



**ombud**

NEW BRUNSWICK • NOUVEAU-BRUNSWICK

# Vue d'ensemble du

# Bureau de l'ombud du Nouveau-Brunswick

Présentation au Comité permanent de la procédure, des privilèges et  
des hauts fonctionnaires de l'Assemblée

Le 8 février 2024

# Table des matières

- Introduction
  - Qu'est-ce qu'un ombud?
  - Conventions internationales
- Nos mandats
  - Quatre domaines de responsabilités principaux
- Nos secteurs de compétence
  - Qui nous pouvons et ne pouvons pas enquêter
- Notre vision, notre mission et nos valeurs
- Notre façon de travailler
  - Organigramme
  - Le processus de plainte
  - Autres types de travail
- Ombud NB en chiffres
  - Information financière et sur les ressources humaines
  - Nombre total de nouveaux dossiers
- Principales initiatives et réalisations à ce jour
  - Quatre objectifs stratégiques
- Questions?



# *Introduction*

# Qu'est-ce qu'un ombud?

Au Nouveau-Brunswick, l'ombud :

- est un haut-fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative
- est un spécialiste impartial de la résolution des conflits qui :
  - reçoit les plaintes du public concernant des organismes du secteur public ou des organismes susceptibles de détenir des renseignements personnels sur la santé
  - tente de résoudre ces plaintes de manière informelle lorsque cela est possible
  - mène des enquêtes
- offre ses services gratuitement et en toute confidentialité

## Le saviez-vous ?

Le **Nouveau-Brunswick** a été la **deuxième province du Canada** à créer un poste d'ombudsman provincial et à pourvoir ce poste, en **1967**.

## Une institution protégée par des conventions internationales

### Principes de Venise (2019)

- « Principes sur la protection et la promotion de l'institution du médiateur » adoptés par la Commission de Venise du Conseil de l'Europe
- Établit une norme mondiale pour définir, promouvoir et protéger le rôle de l'institution d'ombudsman de façon à renforcer la démocratie et la promotion des droits fondamentaux

### Résolution de l'ONU (2020)

- Version la plus récente de la *Résolution sur le rôle des institutions d'ombudsman et de médiation* adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies
- Approbation des principes de Venise et des principes clés des institutions d'ombudsman, notamment l'indépendance, l'objectivité, la transparence, l'équité et l'impartialité



## *Nos mandats*

## Nos mandats actuels

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

- Équité administrative (*Loi sur l'ombud*)
- Information et 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*)
- Actes répréhensibles (*Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public – également connue sous le nom de loi sur les dénonciateurs*)
- Favoritisme (*Loi sur la fonction publique*)

## Équité administrative

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

## Information et vie privée

Ombud NB reçoit et examine des plaintes impliquant des organismes publics ou des fournisseurs de soins de santé. Ces plaintes émanent d'individus qui ne sont pas satisfaits des réponses reçues par rapport à certains types de demandes d'informations ou qui pensent que leurs renseignements personnels et leurs renseignements personnels sur la santé ont été traités de façon inappropriée. Ombud NB reçoit aussi certains types de signalements par des organismes publics ou dépositaires de renseignement personnels sur la santé et examine certains types de demandes de la part d'organismes publics. Ombud NB est également chargé d'examiner si une personne devrait avoir accès à certains documents publics détenus par les Archives provinciales.



## Actes répréhensibles

Ombud NB a le pouvoir d'enquêter sur les plaintes formulées par des employés actuels de la fonction publique en ce qui a trait à des actes graves qui pourraient être illégaux, dangereux 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 du processus de recrutement pour des nominations dans la fonction publique.



## *Nos secteurs de compétence*

## Qui pouvons-nous enquêter

Notre Bureau peut répondre aux demandes de renseignements, faciliter la résolution de problèmes et mener des enquêtes impliquant des organismes du secteur public, notamment :

- les ministères provinciaux
- les organismes, conseils et commissions tenus de rendre des comptes au gouvernement provincial
- les gouvernements locaux
- les conseils et districts scolaires
- les collèges communautaires
- les régies régionales de la santé
- les universités (uniquement par rapport 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 par rapport aux plaintes relatives aux renseignements personnels sur la santé)

## Qui ne pouvons-nous pas enquêter

L'ombud n'a pas le pouvoir d'enquêter sur les personnes et entités suivantes :

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



# *Notre vision, notre mission et nos valeurs*

## Notre vision

*Nous sommes des agents de changement positif.*

Ombud NB sert à tracer une voie vers un secteur public où..

