



ombud

NEW BRUNSWICK • NOUVEAU-BRUNSWICK

RAPPORT ANNUEL

2023 • 2024

Rapport annuel 2023-2024

Publié par :

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

Janvier 2025

ISBN – 978-1-4605-4081-7

Imprimé au Nouveau-Brunswick



Janvier 2025

L'HON. FRANCINE LANDRY

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

Madame la présidente,

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 2023 au 31 mars 2024.

Le tout respectueusement soumis,

MARIE-FRANCE PELLETIER

Ombud du Nouveau-Brunswick

TABLE DES MATIÈRES

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	10
Opérations	10
PLEINS FEUX SUR LA RÉOLUTION INFORMELLE DES DOSSIERS	11
Équité administrative	11
Information et protection de la vie privée	12
SUIVI DES RECOMMANDATIONS	14
QUI NOUS SOMMES ET CE QUE NOUS FAISONS	15
Vision, mission, et valeurs	15
Rôles et responsabilités de l'ombud	16
Mandats	17
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

J'ai conclu le message du rapport annuel de l'année dernière en notant que notre bureau se dirigeait vers une période de renouvellement alors que nous travaillons à nous acquitter pleinement des rôles de surveillance qui nous ont été confiés. Le thème du renouvellement a certainement été présent tout au long de l'exercice 2023-2024.

Au cours de l'année, nous avons pu faire avancer certaines priorités importantes de notre bureau. L'arriéré des dossiers d'information et de protection de la vie privée accumulé avant 2023 a été éliminé et nous avons également réalisé des progrès à l'égard de dossiers et enquêtes d'autres secteurs de notre mandat. Nous avons pris des mesures initiales pour améliorer la sensibilisation par rapport à notre bureau et faire part de notre expertise. Par exemple, nous avons rendu l'information sur nos mandats plus facilement accessible sur notre site Web, nous avons effectué des visites des lieux et organisé des réunions avec des représentants de certains établissements correctionnels et de santé provinciaux, nous avons organisé un atelier avec les coordonnateurs du droit à l'information et nous avons présenté un mémoire au Défenseur des enfants et des jeunes sur des enjeux liés à la protection de la vie privée lors de son examen de la politique 713.

De plus, une étape importante de la sensibilisation par rapport à notre bureau a eu lieu en février 2024 lorsque j'ai été invitée à comparaître devant le Comité permanent de la procédure, des privilèges et des hauts fonctionnaires de l'Assemblée. Pour la première fois depuis de nombreuses années, les membres de ce Comité ont invité tous les hauts fonctionnaires de l'Assemblée à se présenter pour

discuter de leurs derniers rapports annuels. Il s'agissait là d'une bonne occasion de donner aux membres du Comité, ainsi qu'au public, un aperçu du travail important que nous accomplissons en tant que bureau. J'ai apprécié les questions réfléchies posées par les membres du Comité qui, à mon avis, ont mené à des discussions enrichies par rapport à notre rôle et les types de plaintes que nous recevons.

Tout en travaillant sur ces priorités importantes, nous avons aussi renforcé la capacité et les opérations de notre bureau. Après avoir bénéficié d'un financement considérablement accru pour remédier à un sous-financement chronique de notre bureau depuis 10 ans, nous nous sommes lancés dans une ambitieuse campagne de recrutement pour pourvoir plusieurs postes clés grâce à ce nouveau financement. Ce n'était pas une mince affaire pour un petit bureau comme le nôtre.

Dans la prochaine année, je m'attends à ce que nous fassions d'autres progrès dans notre capacité à servir les personnes qui communiquent avec nous pour obtenir de l'aide, ainsi qu'à ce que nous mettions en lumière des situations tout en proposant des solutions raisonnables pour que l'équité, la transparence et la responsabilité continuent d'être au premier plan à l'échelle du secteur public provincial.

MARIE-FRANCE PELLETIER

Ombud du Nouveau-Brunswick

SURVOL DE L'ANNÉE

INFORMATION FINANCIÈRE

Budget et dépenses de l'exercice 2023-2024

DÉPENSES	BUDGET	RÉELLES (\$)
RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX	2 315 400	1 677 346,92
AUTRES SERVICES	498 700	367 214,86
MATÉRIEL ET FOURNITURES	10 200	12 194,75
BIENS ET ÉQUIPEMENTS	16 600	34 529,02
DETTE ET AUTRES FRAIS	100	0,00
TOTAUX	2 841 000	2 091 285,55

Comme au cours des années précédentes, les dépenses les plus importantes du bureau ont été consacrées aux salaires et aux avantages sociaux, tandis que le reste de notre budget a été affecté à d'autres coûts opérationnels. Ceux-ci comprennent les services de consultation, les rénovations et le mobilier de bureau, la location de bureaux, les frais d'inscription et la traduction. Compte tenu de la croissance de nos effectifs, nous avons profité de l'occasion pour rénover partiellement l'un de nos bureaux afin de créer davantage d'espaces de travail pour les employés permanents et les travailleurs temporaires comme les étudiants et les stagiaires.

Nous avons aussi investi dans de l'équipement de santé et de sécurité au travail et dans l'amélioration de la sécurité de certains de nos espaces de travail.

Notre bureau a bénéficié d'un financement considérablement accru en 2023-2024. Alors que nous avons travaillé avec diligence pour accélérer le rythme de nos activités en vue de ces fonds supplémentaires, les dépenses ont été inférieures au budget dans deux domaines en raison des facteurs suivants : des retards dans la capacité à pourvoir des postes et des retards dans l'acquisition d'un nouveau système de gestion de dossiers.

