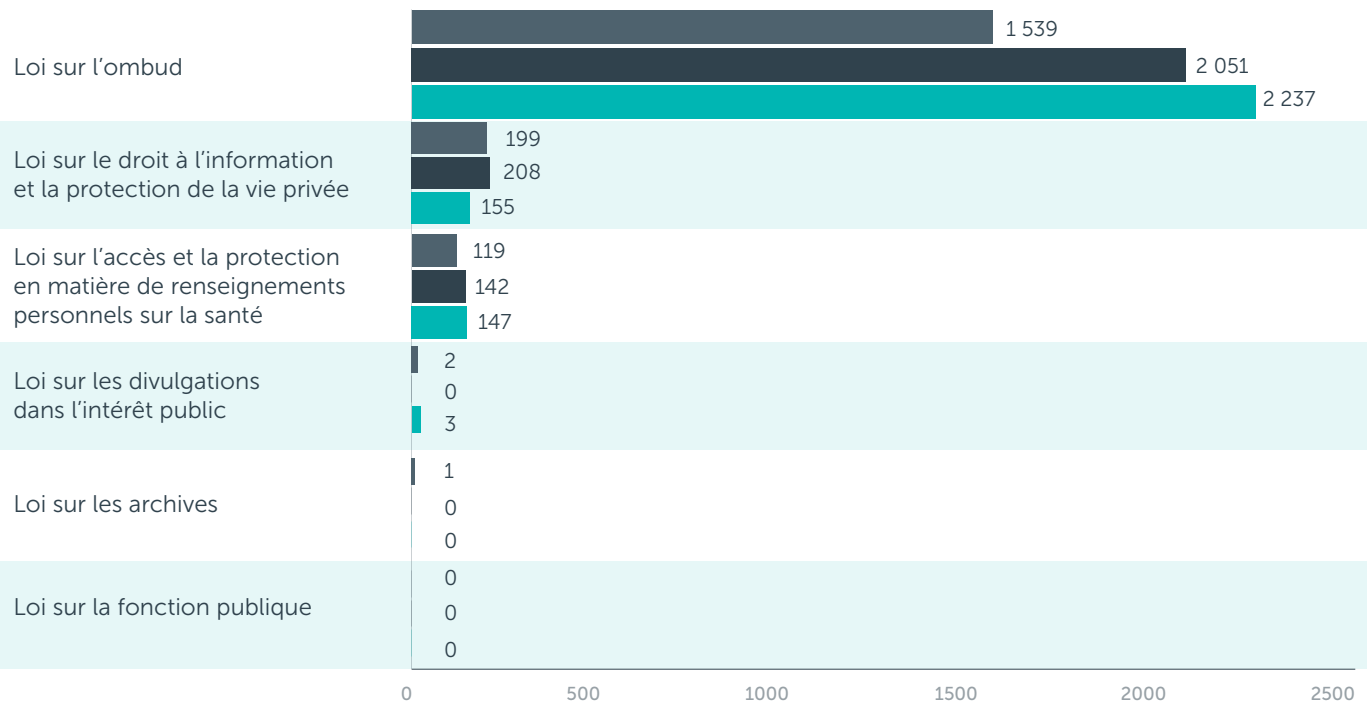
Aperçu des volumes de travail – tous les mandats compris

- 2020-2021
- 2021 - 2022
- 2022 - 2023



APERÇU DU VOLUME DE TRAVAIL

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS PAR LOI



- 2020 - 2021
- 2021 - 2022
- 2022 - 2023

POINTS SAILLANTS DES PRINCIPALES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

Le Bureau a continué en 2022-2023 à recevoir un volume élevé de plaintes ayant trait à l'équité administrative. Les plaintes émanant des établissements correctionnels ont représenté la proportion la plus importante des plaintes soumises au Bureau au cours de l'exercice. Nous avons collaboré avec les services correctionnels pour signaler l'importance de rehausser les compétences culturelles du personnel, par exemple en permettant aux détenus autochtones de tenir des cérémonies de purification par la fumée. Le Bureau a examiné les conditions d'incarcération des détenus dans divers établissements pour donner suite à des plaintes concernant les moisissures, des problèmes de lutte contre les animaux et insectes nuisibles, et la plomberie dans les établissements plus âgés. Nous avons continué à examiner les plaintes des détenus provinciaux relatives à l'usage de la force.

Nous avons noté durant l'année un nombre croissant de plaintes visant Habitation NB. Nous avons examiné les politiques d'admissibilité au logement et les processus ayant trait aux nouveaux locataires et à la réaffectation des unités de logement en fonction de la taille de la famille. Le Bureau a continué à recevoir un certain nombre de plaintes visant les administrations locales, notamment en ce qui a trait aux conflits d'intérêts et aux codes de conduite. Notons que ces questions finiront par relever de la nouvelle Commission de la gouvernance locale, qui en était au stade de la planification durant l'exercice.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

La Section de l'information et de la protection de la vie privée du Bureau a observé une légère diminution du nombre

global de dossiers ouverts en 2022-2023 comparativement à l'exercice précédent. Notre équipe est néanmoins demeurée très occupée à donner suite à environ 121 dossiers en inventaire ouverts au cours d'exercices précédents, dont certains remontaient à 2018. Nous avons dressé un plan pour éliminer le retard en traitant les dossiers les plus anciens en premier lieu. Au 31 mars 2023, 78 dossiers ont été reportés au nouvel exercice (2023-2024). Parmi ceux-ci, seuls 17 de ces dossiers avaient été ouverts au cours d'années fiscales antérieures (avant 2022-2023) : un dossier remontait à 2019-2020, trois remontaient à 2020-2021 et treize remontaient à 2021-2022. Tous les autres dossiers reportés au nouvel exercice (61) avaient été ouverts au cours de 2022-2023.