- les personnes sont traitées équitablement
- l'information est partagée de manière appropriée
- la fonction publique est protégée contre le favoritisme et les actes répréhensibles





NOTRE VISION, NOTRE MISSION ET NOS VALEURS

## Notre mission

***Nous aidons à trouver des solutions.***

Ombud NB 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 traités 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 NB s'efforce d'être à la hauteur des valeurs suivantes en accomplissant son travail :

- Confidentialité
- Équité
- Impartialité
- Indépendance
- Respect

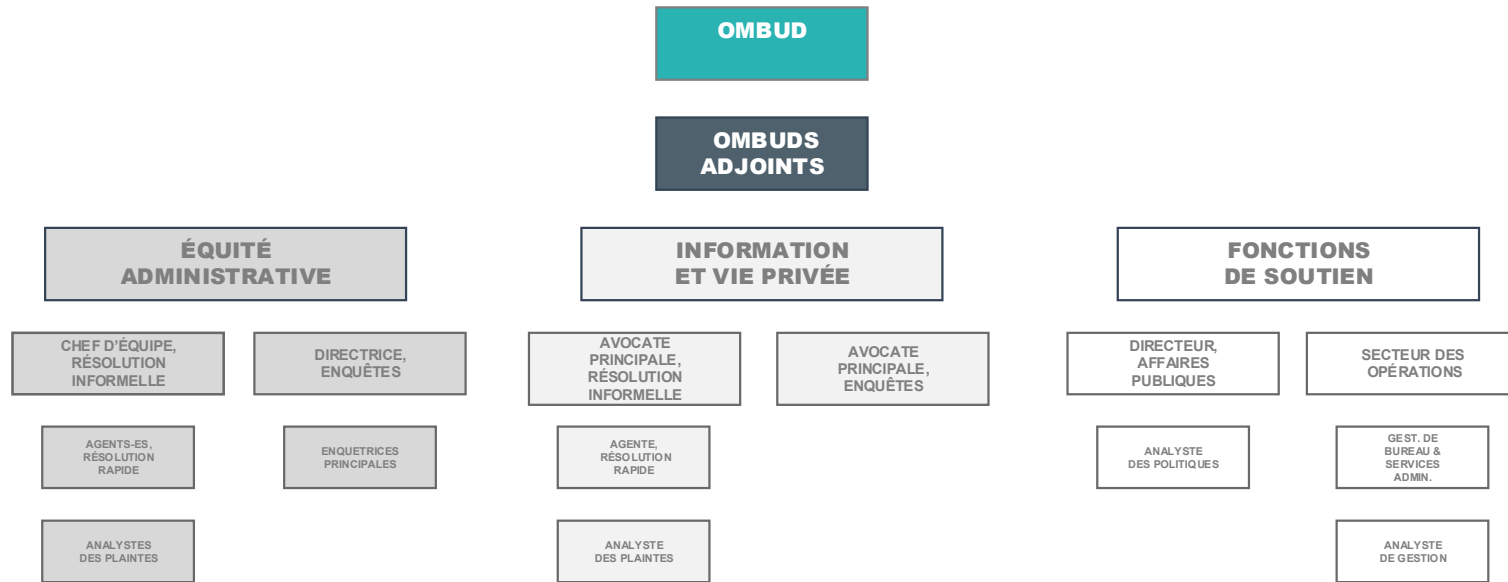






## *Notre façon de travailler*

# Organigramme



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 des affaires publiques  
 Responsable des communications, de la sensibilisation, du rayonnement, de la formation, de la planification stratégique et de l'analyse des politiques.  
 Secteur des opérations  
 Responsable pour les services d'administration, les procédés d'affaires et les systèmes de gestion des dossiers

## Notre façon de travailler

Notre objectif consiste à essayer de résoudre les plaintes de manière informelle et le plus tôt possible.