INFORMATION SUR LES RESSOURCES HUMAINES

Nombre d'employés

STATUT	2022-2023	2023-2024
PERMANENTS À TEMPS PLEIN	12	17
PERMANENTS À TEMPS PARTIEL	3	2
PÉRIODE DÉTERMINÉE, OCCASIONNELS, ETC.	4	2
TOTAUX*	19	21

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

Nombre de postes équivalents temps plein (ETP)

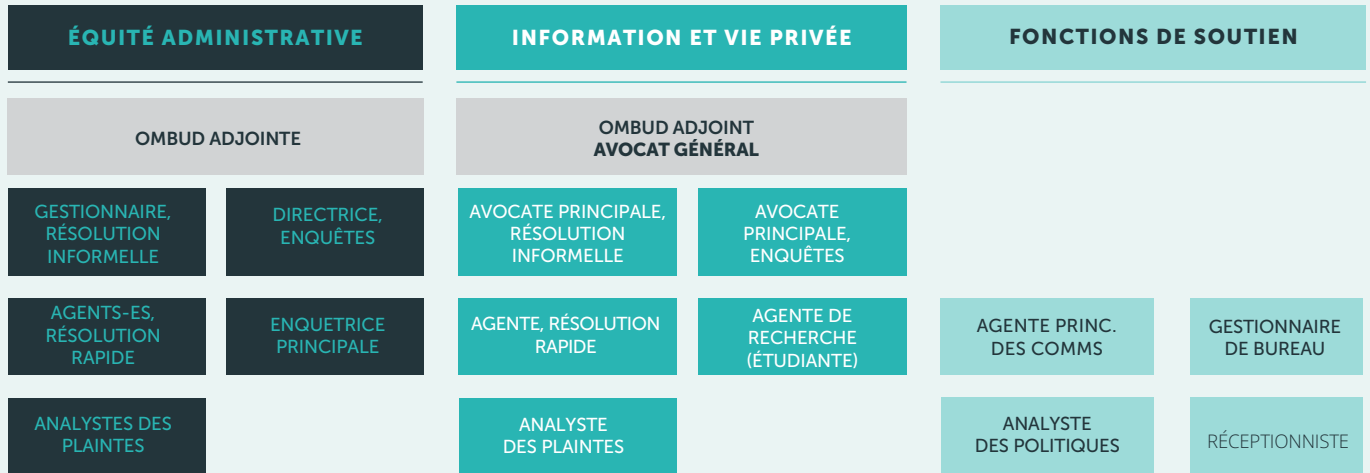
STATUT	2022-2023	2023-2024
PERMANENTS À TEMPS PLEIN	12	17
PERMANENTS À TEMPS PARTIEL	1.9	1.3
PÉRIODE DÉTERMINÉE, OCCASIONNELS, ETC.	2	1.3
TOTAUX*	15.9	19.6

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

Le nombre d'employés à temps plein a connu une croissance remarquable depuis l'année dernière grâce aux cinq employés permanents à temps plein supplémentaires. Le bureau s'est concentré sur la croissance de l'équipe à des postes stratégiques afin de nous aider à remplir notre mission et à nous acquitter de nos mandats. Dans l'ensemble, nous

avons procédé à près d'une douzaine d'embauches à des postes nouveaux ou vacants tout au long de l'exercice, au moyen de concours ouverts, de concours internes, de bassins de candidats issus de concours antérieurs et de la dotation directe au niveau.

ORGANIGRAMME
au 31 mars 2024



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*.

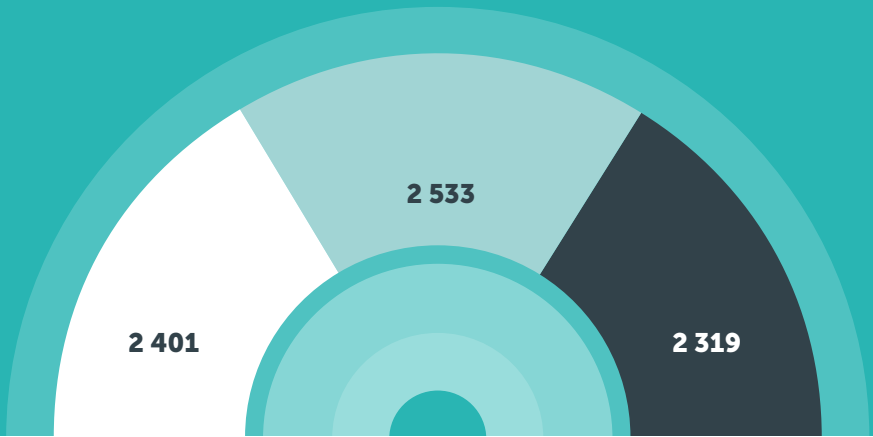
Secteur des affaires publiques
Responsable des communications, de la sensibilisation, du rayonnement, de la formation, de la planification stratégique et de l'analyse des politiques
Secteur des opérations
Responsable pour les services administratifs et de gestion.