Le Bureau a préparé un mémoire à l'automne 2022 dans le cadre du processus de consultation du gouvernement relatif à la révision de la LDIPVP. Pour soutenir notre mémoire, nous avons examiné les principales dispositions de la législation ayant trait au droit à l'information et à la protection de la vie privée dans les autres provinces et les territoires afin de les comparer avec la *Loi* du Nouveau-Brunswick et soumettre des recommandations sur la façon dont la LDIPVP pourrait être améliorée.

ACTES RÉPRÉHENSIBLES

L'une des fonctions importantes que le Bureau a en commun avec la majorité des autres bureaux d'ombudsman au Canada est de veiller aux divulgations faites dans l'intérêt public et les enquêtes par rapports aux plaintes provenant de « lanceurs d'alerte » au sein de la fonction publique. Bien que la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* (LDIP) a été adoptée il y a plus de dix ans, le Bureau reçoit chaque année très peu de demandes de renseignements en vertu de cette loi. L'exercice

2022-2023 n'a pas fait exception, car nous avons reçu trois demandes de renseignements au titre de la LDIP. Aucune plainte formelle ou enquête ne s'en est suivie dans ces cas.

OPÉRATIONS

Le Bureau a vécu une réorganisation d'envergure qui a donné lieu à la création de nouvelles descriptions de postes et à un exercice de classification qui visait à assurer une rémunération appropriée de nos employés afin de faciliter leur recrutement et leur maintien en poste. Nous avons en outre adopté une politique sur le travail à distance pour officialiser cette pratique au sein du Bureau.

Nous avons consacré des efforts considérables au perfectionnement professionnel de nos employés qui, comme dans bon nombre d'organismes, a été limité au cours des années précédentes en raison de la pandémie. En mars 2023, nous avons organisé deux journées de formation en personne comportant des séances sur les meilleures pratiques pour le règlement rapide des dossiers, sur la façon de désamorcer les situations conflictuelles et sur les techniques d'enquête. Nous avons en particulier eu le plaisir d'inviter d'autres bureaux législatifs à profiter de cette formation. Nous nous sommes réjouis de voir participer aux séances des employés du Commissariat aux langues officielles, du Bureau du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés et du Bureau du Défenseur du consommateur en matière d'assurances.

Nous avons en plus bénéficié de webinaires et d'autres conférences virtuelles offerts par nos collègues dans d'autres régions du pays par le truchement du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires, des commissaires fédéraux, provinciaux et territoriaux à l'information et à la protection

de la vie privée, et du Forum canadien des ombudsmans. Finalement, nous avons aussi aidé certaines de nos employées à suivre des cours de français.

Au cours de l'automne 2022, nous avons réalisé une analyse méticuleuse des ressources et du volume de travail du Bureau, y compris une analyse de la charge de travail d'autres bureaux similaires d'ombudsmans et de commissaires à l'information et à la protection de la vie privée du pays, ainsi que d'autres bureaux législatifs au Nouveau-Brunswick. Les conclusions de notre analyse ont révélé que le Bureau a effectivement souffert d'un sous-financement chronique depuis une décennie ou plus et qu'il avait besoin d'un afflux substantiel de ressources pour que nous fonctionnions à un niveau comparable à nos collègues des autres régions du pays.

Munis des renseignements en question, nous avons élaboré une proposition de financement ambitieuse visant à corriger le sous-financement chronique, mais surtout à nous permettre d'assumer pleinement notre mandat. Le 21 février dernier, nous avons appris que le Comité d'administration de l'Assemblée législative avait recommandé l'augmentation de financement que nous avons demandée. Le financement a ultérieurement été approuvé avec l'adoption du budget provincial de l'exercice 2023-2024.

PLEINS FEUX SUR LA RÉOLUTION INFORMELLE DES DOSSIERS

Les résumés de dossiers qui suivent constituent des exemples du genre d'aide que nous avons fournie durant le dernier exercice dans le cadre de notre processus de résolution rapide et informel.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE | *EXPULSION D'UN LOGEMENT D'HABITATION NB EN RAISON D'UNE ABSENCE DU LOGEMENT*

Une personne a communiqué avec notre Bureau pour déposer une plainte après avoir été expulsée de son logement d'Habitation NB en raison d'une période d'absence de son logement. La personne plaignante a expliqué qu'elle avait encore besoin du logement et qu'elle s'était temporairement absentée pour soigner un membre de sa famille aux prises avec des problèmes de santé.

Habitation NB a précisé à notre Bureau qu'elle avait fixé un avis à la porte de la personne plaignante et que cette dernière n'avait pas communiqué avec leur bureau. La personne plaignante a mentionné qu'elle avait depuis communiqué avec Habitation NB et qu'un superviseur était en train d'examiner son dossier. La personne plaignante craignait d'être expulsée sans pouvoir expliquer son absence du logement.

Notre Bureau s'est assuré auprès d'Habitation NB que le dossier en était au premier stade d'un processus d'examen à trois paliers et que l'expulsion était en suspens en attendant l'achèvement du processus. On nous a décrit l'ensemble du processus et nous l'avons expliqué par la suite à la personne plaignante. Celle-ci pouvait demander des examens au deuxième et au troisième palier si elle était insatisfaite de la décision au premier palier.