Nous pensons que tout le monde bénéficie d'une procédure de plainte qui vise véritablement à trouver des solutions pratiques pour résoudre les problèmes auxquels les gens font face.

La procédure de plainte comporte diverses étapes, notamment :

- Évaluation initiale
- Résolution informelle
- Enquêtes
- Recommandations
- Rapports

## Évaluation initiale

L'évaluation initiale est également connue sous le nom de phase de réception ou de résolution rapide.

À ce stade, l'**Agent(e) de résolution rapide (ARR)** :

- filtre les demandes générales et y répond
- détermine si notre bureau a l'autorité nécessaire pour donner suite à la plainte
  - si ce n'est pas le cas, l'ARR aide les plaignants à trouver les endroits où obtenir une aide supplémentaire
- détermine si les plaignants ont d'autres recours à leur disposition, notamment les procédures d'appel, commission des droits de la personne, etc.
  - si c'est le cas, l'ARR dirige les plaignants vers ces ressources
- si l'ARR estime que notre bureau est le mieux placé pour aider les plaignants, il entreprend le processus de résolution de la plainte





## Résolution informelle

Si une plainte ne peut être résolue facilement ou si les problèmes sont complexes, le dossier sera soumis à une analyse plus approfondie.

À ce stade, un(e) **Analyste des plaintes (AP)**:

- procède à une analyse plus approfondie de la plainte, c'est-à-dire :
  - obtient des renseignements supplémentaires auprès des plaignants et/ou de l'organisme concerné
  - examine la documentation pertinente (législation, normes, politiques, procédures, correspondance, rapports, etc.)
- détermine et facilite les possibilités de continuer à tenter de résoudre la plainte

## Enquêtes

- Si une plainte ne peut être résolue de manière informelle, l'ombud **peut** décider de mener une enquête formelle au sujet de la plainte.
- Les plaintes non résolues ne donnent pas automatiquement lieu à des enquêtes.
- L'ombud tiendra compte de certains facteurs avant de procéder à une enquête, notamment :
  - La plainte vise-t-elle un nombre de personnes ou d'organismes
  - Les actes allégués sont-ils graves
  - Les actes allégués indiquent-ils un problème ou une tendance systémique
  - Les actes allégués impliquent-ils une nouvelle interprétation juridique d'une question (notamment pour les plaintes de droit à l'information ou la vie privée)
  - davantage d'informations, de soumissions des parties ou d'analyse sont nécessaires



## Processus d'enquête

- Lorsque l'ombud estime qu'une enquête s'impose, l'ombud doit en informer les dirigeants de chaque organisme public visé. Les plaignants sont également mis au courant de l'enquête.

À ce stade, un(e) **enquêteur principal (EP)**:

- élabore un plan d'enquête
  - détermine les renseignements supplémentaires nécessaires et effectue des recherches complémentaires
  - détermine si des entretiens sont justifiés et organise ces entretiens
  - rend compte à l'ombud de l'état d'avancement et des résultats potentiels de l'enquête
- 
- Selon la nature de l'enquête, l'ombud peut participer à une ou plusieurs étapes de l'enquête.

## Recommandations

- Une fois l'enquête terminée, l'ombud détermine si des conclusions et recommandations formelles sont nécessaires.
- Les recommandations pourraient prendre la forme suivante :
  - modification de politiques ou de procédures
  - La divulgation de documents et/ou des mesures visant la protection d'informations
  - amélioration des communications avec le public ou avec d'autres organismes
  - adoption de pratiques exemplaires généralement reconnues dans d'autres organismes provinciaux ou d'autres juridictions
- L'ombud n'a pas le pouvoir de forcer les organismes publics à se conformer à ses recommandations, mais la plupart y répondent favorablement.

### Point de réflexion...

*« L'incapacité de forcer le changement est peut-être la principale force du bureau. Elle exige que ses recommandations soient fondées sur une enquête approfondie de tous les faits, un examen scrupuleux de toutes les perspectives et une analyse vigoureuse de tous les enjeux. Cet exercice de raisonnement donne de meilleurs résultats que la coercition. Un processus coercitif peut amener un changement dans un cas en particulier, mais il crée un « perdant » qui sera peu enclin à accepter le changement à l'avenir. En revanche, un changement qui résulte d'un processus de raisonnement a pour effet de modifier une façon de penser et le résultat est durable, ce qui est tout à l'avantage des futurs utilisateurs. »*

Stephen Owen,  
ancien ombudsman de la C.-B.