APERÇU DE LA CHARGE DE TRAVAIL

TOUS LES MANDATS COMPRIS

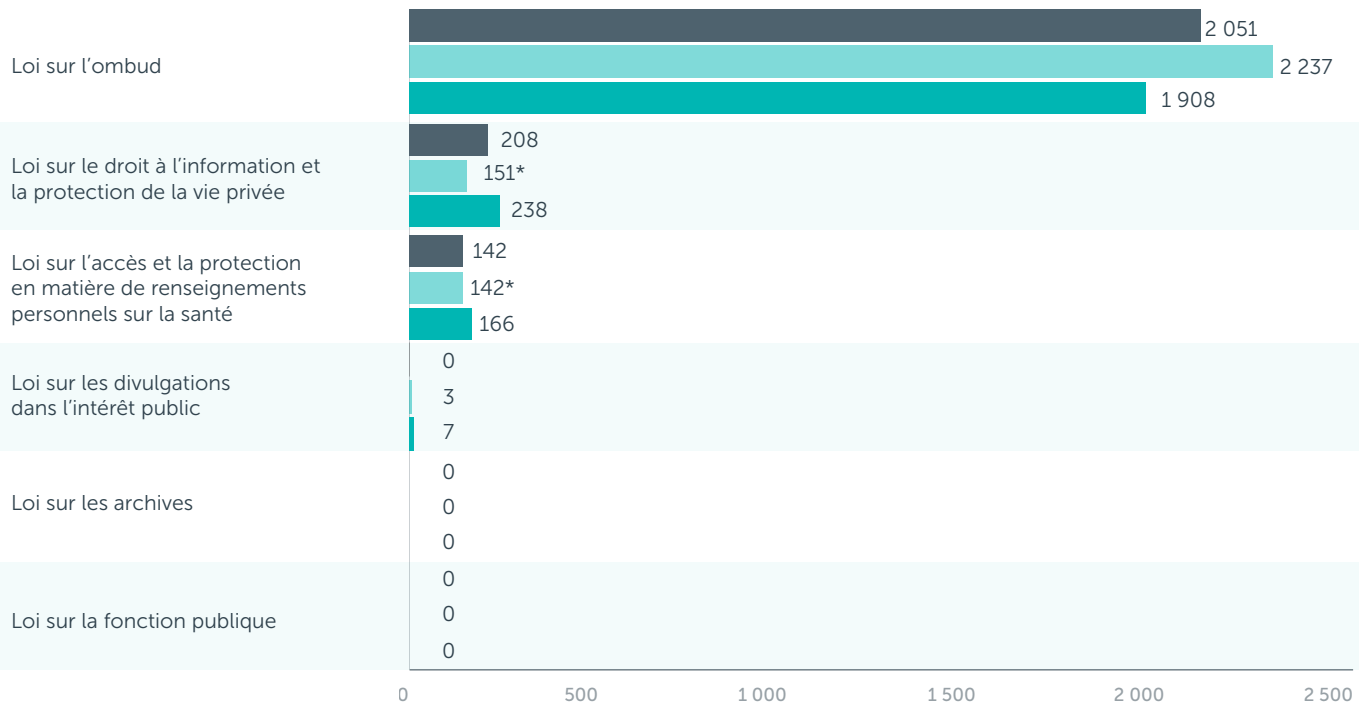
NOMBRE TOTAL DE NOUVEAUX DOSSIERS

- 2021 - 2022
- 2022 - 2023
- 2023 - 2024



APERÇU DU VOLUME DE TRAVAIL

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS | *PAR LOI*



- 2021 - 2022
- 2022 - 2023
- 2023 - 2024

* Ces chiffres ont été révisés à la suite de la publication du Rapport annuel 2022-2023

POINTS SAILLANTS DES PRINCIPALES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

En 2023-2024, le nombre de dossiers ouverts impliquant l'équité administrative a diminué par rapport à l'exercice précédent. Cette diminution est conforme aux variations habituelles de notre charge de travail d'une année à l'autre. Les plaintes et les demandes de renseignements concernant l'équité des processus, des décisions et des services du secteur public continuent de constituer la grande majorité des dossiers que nous traitons au cours d'une année donnée. En 2023-2024, les plaintes et les demandes de renseignements concernant l'équité administrative représentaient 82 % de notre charge de travail globale.

Le secteur correctionnel provincial demeure une source importante de plaintes que nous recevons. Au cours de l'exercice, nous avons noté un certain nombre de plaintes liées à l'accès aux soins médicaux. L'accès aux services des médecins et des autres professionnels de la santé dans les centres correctionnels s'est avéré un défi pour les Services pour adultes mis sous garde (SASG) du ministère de la Justice et Sécurité publique. L'augmentation du nombre de personnes incarcérées ayant des problèmes de dépendances et de santé mentale a exacerbé le problème.

Nous avons effectué plusieurs visites de centres correctionnels et discuté avec SASG alors qu'il travaille à mettre en œuvre les pratiques exemplaires relatives aux conditions d'incarcération. Notre objectif est de s'assurer que la population incarcérée est traitée équitablement et avec dignité. Notre dialogue continu et ouvert avec SASG nous aide à comprendre l'évolution des dynamiques qui ont une incidence sur la population carcérale et le personnel de SASG.

Nous avons aussi continué à observer des situations liées aux défis en milieux psychiatriques. Nous avons visité des établissements de santé et rencontré des patients et des responsables de la santé. Nous avons entendu parler des difficultés auxquelles ils sont confrontés, en particulier

lorsqu'il s'agit de trouver des logements appropriés pour des patients ayant des comportements ou des besoins psychiatriques complexes et qui ont été hospitalisés pendant de longues périodes. Nous avons discuté de la réintégration dans la communauté une fois que les personnes ont été stabilisées dans les établissements hospitaliers. L'importance de la collaboration et de la coopération entre les partenaires du système a été au centre de ces discussions.

La tendance des plaintes concernant la gouvernance locale, en particulier à l'égard des conflits d'intérêts présumés et des violations du code de conduite, s'est également poursuivie. La nouvelle *Loi sur la Commission de la gouvernance locale* a reçu la sanction royale au cours du présent exercice et doit être opérationnelle au cours de l'exercice 2024-2025. Nous avons mis sur pied un comité pour travailler avec la nouvelle Commission de la gouvernance locale afin de mieux collaborer dans le cadre de nos mandats respectifs et de continuer à aider les gens du Nouveau-Brunswick à composer avec les questions de gouvernance locale.

Cette année, l'équipe responsable de l'équité administrative a fait l'objet d'une restructuration interne et a accueilli de nouveaux employés, ce qui a permis au personnel de réduire l'arriéré des dossiers. De plus, nous avons eu le plaisir de nous associer à l'Université de Moncton pour accueillir des stagiaires dans le cadre de leur programme de criminologie. Nos responsabilités de surveillance relatives aux centres correctionnels provinciaux ont permis à ces stagiaires d'acquérir une précieuse expérience et nous avons, en retour, bénéficié de leurs points de vue.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Le nombre total de dossiers d'information et de protection de la vie privée a augmenté en 2023-2024 par rapport à l'exercice précédent. Toutefois, nous n'avons pas encore atteint les chiffres pré-pandémiques associés à la charge de travail. Malgré

cette augmentation, en janvier 2024, notre bureau est parvenu à clore la plupart des dossiers dans les six mois suivant leur réception, sauf pour un petit nombre de dossiers d'enquête plus complexes que nous avons réglés en moins de 12 mois (notre cible interne pour le traitement des dossiers d'enquête). Compte tenu des progrès que nous avons accomplis à ce chapitre, notre prochain jalon sera de respecter systématiquement les échéanciers prévus par la loi.

Dans le cadre de son examen de la Politique sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre (Politique 713) du ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance, le Défenseur des enfants et des jeunes a consulté notre bureau sur certaines questions liées à la protection de la vie privée. En août 2023, nous avons remis au Défenseur des enfants et des jeunes un mémoire décrivant la protection du droit à la vie privée des enfants à l'échelle provinciale, ainsi qu'en vertu du droit fédéral et international. Une copie de notre mémoire est disponible sur notre site Web.

En septembre 2023, pendant la Semaine du droit à l'information, nous avons offert un atelier aux coordinateurs de l'accès à l'information du gouvernement provincial et de certaines municipalités. Il s'agissait de la première rencontre de cette nature depuis la pandémie et les participants ont apprécié pouvoir se rencontrer et discuter des possibilités et des défis liés à l'accès à l'information.

ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Même si le nombre de divulgations faites dans l'intérêt public transmises à notre bureau reste minime, le nombre de contacts avec notre bureau liés à la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (LDIP)* a augmenté. En 2023-2024, nous avons reçu sept demandes de renseignements, contre trois, zéro et deux au cours des trois exercices précédents. La plupart de ces demandes ne relevaient pas des paramètres de la LDIP.