Étant donné que la personne plaignante avait d'autres recours possibles à sa disposition, nous avons fermé notre dossier tout en lui expliquant qu'elle pourrait revenir s'adresser à nous à la fin du processus d'appel dans son ensemble. Notre Bureau n'a pas le pouvoir d'annuler les décisions d'une autorité publique, mais nous pouvons réexaminer un processus mené à terme pour s'assurer de l'équité du processus et vérifier que toutes les étapes ont été suivies en bonne et due forme.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE | *ADMISSIBILITÉ AUX PRESTATIONS DE GARDERIES PROVINCIALES*

Notre Bureau a reçu une plainte d'une personne ayant récemment immigré au Canada qui tentait d'obtenir la prestation de garderie provinciale. Le ministère du Développement social (MDS) a avisé la personne plaignante qu'elle était inadmissible et qu'elle ne pouvait pas demander la prestation avant d'avoir été résidente de la province durant trois mois.

Notre Bureau a communiqué avec les fonctionnaires et a examiné les politiques applicables. Nous avons découvert que le Ministère avait mis à jour la politique pertinente en vue d'éliminer la période d'attente de trois mois. Les requérants doivent désormais simplement produire une preuve de résidence au Nouveau-Brunswick ou une preuve qu'ils ont demandé ou reçu un numéro d'assurance-maladie.

Après une enquête plus poussée, il a été déterminé que le préposé à la pré-inscription du MDS avait utilisé une fiche de critères désuète. La personne plaignante a été avisée qu'elle était admissible à la prestation et que sa demande avait été retenue au stade de la présélection. Le Ministère a

corrigé le problème administratif en supprimant les fiches de critères périmées et en veillant à ce que le personnel reçoive l'information à jour.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE | *POSSIBILITÉ DE PARTICIPER À UN RITUEL DE PURIFICATION PAR LA FUMÉE*

Une personne s'est plainte auprès de notre Bureau de son incapacité de participer à un rituel de purification par la fumée à la suite du décès d'un codétenu. Cette pratique spirituelle revêtait une énorme importance dans ses croyances culturelles et son omission en un moment aussi critique lui était pénible.

Le Bureau s'est entretenu avec des fonctionnaires des Services pour adultes mis sous garde. Ceux-ci ont répondu rapidement et la personne plaignante a pu prendre part à un rituel de purification. Ce règlement rapide a permis à cet individu d'honorer ses traditions et de trouver un réconfort au cours d'une période de deuil et de bouleversement émotionnel.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE | *SOUTIEN DES PERSONNES LIBÉRÉES DES ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS DURANT LES PÉRIODES DE VACANCES*

En novembre 2022, nous avons appris que des personnes dans certains établissements correctionnels provinciaux avaient de la difficulté à obtenir des rendez-vous pour accéder à certaines mesures de soutien qui les aideraient à éviter la récidive suite à leur libération. La situation avait par ailleurs fait suite au décès hautement médiatisé et infiniment malheureux d'un individu peu après sa libération d'un établissement correctionnel provincial. Nous avons commencé à examiner les mesures prises pour la mise en liberté des personnes afin de nous assurer qu'on ne

les met pas dans une situation précaire, en particulier lorsqu'elles n'ont pas accès aux mesures de soutien habituelles en raison de la fermeture des bureaux au cours de périodes de congés.

Notre Bureau a invité des fonctionnaires du ministère de la Sécurité publique et du ministère du Développement social pour discuter de cette difficulté et déterminer si une solution provisoire pouvait être explorée. À la suite de la rencontre, une liste a été dressée des personnes devant être mises en liberté au cours de la période des vacances afin de planifier leur libération. L'initiative a permis d'éliminer les barrières associées à la pauvreté et à l'itinérance pour une population qui est souvent ignorée, mais qui a tout de même besoin d'aide pour répondre à ses besoins de base sans avoir à subir des retards injustes.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE | *ACCÈS À DE LA DOCUMENTATION FOURNISSANT DES CONSEILS POUR LA PANDÉMIE*

Une personne a déposé une plainte au sujet de la réponse du Ministère à sa demande d'accès à l'information pour tous les documents à l'appui des conseils fournis sur les masques alléguant que ces derniers stoppent ou ralentissent la propagation de la COVID-19. La réponse initiale du Ministère avait consisté à fournir deux liens vers des sites Web fédéraux. La personne plaignante n'était pas satisfaite de la réponse et a déposé une plainte au Bureau.

Durant le processus de résolution informelle, on a demandé au Ministère de réaliser une recherche convenable des documents pertinents, ce qu'il n'avait pas fait initialement, laquelle a subséquemment révélé l'existence de plus de 200 pages de documents. Les documents ont été fournis à la partie plaignante, avec le caviardage prévu aux articles 16 (pertinence), 21 (renseignements personnels relatifs à un tiers)

et 26 (avis destinés aux organismes publics) de la *Loi*. Comme la personne plaignante n'était pas satisfaite du caviardage effectué, on a demandé au Ministère de réexaminer certains des passages obscurcis. Le Ministère a acquiescé et a ensuite transmis une réponse révisée à la personne plaignante.

Après d'autres discussions sur la réponse révisée, on a à nouveau demandé au Ministère s'il pouvait vérifier s'il était possible de divulguer plus de renseignements des documents caviardés. Le Ministère a finalement convenu de fournir une part accrue du contenu caviardé. La personne plaignante s'est dite satisfaite de la seconde réponse révisée et le dossier a été réglé de façon informelle.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE |

DIVULGATION INAPPROPRIÉE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ

L'auteur d'une plainte soumise au Bureau alléguait qu'un dépositaire de renseignements sur la santé avait fait part de renseignements personnels sur la santé de son enfant sans son consentement dans le cadre d'un aiguillage de son enfant vers des services de santé. Le dépositaire a reconnu qu'il n'avait pas obtenu de consentement pour faire part des renseignements en question.

