

# **BUREAU DE L'OMBUDSMAN**

**Province du Nouveau-Brunswick**

## **RAPPORT ANNUEL**

**2002/2003**



## **Rapport annuel 2002/2003**

### **Publié par :**

Bureau de l'Ombudsman  
Province du Nouveau-Brunswick  
Case postale 6000  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)  
E3B 5H1  
Canada

Décembre 2003

ISBN 1-55396-232-X

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 18 décembre 2003

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

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente - sixième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la *Loi sur l'Ombudsman* et l'article 36 de la *Loi sur la Fonction publique*, pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2002 au 31 mars 2003.

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

L'Ombudsman,

Ellen E. King

## Pour joindre votre Ombudsman

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

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

**Télécopieur :** (506) 453-5599

**Courriel :** [nbombud@gnb.ca](mailto:nbombud@gnb.ca)

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

**Site Web :** [www.gnb.ca](http://www.gnb.ca) Mot clé: Ombudsman

## Énoncé de mission

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

<b>Contenu</b>	
	Page
Énoncé de mission	3
Message de l'Ombudsman	5
Responsabilités législatives	10
Objectifs	13
Statistiques 2002-2003	14
L'Ombudsman	16
Plaintes déposées en vertu de la <i>Loi sur l'Ombudsman</i>	17
Traitement des plaintes – organigramme	19
Appels et plaintes déposés en vertu de la <i>Loi sur la Fonction publique</i>	20
Renvois en vertu de la <i>Loi sur le droit à l'information</i>	22
Plaintes déposées en vertu de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	23
Établissements correctionnels	24
Indicateurs de rendement	26
Informations financières	29
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	30
Genres de plaintes par ministère	31
Tableaux	40

## ***MESSAGE DE L'OMBUDSMAN***

À titre d'Ombudsman du Nouveau-Brunswick, j'ai l'honneur de présenter mon dernier rapport annuel. Le mandat, que je remplis depuis dix ans, a pris fin le 8 juin dernier, mais j'ai accepté de rester en poste jusqu'à ce qu'un remplaçant soit nommé. Cela a été un grand honneur pour moi et un privilège d'avoir eu l'occasion d'être au service de la population du Nouveau-Brunswick par le biais du bureau de l'Ombudsman. Depuis sa création par une loi en 1967, je suis la cinquième personne à occuper ce poste.

J'accueille avec plaisir Monsieur Bernard Richard qui a été nommé pour me remplacer à titre d'Ombudsman, à partir du 3 janvier 2004. Monsieur Richard apporte avec lui l'expérience de plusieurs années de travail consacrées aux services publics. La province sera bien servie avec Monsieur Richard comme Ombudsman.

Pendant mon mandat, la compétence législative du bureau a été étendue pour inclure de nouvelles responsabilités en vertu de la *Loi sur la Fonction publique* et, plus récemment, de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. De tous les bureaux d'Ombudsman, celui du Nouveau-Brunswick joue un rôle unique au Canada en ce sens qu'il a non seulement les responsabilités traditionnelles d'un Ombudsman, mais également le pouvoir de tenir des enquêtes et d'entendre des appels conformément à la *Loi sur la Fonction publique*. De plus, seules deux autres provinces du Canada allient des responsabilités relevant de la *Loi sur le droit à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* avec les responsabilités sous la *Loi sur l'Ombudsman*.

Comme la fin de mon mandat approchait, on m'a souvent demandé quelles sont les qualités et les caractéristiques essentielles d'un Ombudsman. En réponse, j'ai indiqué qu'il faut posséder de bonnes aptitudes d'écoute et demeurer impartial, indépendant et objectif. Le respect de la confidentialité est aussi un élément essentiel. Mon approche personnelle en menant des enquêtes et en réglant des différends consistait à utiliser une approche non accusatoire, informelle et de bon sens, en plus de faire preuve de persuasion dans les relations avec les gens.

En 2002-2003, le bureau a reçu 1 948 plaintes, questions et demandes de renseignements, ce qui représente une légère baisse de 1,9 p. 100 par rapport à l'année précédente. Au cours des cinq dernières années, le nombre de plaintes, de questions et de demandes de renseignements a diminué de 37 p. 100. Cette tendance à la baisse ne se voit pas qu'au Nouveau-Brunswick. En fait, elle a été observée par de nombreux autres bureaux d'Ombudsman au Canada. Comme je le

mentionne dans le rapport annuel de 2001-2002, bien qu'il ne soit pas possible de justifier la diminution du nombre de plaintes, je crois qu'il peut y avoir de nombreux facteurs contributifs. Ces facteurs sont décrits aux pages 6 et 7 de ce même rapport.

Cette année, le nombre de plaintes sur lesquelles le bureau était habilité à enquêter a diminué de 1,7 p. 100 (14 plaintes de moins que l'an passé) tandis que le nombre de plaintes qui n'étaient pas du ressort du bureau a chuté de 12,2 p. 100 (89 de moins que l'an passé). Par contre, le nombre de questions et de demandes de renseignements auxquelles le bureau a répondu durant cette période a augmenté de 14,4 p. 100 (65 de plus).