Malgré le faible nombre de demandes, nous avons poursuivi nos efforts de restructuration interne afin d'être bien équipés pour mener à bien toute enquête dans le cadre de cette loi. Nous avons donc créé un nouveau centre de responsabilité au sein du bureau pour gérer ces questions, de la réception à la résolution informelle, à l'enquête. Parallèlement, cela nous

permet de renforcer la confidentialité entourant le traitement de ces dossiers souvent délicats.

Finalement, notre bureau a participé à la mise sur pied d'un groupe de travail sur l'intégrité publique au sein de l'*Association des Ombudsmans et des Médiateurs de la Francophonie*. Ce nouveau réseau nous permettra de contribuer et de bénéficier des pratiques exemplaires internationales dans ce secteur.

OPÉRATIONS

Nos efforts de modernisation et de transformation de notre bureau se sont poursuivis alors que nous commençons à déployer l'augmentation budgétaire reçue. Ainsi, nous avons pu créer et doter en personnel notre Secteur des affaires publiques, qui nous permettra de mieux communiquer et d'entretenir nos liens auprès du public et de nos divers intervenants, ainsi que de renforcer notre capacité d'analyse des politiques publiques. Notre nouveau site Web a été mis en ligne en février 2024 et nous avons également activé une nouvelle adresse électronique pour notre bureau. Vous pouvez désormais communiquer avec nous par courriel à l'adresse ombud@ombudnb.ca. Même si notre ancienne adresse électronique qui se termine par @gnb.ca demeure active afin de ne manquer aucune communication importante des citoyens, notre nouvelle adresse électronique vient confirmer le fait que nous sommes un bureau indépendant du gouvernement provincial.

Nous avons continué à investir dans le perfectionnement professionnel de nos employés en organisant des séances de formation pour l'ensemble du personnel sur la rédaction en langage clair, les pratiques tenant compte des traumatismes, la planification du travail et l'établissement des priorités connexes, ainsi que les pratiques exemplaires en matière de résolution informelle. Notre équipe de la direction a aussi participé à une formation sur le leadership pour nous aider à maintenir un environnement de travail positif pour nos employés. Notre bureau a continué à bénéficier des collaborations avec nos collègues à travers le pays et à l'échelle internationale en participant à des webinaires et à d'autres réunions pour se tenir au courant des pratiques exemplaires dans notre domaine.

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 | *CELLULE DE SURVEILLANCE INADÉQUATE*, Services pour adultes mis sous garde (SASG) Ministère de la Justice et de la Sécurité publique

Notre bureau a reçu une plainte de la part d'un détenu provincial concernant ses conditions d'incarcération. On a placé cette personne dans une petite cellule d'admission pendant deux jours. Ces cellules ne donnent pas accès à l'eau courante, aux toilettes ou à un lit. Un matelas posé à même le sol faisait office de lit de fortune. Le personnel de SASG a expliqué que ces conditions d'incarcération étaient un moyen d'assurer une surveillance intensive après que la personne ait menacé de s'automutiler. Après la période d'isolement, la personne a fait l'objet d'une évaluation psychologique.

Malgré qu'elle était bien intentionnée, l'utilisation d'une cellule d'admission pour une surveillance plus étroite ne permettait pas de disposer des commodités habituelles ou d'une hygiène appropriée et pouvait potentiellement avoir une incidence négative sur le comportement et le bien-être général. Nous avons discuté de nos préoccupations avec les responsables de SASG, qui ont été réceptifs aux suggestions de notre bureau, soit d'envisager d'autres techniques pour désamorcer les situations impliquant la santé mentale. L'objectif est de s'assurer que les besoins des personnes en détention peuvent être satisfaits grâce à des conditions d'incarcération appropriées ainsi qu'à des évaluations et à des traitements de la santé mentale lorsque cela est nécessaire, afin de réduire le risque de dégradation supplémentaire. Nous n'avons pas reçu d'autres plaintes de cette nature à ce jour.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE | *COLLABORATION*

INTERMINISTÉRIELLE, INSTALLATION D'UNE FOSSE SEPTIQUE

Ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux; Ministère de la Justice et de la Sécurité publique

Un plaignant a communiqué avec notre bureau au sujet de l'installation d'une fosse septique qui n'avait pas été effectuée par un technicien autorisé. Par conséquent, il n'était pas possible de fournir un avis d'installation au ministère de la Justice et de la Sécurité publique (JSP) aux fins d'inspection et d'approbation.

Lorsque les parties concernées ont été avisées de la situation, le ministère de l'Environnement et des Gouvernements locaux (EGL) a communiqué avec JSP pour lui demander d'envoyer les inspecteurs nécessaires sur les lieux.

L'inspection a révélé que la fosse septique était située sur une zone humide et qu'il fallait la déplacer. Pendant qu'un ministère (JSP) travaillait avec le plaignant en vue de potentiellement faire approuver la fosse septique existante à son emplacement original, l'autre ministère (EGL) a avisé le plaignant qu'il fallait entièrement enlever la fosse septique existante. Ces mécanismes d'approbation isolés ont créé de la frustration et de la confusion.

Notre bureau a communiqué avec les représentants de JSP et d'EGL afin de discuter de l'absence de processus de collaboration formel ou normalisé pour ces types de demandes. Les deux ministères ont reconnu le besoin de collaborer formellement et ont convenu de se rencontrer pour commencer à élaborer une nouvelle procédure pour les propriétés situées dans des zones d'hautes eaux ou d'inondation. Ainsi, on souhaite définir plus clairement les attentes et les responsabilités afin que les deux ministères et les clients comprennent les étapes et les approbations appropriées.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE | FORMATION SUR LA CONTRAINTE VASCULAIRE LATÉRALE DU COU (CVLC)

Inspections et application de la loi (IALNB),

Ministère de la Justice et de la Sécurité publique

Des agents de conservation ont communiqué avec notre bureau pour exprimer leur inquiétude quant à un risque potentiel pour leur santé et leur sécurité. Ils ont expliqué que la formation obligatoire pour le renouvellement de la certification les obligeait à appliquer une technique sur la contrainte vasculaire latérale du cou (CVLC). Cette technique qui vise à rendre un individu inconscient en sept à quinze secondes est utilisée dans une situation où un agent doit reprendre le contrôle d'un sujet au cours d'une altercation. Une fois la pression relâchée, l'individu doit reprendre connaissance dans les 30 secondes.

Cette technique est considérée comme un mécanisme d'autodéfense important pour les agents de conservation, car ils travaillent parfois seuls dans des endroits isolés et peuvent être confrontés à des luttes violentes qui les obligent à se défendre. À l'époque des plaintes, la formation obligatoire sur le recours à la force pour des unités spécifiques d'IALNB du ministère de la Justice et de la Sécurité publique exigeait que les agents de conservation exécutent et fassent l'objet de la technique CVLC.