À la suite des efforts de résolution informels du Bureau, le dépositaire des renseignements sur la santé a convenu de revenir à sa pratique antérieure d'exiger l'obtention d'un consentement écrit avant de communiquer des renseignements personnels sur la santé et il a entrepris de créer une nouvelle politique guidant le processus de collecte et de communication des renseignements personnels sur la santé durant un aiguillage vers des services de santé. Le dépositaire a en outre convenu de veiller à ce que tout le personnel revoie la nouvelle politique chaque année. La

personne plaignante a été satisfaite du résultat et le dossier a été résolu de façon informelle.

QUI NOUS SOMMES ET CE QUE NOUS FAISONS

VISION, MISSION ET VALEURS

NOTRE 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.

NOTRE 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.

NOS 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 qui a pour rôle de veiller à ce que le gouvernement et les autres types d'organismes publics traitent les gens équitablement en se conformant aux règles. L'ombud appuie par son travail l'équité, la transparence et la responsabilisation dans le secteur public.

Les gens peuvent déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombud (aussi appelé Ombud Nouveau-Brunswick) :

- s'ils estiment avoir été traités injustement par un organisme public,
- s'ils ne sont pas satisfaits de la façon dont un organisme public a traité une demande de renseignements,
- s'ils pensent qu'un organisme public ou un fournisseur de soins de santé n'a pas traité comme il se doit des renseignements personnels sur leur santé, ou
- s'ils veulent divulguer quelque chose impliquant le secteur public qui serait potentiellement illégal, dangereux pour le public ou préjudiciable à l'intérêt public.

Le Bureau peut répondre aux demandes de renseignements, faciliter la résolution des questions soulevées et mener des enquêtes sur les plaintes et les avis que nous recevons. Nos services sont gratuits et confidentiels. Nous sommes impartiaux et indépendants du gouvernement. Nous ne prenons pas parti, mais nous tâchons de trouver des solutions pratiques aux problèmes que rencontrent les particuliers dans leurs interactions avec le gouvernement ou un organisme public. L'ombud a le pouvoir de formuler des recommandations et de publier des rapports publics jetant la lumière sur certains des points que nous avons relevés durant nos enquêtes.



LE BUREAU PEUT EXAMINER LES PLAINTES VISANT

- les ministères provinciaux;
- les organismes, les conseils et les commissions relevant du gouvernement provincial;
- les gouvernements locaux;
- les conseils d'éducation de district et les districts scolaires;
- les collèges communautaires;
- les régies régionales de la santé;
- les universités (uniquement en ce qui a trait aux plaintes relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée);
- les dépositaires de renseignements personnels sur la santé (uniquement en ce qui a trait aux plaintes relatives aux renseignements personnels sur la santé).



LE BUREAU NE PEUT PAS ENQUÊTER SUR LES PLAINTES CONCERNANT :

- les juges et les tribunaux;
- le gouvernement fédéral ou ses organismes (y compris la GRC);
- les sociétés privées et les particuliers;
- les députés ou les hauts-fonctionnaires de l'Assemblée législative.

MANDATS

Ombud NB détient une large compétence découlant de ses lois habilitantes dans quatre domaines principaux en vertu de six lois différentes :

- l'équité administrative (*Loi sur l'ombud*);
- l'information et la protection de la vie privée (*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, Loi sur les archives*);
- les actes répréhensibles (*Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* – également connue sous le nom de lanceurs d'alertes);
- le favoritisme (*Loi sur la Fonction publique*).

Ombud NB répond aux demandes de renseignements, facilite la résolution des problèmes et mène des enquêtes en vertu de ces lois.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

Ombud NB reçoit et examine les plaintes de personnes qui ont eu des difficultés ou qui estiment avoir été traitées injustement dans leurs interactions avec les autorités publiques. Le rôle de l'ombud est d'assurer l'équité des processus administratifs et des politiques.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Ombud NB reçoit et examine les plaintes d'individus que ne sont pas satisfaits de la façon dont un organisme public ou un fournisseur de soins de santé a répondu à certains types de

demandes d'informations, ou s'il croit qu'un organisme public ou un fournisseur de soins de santé a porté atteinte à leur vie privée dans le traitement de leurs renseignements personnels ou leurs renseignements personnels sur la santé. Ombud NB reçoit aussi les signalements d'atteintes à la vie privée de la part des organismes publics et examine d'autres types de demandes faites par ceux-ci à l'ombud.

Ombud NB est également chargé d'examiner si l'accès à certains documents publics détenus par les Archives provinciales doit être accordé.

ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Ombud NB a le pouvoir d'enquêter sur les plaintes des employés actuels de la fonction publique concernant des questions qui sont potentiellement illégales, dangereuses pour le public ou préjudiciables à l'intérêt public.

FAVORITISME

Ombud NB peut enquêter sur des allégations de favoritisme formulées par des candidats non retenus dans le cadre de processus de recrutement pour des nominations à la fonction publique.

NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER

Au sein de notre bureau, l'un de nos objectifs consiste à essayer de résoudre les plaintes de manière informelle et aussi rapidement que possible. Nous pensons que tout le monde bénéficie d'un processus de plainte qui vise véritablement à trouver des solutions pratiques pour résoudre les problèmes auxquels les gens font face.