En raison de la durée d'enquête de certaines plaintes, et parce que des plaintes peuvent être déposées vers la fin de la période de référence, il y aura toujours quelques plaintes en cours d'enquête à la fin de l'année. Cela étant dit, le bureau fait de sérieux efforts pour diminuer le délai d'exécution des enquêtes et, du même coup, le nombre de dossiers de plaintes « reportées » d'une année à l'autre. Au début de cette année, 82 plaintes étaient en cours d'enquête, et, à la fin de l'année, 59 dossiers demeuraient ouverts. Au cours des cinq dernières années, le bureau a réduit le nombre de dossiers « reportés » de 194 à 59, ou de 10,7 p. 100 à 6,7 p. 100 du nombre de plaintes ayant fait l'objet d'une enquête pendant l'année.

Les indicateurs de rendement jouent un rôle important dans l'évaluation et la surveillance du rendement. C'est la deuxième année que des indicateurs servent à mesurer le rendement en ce qui a trait au traitement des plaintes, des questions et des demandes de renseignements. Bien que des données précises soient fournies à la rubrique « Indicateurs de rendement », je suis heureuse de pouvoir mentionner que le bureau a dépassé les objectifs fixés pour chacune des mesures établies. Le défi de ce bureau sera de maintenir ce niveau de rendement et établir d'autres mesures qui aideront à fixer les objectifs à l'avenir. Il est noté ailleurs dans ce rapport que les indicateurs de rendement sont plus révélateurs si on les examine continuellement sur plusieurs années. Même si les indicateurs de rendement restent les mêmes, les objectifs peuvent être changés. Le nouveau système de gestion des cas permettra dorénavant d'accéder rapidement et facilement aux données, un net avantage pour modifier les objectifs et élaborer d'autres indicateurs de rendement.

Cette année, plusieurs projets ont été réalisés. Grâce à l'excellent travail du personnel, le bureau a pu mener à bien ces activités supplémentaires sans que le service à la population en souffre. Je trouve d'autant plus important de souligner ces efforts car, pendant l'année, le personnel du bureau a été réduit par les départs

naturels et des congés de maladie prolongés. Vous remarquerez ci-dessous un aperçu de ces projets. Le grand public, les employés des ministères et autres organismes gouvernementaux, les clients du bureau et le bureau lui-même profiteront de leur réalisation.

Comme l'indique le rapport de l'année dernière, le bureau avait entrepris, avec l'aide du personnel des Services gouvernementaux de l'informatique du ministère de l'Approvisionnement et des Services, une étude portant sur le matériel et les logiciels qui pourraient répondre aux exigences en matière de renseignements. Une demande de propositions pour le logiciel a été publiée, mais le bureau a été déçu de la réponse. Finalement, il a été décidé d'étudier la possibilité d'utiliser le système de gestion des cas, créé par Ombudsman Ontario, si ce dernier consentait à l'adapter pour répondre aux besoins du bureau. L'Ombudsman de l'Ontario, Monsieur Clare Lewis, c.r., a généreusement accepté de demander à des cadres supérieurs de son bureau d'évaluer nos besoins afin d'adapter la version légère du système de gestion des cas.

L'adaptation du logiciel a été effectuée par le spécialiste technique d'Ombudsman Ontario, qui en était le développeur. Il a été mandaté pour installer le logiciel dans notre bureau et pour former notre personnel. Je tiens à remercier l'Ombudsman de l'Ontario et son personnel de leur collaboration et de leur soutien technique. Nous avons maintenant un outil de gestion de cas très utile qui permettra au personnel d'améliorer ses services aux clients et qui facilitera la préparation de rapports.

Au fil de la mise à niveau du système, il devenait évident que, vu les ressources restreintes du bureau, les services de soutien informatique, du réseau et des bases de données devraient être achetés à l'externe. Plusieurs possibilités ont été envisagées, avec l'aide et les conseils du personnel du ministère de l'Approvisionnement et des Services. C'est ainsi que le bureau a signé un accord avec le ministère de la Formation et du Développement de l'emploi pour fournir sur place des services de soutien en matière de technologie de l'information.

Une de mes fonctions consiste à recevoir et à examiner les demandes relevant de la *Loi sur le droit à l'information*. Je partage cette responsabilité avec la Cour du Banc de la Reine. Si une personne n'obtient pas les renseignements demandés du ministre approprié, elle peut recourir aux services de l'Ombudsman ou de la cour. D'après mon expérience de l'examen des demandes d'information, il a été noté que les employés des ministères et organismes pourraient bénéficier de renseignements supplémentaires en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, dans l'exercice de leurs fonctions.

Le bureau a donc entrepris d'annoter les décisions judiciaires des tribunaux du Nouveau-Brunswick relativement à la *Loi sur le droit à l'information* et de la Cour suprême du Canada sur des lois similaires. Les décisions rendues par la Cour suprême permettent de mieux comprendre l'approche générale de l'interprétation de la *Loi sur le droit à l'information* au Nouveau-Brunswick.