## Rapports

- Toutes les enquêtes sont menées sur une base confidentielle, mais l'ombud **peut**, dans certains cas, décider de publier les résultats d'une enquête dans un rapport public.
- Par contre, le rapport en question **ne dévoilera pas** l'identité des plaignants et ne renfermera aucun détail pouvant permettre de les identifier.
- Exemples de raisons pour lesquelles l'ombud pourrait publier les résultats d'une enquête dans un rapport public :
  - recommandations formulées à la suite d'une enquête
  - les leçons tirées de l'enquête pourraient être utiles à d'autres organismes
  - il est dans l'intérêt du public d'être informé des résultats de l'enquête
  - l'enquête a donné lieu à une nouvelle interprétation juridique d'une question (notamment en ce qui concerne les plaintes relatives au droit à l'information ou à la protection de la vie privée)

## Autres types de travail

- La principale raison d'être du Bureau est la résolution des plaintes individuelles, mais l'ombud peut également accomplir d'autres types de travail, notamment :
  - enquêtes menées de son propre chef: enquêtes initiées directement par l'ombud et non à la suite d'une plainte
  - vérifications de conformité : il s'agit de déterminer si les organismes respectent leurs obligations en matière de protection de la vie privée en vertu de certaines lois
  - surveillance: il s'agit d'examiner si un organisme a mis en œuvre les recommandations formulées à la suite d'une enquête ou d'une vérification
  - activités de sensibilisation, de rayonnement et d'information du public : il s'agit de joindre le grand public, les intervenants et les organismes du secteur public pour s'assurer qu'ils connaissent les services de notre bureau et pour leur faire part de l'expertise de notre bureau dans certains domaines