Les gens qui communiquent avec notre bureau interagissent généralement avec les membres du personnel suivants :

- **AGENTS OU AGENTES DE RÉOLUTION RAPIDE (ARR)**

Les ARR sont chargés de répondre aux demandes de renseignements généraux, de les examiner et de faciliter la résolution rapide des plaintes, dans la mesure du possible. Ils aident à déterminer si notre bureau a le pouvoir de résoudre la plainte. Si ce n'est pas le cas, ils aideront la partie plaignante à trouver à qui s'adresser pour obtenir de l'aide supplémentaire.

- **ANALYSTES DES PLAINTES (AP)**

Si une plainte ne peut pas être facilement résolue dans le cadre du processus de résolution rapide ou si les questions sont complexes (p. ex. si la plainte implique un certain nombre de personnes ou d'organismes), elle sera transférée à un ou une AP. Les AP sont chargés de mener une analyse plus approfondie d'une plainte et de continuer à essayer de résoudre le problème de façon informelle dans la mesure du possible.

- **ENQUÊTEURS PRINCIPAUX OU ENQUÊTRICES PRINCIPALES (EP)**

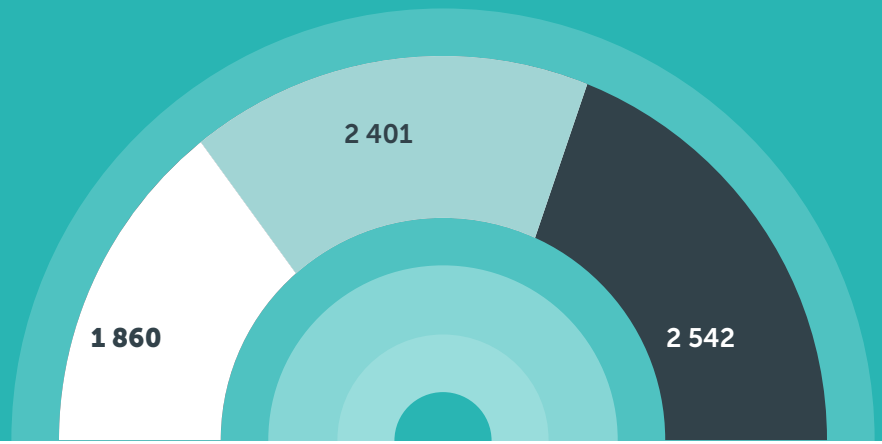
Les EP sont chargés de mener des enquêtes formelles ou systémiques ainsi que des vérifications. Ce genre d'enquêtes ou de vérifications peuvent donner lieu à des rapports publics et figurent parmi les travaux les plus difficiles et les plus visibles d'Ombud NB. Dans le cadre de ces enquêtes, les EP peuvent mener des entrevues avec les parties plaignantes et d'autres personnes concernées par une plainte.