Selon une analyse nationale et internationale des pratiques exemplaires, notre bureau a constaté qu'il n'y a pas de consensus sur l'utilisation de la technique CVLC. Cependant, la recherche révèle que ceux qui autorisent l'utilisation de cette technique ont tendance à offrir des formations par l'entremise d'exercices de simulation avec des pairs. Malgré le débat en cours, la pratique n'a pas été interdite à l'échelle fédérale et les représentants provinciaux ont indiqué que le Nouveau-Brunswick continuera à utiliser la technique dans la formation tant que les homologues fédéraux en feront autant.

Au cours de nos discussions, IALNB a mentionné qu'elle avait apporté des modifications à sa Politique sur le recours à la force en précisant les exigences relatives au moment où il faut relâcher la compression lors de l'utilisation de la technique. Elle a aussi publié une nouvelle directive stipulant que si un agent perd connaissance après avoir fait l'objet de la technique CVLC lors d'une formation, il doit subir une évaluation médicale. Plus important encore, même si la participation à la formation demeure obligatoire, les agents peuvent désormais refuser que la technique leur soit appliquée, car ils doivent uniquement être en mesure de démontrer l'application appropriée de la technique sur un participant consentant. Notre bureau continuera à suivre la situation si les pratiques fédérales sont modifiées.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE | REFUS DE COMMUNIQUER DES DOCUMENTS

Ville de Fredericton

Un demandeur a sollicité une copie de l'ébauche d'un examen des services d'incendie, de son rapport final et des sondages confidentiels menés auprès du public et des employés dans le cadre du projet. La Ville de Fredericton a choisi de ne pas divulguer l'intégralité des documents parce que cela pourrait constituer une atteinte à la vie privée d'un tiers.

Notre bureau a examiné la plainte et a noté qu'il restait des renseignements d'identification potentiels liés à des recommandations ou à des évaluations personnelles. Nous avons proposé que la Ville de Fredericton publie une réponse révisée divulguant les documents, mais caviardant les renseignements qui pourraient être perçus comme des opinions personnelles. La Ville de Fredericton a accepté de publier une réponse révisée avec le caviardage proposé, mais a supprimé la colonne entière plutôt que les renseignements d'identification potentiels. En effet, elle a expliqué que même en supprimant ces renseignements d'identification, des

personnes pourraient encore être identifiées en fonction du contexte et des détails du contenu.

En fin de compte, la Ville de Fredericton a avisé notre bureau qu'elle publierait en ligne le rapport des services d'incendie demandé en temps opportun. Une fois la réponse révisée et caviardée, le demandeur a confirmé que le contenu reçu était satisfaisant pour résoudre sa plainte, en attendant la publication du rapport prévu.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE | COLLECTE NON AUTORISÉE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Service Nouveau-Brunswick (SNB)

Une personne a déposé une plainte auprès de notre bureau après que Service Nouveau-Brunswick ait demandé à voir une copie du testament complet de son conjoint afin de retirer le nom de la personne décédée de l'immatriculation de son véhicule. Le plaignant a avisé SNB qu'il serait à l'aise de transmettre la première et la dernière page du testament à l'organisme public, ainsi que le nom de l'exécuteur testamentaire et les signatures. Le plaignant ne souhaitait pas communiquer le reste des renseignements contenus dans le document pour modifier l'immatriculation du véhicule.

Notre bureau a communiqué avec les représentants de SNB pour discuter de la question et on a déterminé que l'employé qui avait demandé une copie du testament n'avait pas reçu la formation appropriée et ne connaissait pas les exigences relatives aux documents établis pour traiter la demande. SNB nous a avisé que le problème serait réglé en offrant une formation supplémentaire au personnel.

La plainte a été réglée de façon informelle; on a promis qu'une formation supplémentaire serait offerte au personnel et que le plaignant pourrait faire traiter sa demande en utilisant les renseignements nécessaires seulement.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE | FRAIS D'ACCÈS AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LA SANTÉ

Dépositaire de renseignements personnels sur la santé

Un demandeur a déposé une plainte alléguant que les frais qu'un dépositaire lui a facturés pour obtenir des copies de son dossier médical étaient excessifs.

La *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé (LAPRPS)* précise les frais que les dépositaires peuvent facturer pour les photocopies (0,25 \$ par page) et le temps consacré à la préparation des documents (15 \$ par heure après les deux premières heures). Au cours de nos discussions avec le dépositaire, celui-ci a mentionné qu'il n'était pas au courant de la *LAPRPS* ni des frais qui y sont fixés.

À la suite des renseignements que nous avons fournis au dépositaire sur les frais applicables, le coût d'une copie du dossier médical est passé de 194 \$ à 5 \$, montant auquel le dépositaire a renoncé de facturer au client. Le demandeur a été satisfait du résultat et la plainte a été résolue de façon informelle.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Pour la première fois en 2023-2024, notre bureau a lancé un processus de suivi interne afin d'examiner la manière dont les organismes publics répondent aux recommandations formulées par l'ombud à l'issue d'une enquête et comment ils les mettent en œuvre. Nous assurons désormais le suivi des recommandations formulées après le 1^{er} janvier 2022, qui coïncide avec le début de la nomination de l'ombud actuellement en poste. Alors que nous prenons nos premiers pas pour examiner la mise en œuvre des recommandations de l'ombud, nous continuerons à peaufiner nos processus afin d'instaurer un suivi systématique au sein de notre bureau. Notre objectif est de rendre compte annuellement des résultats de nos suivis. Cette nouvelle section de notre rapport annuel est notre première occasion de le faire.

Depuis janvier 2022, l'ombud (ou ses délégués) a rédigé des rapports d'enquête assortis de recommandations en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie*

privée. Le tableau ci-dessous donne un aperçu des réponses que nous avons reçues des organismes publics à la suite des recommandations de l'ombud.