# *Ombud NB en chiffres*

# Information financière et sur les ressources humaines

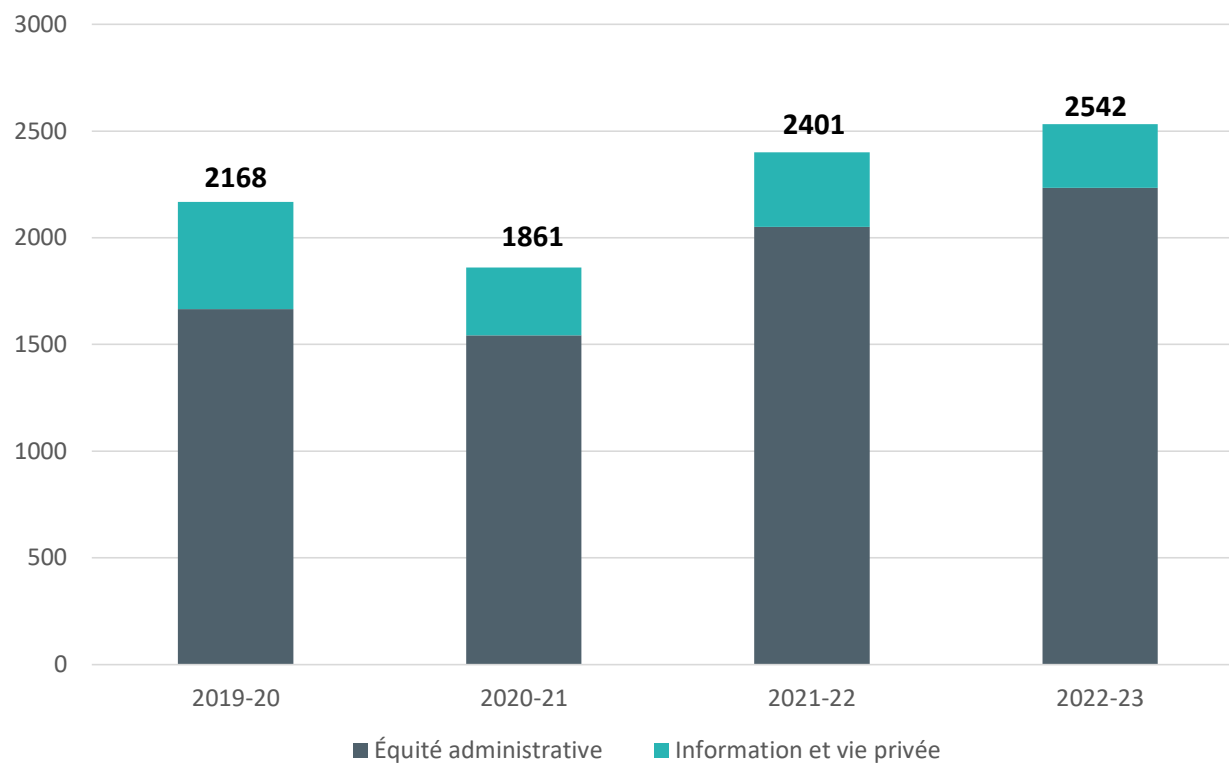
## 2021-2022

- Budget = \$1 712 000

## 2022-2023

- Budget = \$1 858 000
- Nombre de membres du personnel = 19

# Nombre total de nouveaux dossiers





# *Principales initiatives et réalisations à ce jour*

## Objectifs stratégiques

En juin 2022, le Bureau a adopté sa première Feuille de route stratégique, dans laquelle il a défini les principaux domaines d'action qu'il poursuivra au cours des trois prochaines années, ainsi qu'une série de priorités et de mesures à entreprendre liées à chacun des objectifs stratégiques suivants :

1. Consolider le mandat
  2. Améliorer les services
  3. Améliorer la sensibilisation
  4. Partage des connaissances
- À la fin de la première année (2022-2023), le Bureau avait complété 26% des mesures à entreprendre énumérés à son plan; 16% étaient en cours; 26% étaient amorcées; et 32% n'étaient pas commencées.

## Objectif 1 – Exemples liés à la consolidation du mandat

- ✓ Élaborer de nouveaux énoncés de vision, mission et valeurs
- ✓ Revoir la structure organisationnelle
- ✓ Développer de nouvelles descriptions de postes
- ✓ Évaluer le niveau des postes
- ✓ Mener une analyse comparative du financement et de la charge de travail



## Remédier au sous-financement chronique

À l'automne 2022, une analyse des niveaux de financement et de la charge de travail du bureau par rapport à d'autres bureaux d'ombudsmans et de commissaires dans d'autres provinces et territoires, ainsi que d'autres hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick, a démontré qu'Ombud NB avait été sous-financé de manière chronique pendant plus d'une décennie. Ce sous-financement a eu des répercussions sur la capacité du bureau à remplir pleinement certains de ses rôles et responsabilités (par exemple mener les enquêtes en temps opportun, les vérifications de la conformité en matière de protection de la vie privée, les enquêtes sur les infractions, l'information et la sensibilisation du public).

- Le Comité d'administration de l'Assemblée législative a recommandé une augmentation substantielle du financement de notre bureau, qui a été approuvée lors de l'adoption du budget provincial en mars 2023.
- La majeure partie de l'augmentation est consacrée à l'embauche de personnes pour occuper plusieurs nouveaux postes : Ombud adjoint et avocat général; direction des affaires publiques; analyste des politiques; analyste de gestion; enquêtrice principale et analyste des plaintes, entre autres.
- Ce financement nous permettra d'améliorer nos services et de jouer un rôle plus proactif dans la communication de renseignements par rapport à nos mandats.

## Objectif 2 – Exemples liés à l'amélioration des services

- ✓ Revoir les formulaires de plaintes
- ✓ Amorcer l'élaboration de processus et procédures internes standardisés
- ✓ Investir dans la formation du personnel
  - rencontre de développement professionnel annuelle
  - webinaires
  - conférence d'enquêtes
  - formation linguistique
- ✓ Indicateurs de rendement internes

## Élimination de l'arriéré de dossiers en information et vie privée

Avant 2022, un important arriéré de dossiers s'était accumulé dans la Section de l'information et de la protection de la vie privée. Certains dossiers remontaient à 2018.