INFORMATION STATISTIQUE

TOUS LES MANDATS COMBINÉS

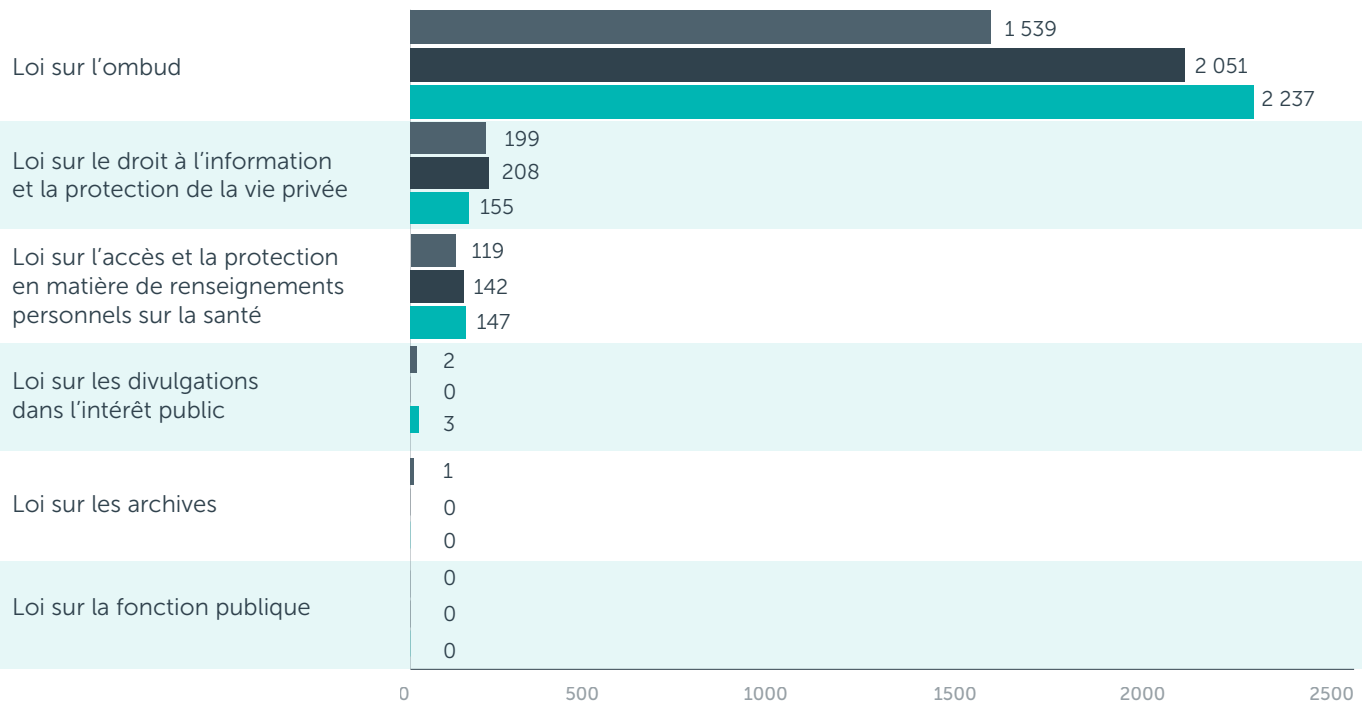
NOMBRE TOTAL DE NOUVEAUX DOSSIERS

- 2020-2021
- 2021 - 2022
- 2022 - 2023



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS PAR LOIS

APERÇU DU VOLUME DE TRAVAIL | *PAR LOIS*



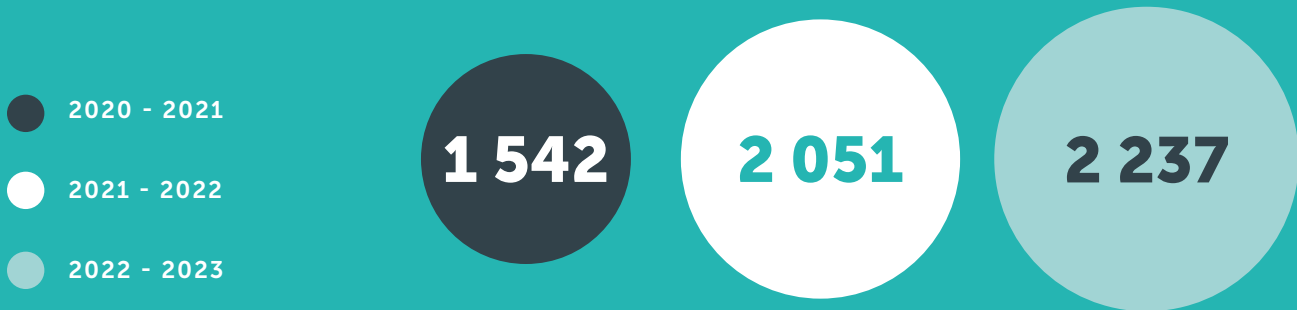
- 2020 - 2021
- 2021 - 2022
- 2022 - 2023

INFORMATION STATISTIQUE

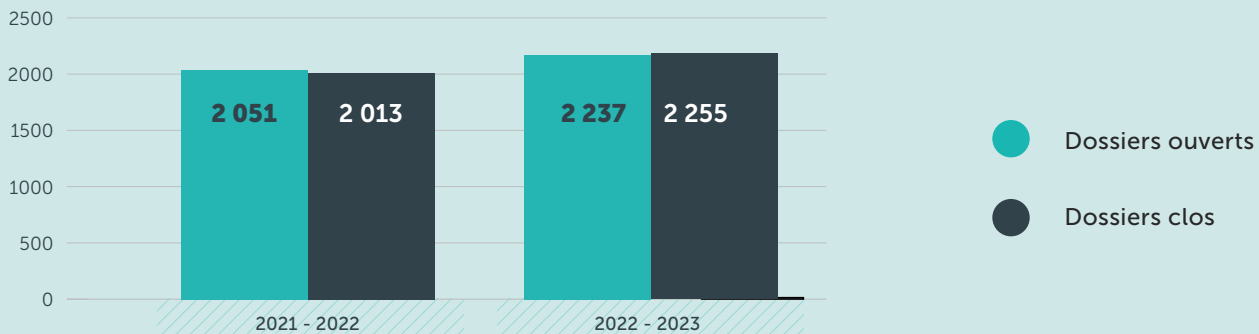
ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

APERÇU DES VOLUMES DE TRAVAIL

NOMBRE TOTAL DE NOUVEAUX DOSSIERS



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS ET CLOS



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS | PAR ORGANISMES

	2021-2022	2022-2023
Aide juridique	13	9
Agriculture, Aquaculture et Pêches	0	3
Ambulance Nouveau-Brunswick	0	2
Autres	640	713
Bureau des ressources humaines	3	0
Bureau du Conseil exécutif	2	3
Bureau du contrôleur	1	0
Commission de police du Nouveau-Brunswick	5	16
Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick	11	4
Commission des services financiers et des services aux consommateurs	2	3
Commission du travail et de l'emploi	1	1
Développement social	174	183
Éducation et Développement de la petite enfance	30	20
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	17	19
Environnement et Gouvernements locaux	15	12
Finances et Conseil du Trésor	12	10
Immigration	0	2
Justice	19	25
Municipalités	47	52
Procureur général	1	1
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	5	2
Santé	291	247
Sécurité publique	563	684
Service Nouveau-Brunswick	90	108
Société d'énergie du Nouveau-Brunswick	24	27
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	6	1
Transports et Infrastructure	25	27
Travail sécuritaire NB	47	59
Tourisme, Patrimoine et Culture	7	4
TOTAL	2 051	2 237

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS | PAR ÉTAPES DE RÉOLUTION

	2021-2022	2022-2023
Demandes de renseignements généraux	1 017	1 347
Dossiers hors de notre compétence	550	595
Examens et enquêtes	484	295
TOTAL	2 051	2 237


DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX : désigne les communications avec le Bureau auxquelles nous pouvons répondre rapidement en fournissant des renseignements ou de l'aide de nature générale.

DOSSIERS HORS DE NOTRE COMPÉTENCE : désigne les dossiers portés à notre attention ne relevant pas de la compétence du Bureau, mais où nous avons tenté de rediriger l'individu vers l'endroit le mieux placé pour lui fournir de l'aide.