Parmi les sept rapports publiés :

- quatre révèlent que les organismes publics ont accepté toutes les recommandations;
- un révèle que l'organisme public a partiellement accepté les recommandations;
- deux révèlent que les organismes publics ont rejeté toutes les recommandations

Nous continuerons à travailler avec tous les organismes publics pour leur faire comprendre qu'il est important de respecter les recommandations de l'ombud afin de renforcer la confiance du public envers eux.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS - LDIPVP				
Organisme public	Type de dossier	Date de publication du rapport	Résumé des questions du rapport	Réponses de l'organisme public aux recommandations
Ambulance Nouveau-Brunswick (PEM/ANB)	Signalement d'une atteinte à la vie privée	2023.05.10	Signalement d'une atteinte à la vie privée impliquant l'accès non autorisé à des renseignements personnels (fouinards)	Accepté toutes les recommandations
Justice et Sécurité publique	Plainte sur l'accès à l'information	2023.06.30	Accès à des enregistrements de conversations personnelles	Accepté toutes les recommandations
Justice et Sécurité publique	Plainte sur l'accès à l'information	2023.08.31	Accès aux documents d'information et aux renseignements du Cabinet concernant un nouveau centre correctionnel à Fredericton	Partiellement accepté les recommandations
Développement social	Plainte sur l'accès à l'information	2023.08.31	Accès aux rapports de vérification joints ultérieurement aux documents du Cabinet concernant le programme de gestion des logements dans la zone Sud-Ouest	Rejeté toutes les recommandations
Santé	Plainte sur l'accès à l'information	2023.09.15	Accès aux renseignements concernant l'examen d'une maladie neurologique mystérieuse	Rejeté toutes les recommandations
Transports et Infrastructure	Plainte sur l'accès à l'information	2023.09.30	Accès à des renseignements concernant un bail pour le Musée du N.-B.	Accepté toutes les recommandations
Environnement et Gouvernements locaux	Plainte sur l'accès à l'information	2023.12.04	Accès aux renseignements sur la licence d'exploitation d'une usine de transformation du poisson	Accepté toutes les recommandations

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 NB) :

- 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 Gendarmerie royale du Canada (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*).

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 organismes publics. 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 des gens qui 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.

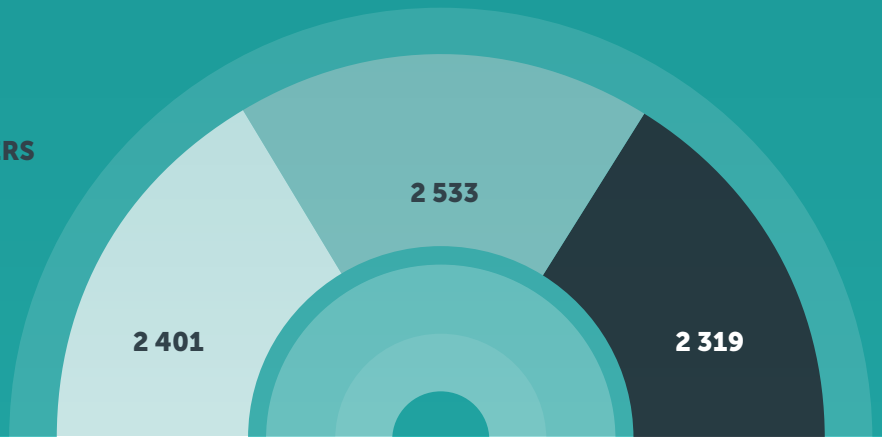
INFORMATION STATISTIQUE

INFORMATION STATISTIQUE

APERÇU DES VOLUMES DE TRAVAIL TOUS LES MANDATS COMBINÉS

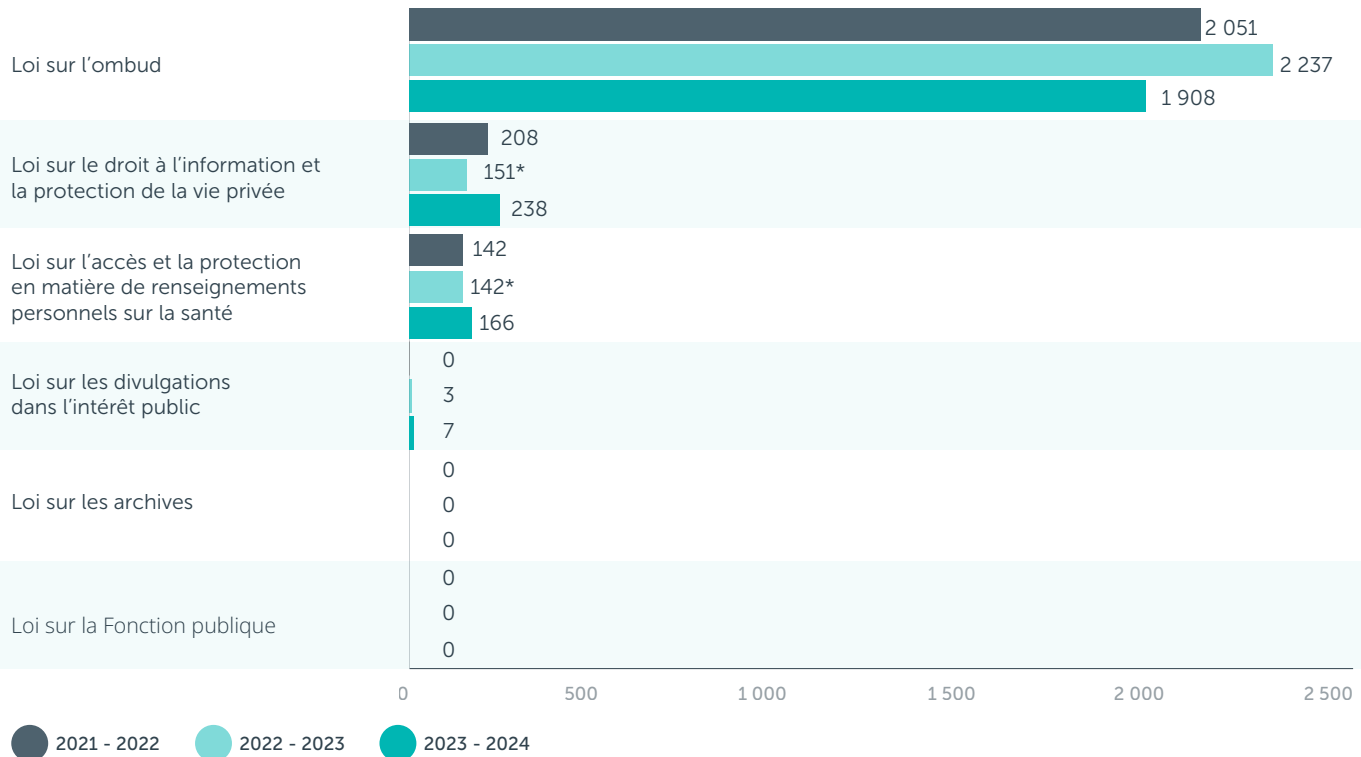
NOMBRE TOTAL DE NOUVEAUX DOSSIERS

- 2021 - 2022
- 2022 - 2023
- 2023 - 2024



APERÇU DES VOLUMES DE TRAVAIL

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS | PAR LOI



* Ces chiffres ont été révisés à la suite de la publication du Rapport annuel 2022-2023