- Tous les dossiers accumulés (avant 2023) ont été complétés.
- Tout l'inventaire des dossiers actifs relève de l'exercice en cours.
- Une démarche de suivi trimestriel a été mise en œuvre, la plupart des dossiers devant être traités dans les six mois suivant leur réception.
- Efforts en vue d'être en mesure de respecter tous les délais impartis par la loi de manière systématique.

## Objectif 3 – Exemples liés à l’amélioration de la sensibilisation

- ✓ Remanier les rapports annuels
- ✓ Mettre à jour le site web et y ajouter du contenu
  - L’information sur tous les mandats est davantage mis en évidence
- ✓ Commencer à mener davantage d’activités de rayonnement
  - Visites de sites et rencontres de fonctionnaires au sein de certaines installations de santé ou correctionnelles provinciales
  - Atelier avec des coordonnateurs à l’information dans le cadre de la Semaine du droit à l’information
- ✓ Amorcer la préparation en vue du 60e anniversaire de la création du Bureau de l’ombud en 2027
  - Compilation des débats législatifs et des points saillants compris dans les rapports annuels ou autres

## Rapports et ressources

Nous nous efforçons de faciliter l'accès du public aux renseignements concernant notre bureau.

- Tous les Rapports de conclusions nouveaux et antérieurs (de 1995 à 2023) ont été publiés sur le site Web CanLII, qui donne accès aux jugements des tribunaux et aux décisions des organes administratifs, avec des fonctions de recherche.
- Notre nouveau site Web contient des liens aux publications et autres ressources d'organismes nationaux et internationaux
  - Publications et balados du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires
  - Déclarations communes des commissaires à l'information et à la protection de la vie privée FPT

## Objectif 4 – Exemples liés au partage des connaissances

- ✓ Modéré un atelier lors de l'assemblée de l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie
- ✓ Offert un webinaire dans le cadre des séries de webinaires du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires
- ✓ Modéré une session lors de la conférence des enquêteurs des Commissaires à l'information et de la protection de la vie privée FPT
- ✓ Participe au groupe de travail sur les renseignements sur la santé des CIPVP FPT

## Examen législatif de la LDIPVP

Notre bureau a produit un mémoire dans le cadre du processus de consultation de l'examen législatif de la LDIPVP à l'automne 2022.

- Réalisation d'une analyse juridictionnelle des principales dispositions de la législation sur le droit à l'information et la protection de la vie privée dans d'autres provinces et territoires, afin de les comparer à la législation du Nouveau-Brunswick.
- Le mémoire comportait 16 recommandations dans les trois domaines principaux suivants :
  - Modifications de fond
  - Modifications d'ordre administratif
  - Enjeux de politique publique
- Nous continuerons à discuter avec le bureau du DPI et à suivre le dépôt de modifications législatives.

## Considérations en matière de vie privée liées à la politique 713

Notre bureau a produit un mémoire dans le cadre du processus de consultation de l'examen de la politique 713 du défenseur des enfants et des jeunes.

- Le mémoire donne un aperçu des droits en matière de protection de la vie privée en vertu de la législation néo-brunswickoise, la *Charte canadienne des droits et libertés* et du droit de l'enfant à la protection de ses renseignements personnels en droit international, ainsi qu'une analyse de certaines questions relatives à la protection de la vie privée émanant de la politique 713.



## Initiatives à venir

- Poursuivre la révision et la documentation des procédures internes afin d'améliorer nos processus et d'élaborer des normes de service pour le bureau.
- Créer un nouveau système de gestion des dossiers afin d'améliorer la collecte de données, la production de rapports et l'analyse des tendances.
- Continuer à affiner notre fonction de contrôle afin d'assurer le suivi de la mise en œuvre et du respect des recommandations formulées à la suite de nos rapports.
- Mettre à jour les documents d'orientation existants, en élaborer de nouveaux et continuer à améliorer notre capacité à communiquer des renseignements sur nos mandats en termes simples.



*Questions?*

## Nos coordonnées

[ombud@ombudnb.ca](mailto:ombud@ombudnb.ca)

Téléphone : 506-453-2789  
Numéro sans frais : 1-888-465-1100  
Télécopieur : 506-453-5599

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

[ombudnb.ca](http://ombudnb.ca)



**ombud**

NEW BRUNSWICK • NOUVEAU-BRUNSWICK