EXAMENS ET ENQUÊTES : signifie que le Bureau a examiné la question dans le cadre d'un processus de résolution informel ou en menant une enquête.

PRINCIPAUX TYPES DE PLAINTES | PAR ORGANISMES

Seuls les organismes visés par dix plaintes ou plus ont été inclus. Les plaintes visant des gouvernements locaux ont été compilées sous « Municipalités ».

 DÉVELOPPEMENT SOCIAL	2022-2023
Disponibilité	19
Foyers de soins/services résidentiels	11
Services de protection	11
Expulsions	10
Transferts	9
Plaintes visant le personnel	9
Montant/calcul	8
Refus	7
Processus d'appel	6
Critères d'admissibilité	5

**ÉDUCATION ET DÉVELOPPEMENT DE LA PETITE ENFANCE**
(Y COMPRIS LES DISTRICTS SCOLAIRES)

2022-2023

Emploi	4
Administration	2
Enfants ayant des besoins spéciaux	2
Processus d'appel	1
Plaintes visant le personnel	1
Transfert d'élèves	1
Transport	1

**ÉDUCATION POSTSECONDAIRE, FORMATION ET TRAVAIL**

2022-2023

Collège communautaire – autres	3
Emploi	3
Subventions et prêts	3
Plaintes visant le personnel	2
Prêts étudiants	2
ASE – demandes de renseignements	1

**JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL**

2022-2023

Administration	4
Plaintes visant le personnel	2
Pensions alimentaires et ordonnances de soutien	13

**MUNICIPALITÉS**

2022-2023

Arrêtés municipaux	22
Administration	4
Plaintes visant le personnel	3
Autorisations, permis et licences	2
Litiges au sujet des biens	2
Emploi	1

Droit à l'information	1
Chemins et rues	1
Eau/égouts	1
EPFVP – demandes de renseignements	1



SANTÉ
(Y COMPRIS LES RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ)

2022-2023

Plaintes visant le personnel	54
Traitement médical	39
Admission-congé	15
Santé mentale	11
Administration	9
Assurance-maladie	9
EPFVP – demandes de renseignements	4
Services de placement	3
Emploi	2
Services de traitement des dépendances	1



SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

2022-2023

Débranchement	5
Facturation – montant/calcul	4
Problèmes de service	4
Demandes d'indemnisation	3
Administration	1
Emploi	1



SÉCURITÉ PUBLIQUE
(HORMIS LES SERVICES POUR ADULTES MIS SOUS GARDE)

2022-2023

Plaintes visant le personnel	44
Autorisations, permis et licences	13
Administration	4

Emploi	3
Services des coroners	1



SÉCURITÉ PUBLIQUE

SERVICES POUR ADULTES MIS SOUS GARDE

2022-2023

Appareil médical	48
Nourriture	31
Ordonnances demandées ou refusées	30
Demandes de consultation d'une infirmière/d'un médecin	29
Placement en établissement	28
Propreté	20
Correspondance	20
Privilèges au titre de programmes	20
Biens personnels/de détenu	18
Loisirs	13



SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

2022-2023

Tribunal sur la location de locaux d'habitation	51
Évaluation foncière	8
Autorisations, permis et licences	7
Plaintes visant le personnel	5
Bureau d'enregistrement - procédure	5
Emploi	3
Évaluation foncière – procédure d'appel	3
ASE – procédure	2
Statistiques de l'état civil	2
Administration	1

**TRANSPORTS ET INFRASTRUCTURE****2022-2023**

Entretien des routes/ponts	16
Litiges au sujet des biens	3
Administration	2
Demandes d'indemnisation	2
Emploi	2
Plaintes visant le personnel	1

**TRAVAIL SÉCURITAIRE NB****2022-2023**

Refus d'une réclamation	12
Suppression/réduction	7
Montant/calcul	4
Plaintes visant le personnel	4
Tribunal d'appel des accidents au travail	3
Administration	2
Réadaptation médicale	2
Invalité de longue durée	1

INFORMATION STATISTIQUE

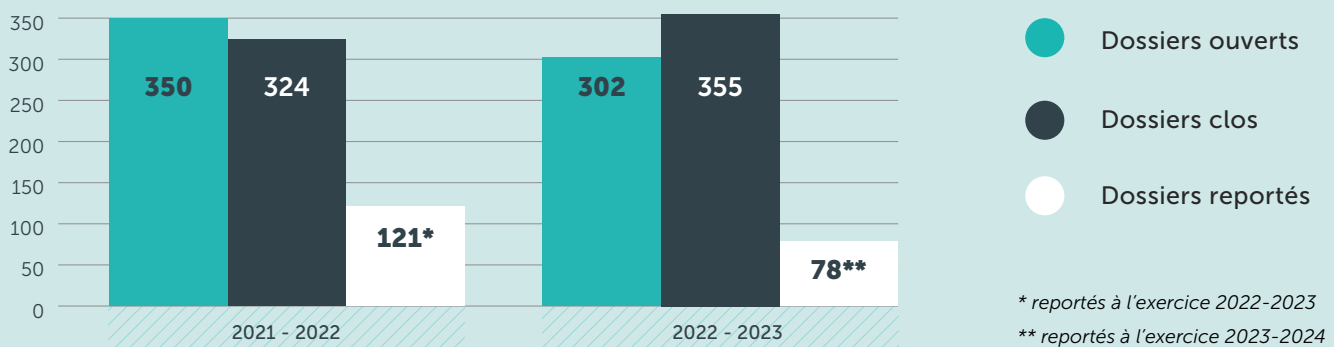
INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