INFORMATION STATISTIQUE

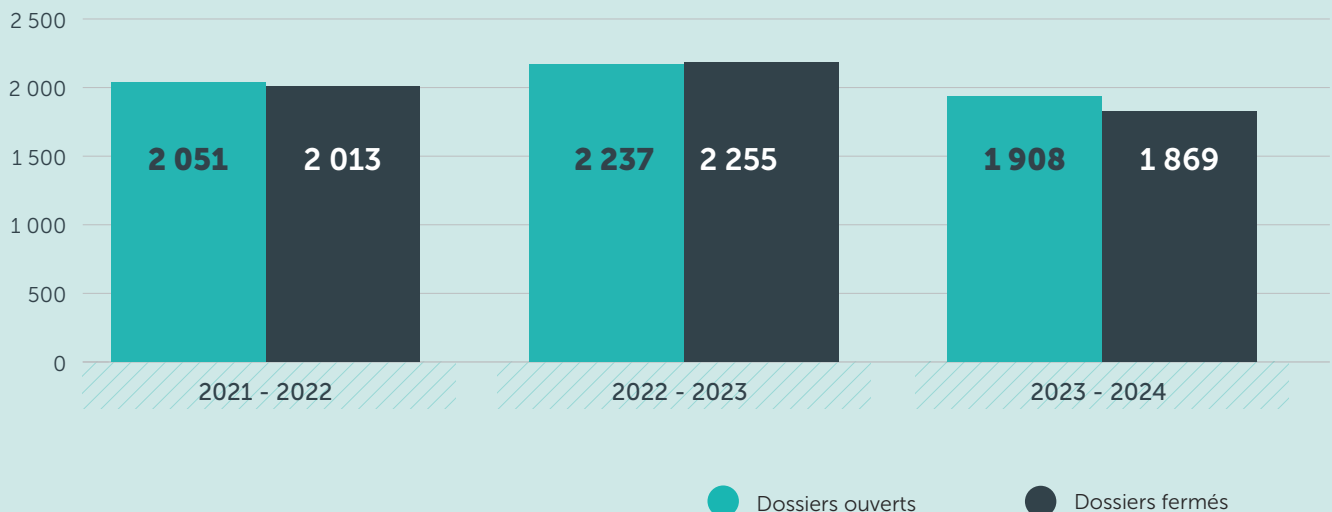
ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

APERÇU DE LA CHARGE DE TRAVAIL

NOMBRE TOTAL DE NOUVEAUX DOSSIERS



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS | PAR ORGANISMES

	2022-2023	2023-2024
Agriculture, Aquaculture et Pêches	3	2
Aide juridique	9	8
Bureau du Conseil exécutif	3	2
Bureau du contrôleur	0	2
Commission de police du Nouveau-Brunswick	16	4
Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick	4	4
Commission des services financiers et des services aux consommateurs	3	2
Commission du travail et de l'emploi	1	2
Développement social	183	153
Éducation et Développement de la petite enfance	20	26
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	19	12
Environnement et Gouvernements locaux	12	11
Finances et Conseil du Trésor	10	6
Gouvernements locaux (municipalités)	52	23
Immigration	2	0
Justice et Procureur général	26	14
Programme Extra-Mural / Ambulance Nouveau-Brunswick (PEM/ANB)	2	4
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	2	2
Santé	247	175
Sécurité publique – services pour adultes mis sous garde exclus	112	56
Sécurité publique – services pour adultes mis sous garde seulement	572	466
Service Nouveau-Brunswick	108	56
Société d'énergie du Nouveau-Brunswick	27	24
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	1	3
Tourisme, Patrimoine et Culture	4	0
Transports et Infrastructure	27	19
Travail sécuritaire NB	59	42
Autres*	713	790
TOTAUX	2 237	1 908

*La catégorie « Autres » comprend toutes les demandes de renseignements généraux et hors compétence, y compris les questions concernant les organismes fédéraux, la GRC, les entreprises privées, etc.

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS | PAR ÉTAPES DE RÉOLUTION

	2022-2023	2023-2024
Demandes de renseignements générales	1 347	850
Dossiers hors de notre compétence	595	525
Examens et enquêtes	295	533
TOTAUX	2 237	1 908


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

Cette section examine les types de plaintes les plus courants concernant les organisations pour lesquelles nous avons reçu au moins 10 plaintes. Ces chiffres ne témoignent pas du nombre total de plaintes reçues par organisme public, mais seulement les plaintes les plus courantes.

 DÉVELOPPEMENT SOCIAL	2023-2024
Avantages sociaux – refusés	7
Besoins à long terme	6
Disponibilité d'un logement	17
Expulsions	7
Foyers de soins/services résidentiels	17
Plaintes visant le personnel	10
Prêts et subventions – logement	5
Réparations de logement	14
Services de protection	12



ÉDUCATION ET DÉVELOPPEMENT DE LA PETITE ENFANCE

(Y COMPRIS LES DISTRICTS SCOLAIRES)

2023-2024

Accès aux dossiers scolaires	1
Administration	1
Emploi	6
Enfants ayant des besoins spéciaux	1
Intimidation	1
Plaintes visant le personnel	4
Processus d'appel	1
Transfert d'élèves	1
Transport	4



ÉDUCATION POSTSECONDAIRE, FORMATION ET TRAVAIL

2023-2024

Administration	1
Collège communautaire – autres	4
Emploi	4
Prêts étudiants	1
Subventions et prêts	2



ÉNERGIE NB

2023-2024

Administration	1
Calendrier de paiements	2
Débranchement	1
Demandes d'indemnisation	1
Emploi	6
Facturation – montant/calcul	11
Plaintes visant le personnel	1
Problèmes de service	1

**ENVIRONNEMENT ET
GOUVERNEMENTS LOCAUX**

2023-2024

Districts de services locaux	1
Plaintes visant le personnel	1
Pollution	1
Pollution – qualité de l'air	1
Pollution – qualité de l'eau	2

**GOUVERNEMENTS LOCAUX***(Y COMPRIS LES MUNICIPALITÉS ET LES DISTRICTS DE SERVICES LOCAUX)*

2023-2024

Eau/égouts	2
Emploi	2
Plaintes visant le personnel	6
Problèmes au sujet des propriétés	2
Règlements municipaux	2
Zonage	3

**JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL**

2023-2024

Administration	2
Pensions alimentaires et ordonnances de soutien	3
Plaintes visant le personnel	2

**SANTÉ***(Y COMPRIS LES RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ)*

2023-2024

Administration	6
Admission-congé	10
Assurance-maladie	5
Demande de renseignements	4
Emploi	6
Plaintes visant le personnel	29
Procédures	1
Santé mentale	8
Santé publique	2
Services de placement	1
Traitement médical	17

**SÉCURITÉ PUBLIQUE***(SAUF LES SERVICES POUR ADULTES MIS SOUS GARDE)***2023-2024**

Autorisations, permis et licences	6
Demande de renseignements	1
Emploi	2
Plaintes visant le personnel	22
Services aux victimes	1
Services des coroners	3

**SÉCURITÉ PUBLIQUE***(SERVICES POUR ADULTES MIS SOUS GARDE SEULEMENT)***2023-2024**

Biens personnels	7
Classification – transfert	15
Demandes d'articles – refusées	11
Demandes de consultation d'un infirmier/médecin	40
Nourriture	14
Ordonnances demandées ou refusées	44
Placement en établissement	24
Régime spécial	7
Soins dentaires	8
Utilisation du téléphone	11

**SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK****2023-2024**

Administration	1
Emploi	1
Évaluation foncière	3
Évaluation foncière – procédure d'appel	2
Permis et licences	3
Plaintes visant le personnel	7
Procédures	1
Statistiques de l'état civil	2
Tribunal sur la location de locaux d'habitation	26

**TRANSPORTS ET INFRASTRUCTURE****2023-2024**

Accès – Emprise routière	1
Demandes d'indemnisation	1
Emploi	2
Entretien des routes/ponts	8
Plaintes visant le personnel	1
Problèmes au sujet des propriétés	1
Procédures d'expropriation	1

**TRAVAIL SÉCURITAIRE NB****2023-2024**

Administration	1
Emploi	1
Évaluations de l'employabilité	1
Invalidité de longue durée	1
Montant/calcul	4
Plaintes visant le personnel	9
Refus d'une réclamation	5
Suppression/réduction	6
Tribunal d'appel des accidents au travail	2

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS | PAR ORGANISMES

	2022-2023	2023-2024
Ambulance Nouveau-Brunswick (PEM/ANB)	5	3
Autres dépositaires des soins de santé*	25	36
Cabinet du premier ministre	0	3
Conseil exécutif	1	3
Développement social	9	9
Districts scolaires	14	12
Éducation et Développement de la petite enfance	3	27
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	3	5
Énergie NB	12	1
Environnement et Gouvernements locaux	3	5
Établissement d'enseignement postsecondaire (y compris les universités et collèges)	2	4
Finances et Conseil du Trésor	1	3
Gouvernements locaux (y compris les municipalités et les districts de services locaux)	17	40
Justice et Sécurité publique	8	18
Opportunités NB	2	4
Réseau de santé Horizon	54	44
Réseau de santé Vitalité	40	44
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	3	1
Santé	9	7
Service NB (SNB)	2	4
Services de police municipaux	5	9
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	3	1
Société des loteries de l'Atlantique	0	1
Transports et Infrastructure	6	7
Travail sécuritaire NB	5	3
Autres**	61	110
TOTAUX	293	404

*Comprend les pharmacies, les cabinets médicaux privés, les détenteurs de dossiers médicaux électroniques, etc.

**Autres comprend toutes les demandes de renseignements généraux et les dossiers hors de notre compétence.

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS | PAR ÉTAPES DE RÉOLUTION

	2022-2023	2023-2024
Demandes de renseignements généraux	46	88
Dossiers hors de notre compétence	15	22
Examens et enquêtes	232	294
TOTAUX	293	404

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

	2023-2024	
	LDIPVP	LAPRPS
Accès – aucune réponse	22	7
Accès – contenu	81	5
Accès – prorogation de délai par l'institution	6	0
Avis d'atteinte à la vie privée	10	94
Dossiers de l'ombud	1	1
Frais	0	10
Prorogation du délai	34	0
Protection de la vie privée	11	7
Requête pour ne pas tenir compte d'une demande	5	0
Autres*	68	42
TOTAUX	238	166

*Autres comprend toutes les demandes de renseignements générales et les dossiers hors de notre compétence

TYPES DE DOSSIERS | PAR ORGANISMES

LDIPVP		2023-2024						
Organismes publics	Contenu	Aucune réponse	Prorogation de délai (Institution)	Protection de la vie privée	Avis d'atteinte à la vie privée	Requête de ne pas tenir compte	Prorogation du délai	Dossier de l'ombud
Cabinet du premier ministre		2					1	
Conseil exécutif	1	1					1	
Développement social	2	2	1	2			2	
Districts scolaires	3			1	5			
Éducation et Développement de la petite enfance	6	6	1				13	1
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	1	2			2			
Énergie NB	1							
Environnement et Gouvernements locaux	3						2	
Établissements d'enseignement postsecondaire (universités et collèges)					2		2	
Finances et Conseil du Trésor	3							
Gouvernements locaux	24	4	2		1	3	6	
Justice et Sécurité publique	10	2		5			1	
Opportunités Nouveau-Brunswick	3						1	
Réseau de santé Horizon	2							
Réseau de santé Vitalité	5							
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	1							
Santé	3	1					3	
Service Nouveau-Brunswick	2			1		1		
Services de police municipaux	7	1	1					
Société des alcools du Nouveau-Brunswick						1		
Société des loteries de l'Atlantique				1				
Transports et Infrastructure	3	1	1				2	
Travail sécuritaire NB	1			1				
TOTAUX	81	22	6	11	10	5	34	1

LAPRPS		2023-2024							
Les dépositaires de renseignements personnels sur la santé	Contenu	Aucune réponse	Prorogation de délai (Institution)	Protection de la vie privée	Frais	Avis d'atteinte à la vie privée	Requête de ne pas tenir compte	Prorogation du délai	Dossier de l'ombud
Ambulance Nouveau-Brunswick (PEM/ANB)						3			
Autres dépositaires des soins de santé	1	7		4	10	13			1
District scolaire anglophone sud				1		2			
Réseau de santé Horizon	3					39			
Réseau de santé Vitalité	1			1		37			
Travail sécuritaire NB				1					
TOTAUX	5	7	0	7	10	94	0	0	1





RAPPORT ANNUEL

2023 • 2024

PUBLIÉ PAR :

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

JANVIER 2025
ISBN 978-1-4605-4081-7
IMPRIMÉ AU
NOUVEAU-BRUNSWICK