APERÇU DES VOLUMES DE TRAVAIL

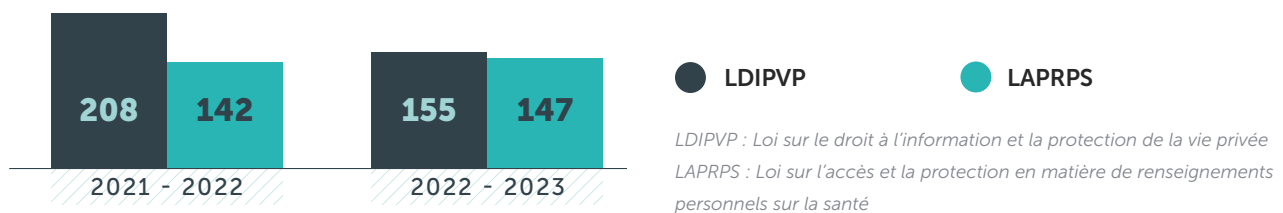
NOMBRE TOTAL DE NOUVEAUX DOSSIERS



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS, CLOS ET REPORTÉS



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS | PAR LOIS



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS | PAR ORGANISMES

	2021-2022	2022-2023
Agriculture, Aquaculture et Pêches	2	-
Ambulance Nouveau-Brunswick	9	5
Autres fournisseurs de soins de santé	17	25
Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick	1	-
Conseil de la recherche et de la productivité	1	-
Conseil exécutif	2	1
Développement social	7	9
Districts scolaires	10	14
Éducation et Développement de la petite enfance	2	3
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	3	3
Énergie NB	4	12
Environnement et Gouvernements locaux	1	3
Finances et Conseil du Trésor	2	1
Justice et Sécurité publique	9	7
Municipalités	21	17
Opportunités NB	2	2
Réseau de santé Horizon	29	54
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	5	3
Réseau de santé Vitalité	61	40
Santé	46	9
Services de police municipaux	4	5
Services des coroners	-	1
Société de développement régional	1	-
Service NB	4	2
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	2	3
Transports et Infrastructure	5	6
Travail sécuritaire NB	2	5
Universités	9	2

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS | PAR ÉTAPES DE RÉOLUTION

	2021-2022	2022-2023
Demandes de renseignements généraux	72	45
Dossiers hors de notre compétence	8	18
Examens et enquêtes	270	239
TOTAL	350	302

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX : désigne les communications avec le Bureau auxquelles nous pouvons répondre rapidement en fournissant des renseignements ou de l'aide de nature générale.

DOSSIERS HORS DE NOTRE COMPÉTENCE : désigne les dossiers portés à notre attention ne relevant pas de la compétence du Bureau, mais où nous avons tenté de rediriger l'individu vers l'endroit le mieux placé pour lui fournir de l'aide.

EXAMENS ET ENQUÊTES : signifie que le Bureau a examiné la question dans le cadre d'un processus de résolution informel ou en menant une enquête.

TYPES DE DOSSIERS | PAR LOIS

	2022-2023	
	LDIPVP	LAPRPS
Accès – contenu	62	10
Accès – aucune réponse	19	3
Accès – prorogation de délai par l'institution	7	0
Avis d'atteinte à la vie privée	12	97
Dossiers de l'ombud	0	0
Protection de la vie privée	4	14
Projets de programmes/lois	4	1
Requête pour ne pas tenir compte d'une demande	3	0
Prorogation du délai	3	0
Demandes de renseignements et dossiers déferés	41	22
TOTAL	155	147

TYPES DE DOSSIERS | PAR ORGANISMES

LDIPVP		2022-2023					
	Contenu	Aucune réponse	Prorogation de délai	Protection de la vie privée	Avis d'atteinte à la vie privée	Requête de ne pas tenir compte	Demande de prorogation du délai
Ambulance Nouveau-Brunswick	1						
Conseil exécutif	1						
Développement social	4	4	1				
Districts scolaires	3				7		
Éducation et Développement de la petite enfance	3						
Éducation postsecondaire, Formation et Travail		1			2		
Énergie NB	11			1			
Environnement et Gouvernements locaux	1	1	1				
Finances et Conseil du Trésor	1						
Justice et Sécurité publique	3	2		1	1		
Municipalités	9	4	2			1	1
Opportunités NB	2						
Réseau de santé Horizon	1					1	
Réseau de santé Vitalité	3						
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	1	1	1				
Santé	7	2					
Services de police municipaux	3						2
Service NB		1		1			
Société des alcools du Nouveau-Brunswick			1		1	1	
Transports et Infrastructure	4	2					
Travail sécuritaire NB	2	1		1			
Universités	1				1		

LAPRPS		2022-2023					
	Contenu	Aucune réponse	Prorogation de délai	Protection de la vie privée	Avis d'atteinte à la vie privée	Requête de ne pas tenir compte	Demande de prorogation du délai
Ambulance Nouveau-Brunswick					4		
Autres fournisseurs de soins de santé	9	3		4	9		
District scolaire Anglophone East				1			
District scolaire Anglophone South				3			
Réseau de santé Horizon				3	49		
Réseau de santé Vitalité	1			2	34		
Services des coroners					1		
Travail sécuritaire NB				1			



RAPPORT ANNUEL

2022 • 2023

PUBLIÉ PAR :

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

FÉVRIER 2024
ISBN 978-1-4605-3843-2
IMPRIMÉ AU
NOUVEAU-BRUNSWICK