Monsieur John P. McEvoy, professeur de droit à l'Université du Nouveau-Brunswick, avec l'aide de trois étudiants de la faculté de droit, a été mandaté pour mener ce dossier à bien au début de la prochaine année. Le document sera distribué aux ministères et organismes visés par la *Loi sur le droit à l'information*. Cette tâche arrive à propos puisque la *Loi sur le droit à l'information* a obtenu la sanction royale le 28 juin 1978 et l'année 2003 marque donc son 25<sup>e</sup> anniversaire.

Au Nouveau-Brunswick, depuis 1984, les appels relevant de la *Loi sur la Fonction publique* sont interjetés auprès d'un décideur indépendant. En janvier 1994, le bureau de l'Ombudsman a commencé à entendre les appels des employés de la fonction publique qui contestaient une nomination sous prétexte qu'on n'avait pas respecté l'aspect « au mérite » dans la sélection des candidats. Les audiences ne sont pas des situations habituelles pour les employés qui souhaitent faire appel ou pour ceux qui défendent un appel. Le bureau reconnaît que les commissions d'examen, les appelants éventuels et toute autre personne participant à un processus d'appel bénéficierait d'avoir accès à des décisions précédentes dans les cas d'appels interjetés en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*. Il a donc été décidé de rendre disponible une annotation sur les décisions rendues dans les appels relevant de la *Loi sur la Fonction publique* pour faciliter l'application du principe du mérite. Monsieur John P. McEvoy, professeur de droit à l'Université du Nouveau-Brunswick, a été mandaté pour préparer cette annotation. Il a semblé opportun d'inclure dans cette étude la jurisprudence des tribunaux du Nouveau-Brunswick en ce qui a trait à la *Loi sur la Fonction publique*. Deux étudiants en droit ont assisté Monsieur McEvoy pour cette étude. *La Loi sur la Fonction publique du Nouveau-Brunswick - Annotée de 1994 à 2003* sera distribuée aux ministères et organismes visés par cette loi, et les personnes qui envisagent d'interjeter appel pourront s'y référer.

Cette année, le bureau a créé un site Web donnant accès à des renseignements sur le bureau et ses responsabilités. Les personnes qui veulent en savoir davantage sur le bureau devraient y trouver réponse à bon nombre de leurs questions. En fait, le site a été consulté à quelque 2 700 reprises par mois durant les quatre premiers mois.

En 2002, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a adopté la nouvelle *Loi sur les langues officielles*, incluant une disposition prévoyant la nomination d'un commissaire aux langues officielles et la création d'un bureau permettant au commissaire de remplir ses fonctions. Auparavant, les plaintes se rapportant aux langues officielles étaient déposées à la Direction des langues officielles du ministère des Finances, puis transmises au bureau de l'Ombudsman à défaut d'un règlement. Des modifications législatives permettant la nomination d'un commissaire et son entrée en fonctions le 1<sup>er</sup> avril 2003, c'est Monsieur Michel Carrier, c.r., qui a été la première personne nommée à ce poste et l'annonce en a été faite avant cette date. Je souhaite la bienvenue au commissaire parmi les agents de l'Assemblée législative et je suis heureuse qu'il assume des responsabilités de protecteur du citoyen au nom des personnes qui formulent des plaintes concernant langues officielles.

En faisant le bilan de mon mandat, je constate que je dois remercier et saluer beaucoup de personnes. Pour commencer, je tiens à remercier les sous-ministres, les administrateurs et le personnel des différents ministères, commissions, organismes, districts scolaires, régies régionales de la santé et municipalités du Nouveau-Brunswick pour leur collaboration lors de la tenue de nos enquêtes. Je tiens aussi à reconnaître et à remercier tout particulièrement les nombreux fonctionnaires qui ont aidé à résoudre les questions litigieuses, une fois qu'elles ont été portées à leur attention. Je tiens aussi à exprimer ma gratitude aux élus provinciaux et municipaux pour leur coopération soutenue.

Finalement, mais à mon avis le plus important, j'aimerais profiter de l'occasion pour remercier tout le personnel, ancien et actuel, qui m'a appuyée pendant toutes ces années. Je suis très fière des réalisations du personnel cette année et je reconnais qu'elles n'auraient pas eu lieu sans leur dévouement et leur engagement. Les gens du Nouveau-Brunswick ont reçu un excellent service de la part du personnel de mon bureau, et j'en suis très reconnaissante. Je remercie également la population du Nouveau-Brunswick qui m'a permis d'être à leur service.

L'Ombudsman,

Ellen E. King

## RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

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

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

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

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

### *Loi sur l'Ombudsman*

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

Le Bureau de l'Ombudsman a la compétence pour faire enquête sur les plaintes de nature administrative portées contre les ministères du gouvernement provincial, les municipalités, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant

du gouvernement provincial, y compris les commissions, conseils et corporations que définit la *Loi sur l'Ombudsman*.

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

### ***Loi sur la Fonction publique***

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

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

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

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

### ***Loi sur le droit à l'information***

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

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

### ***Loi sur la protection des renseignements personnels***

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

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

### ***Loi sur les archives***

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

## OBJECTIFS

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

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.
2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.
3. Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

## STATISTIQUES 2002/2003

- Le Bureau de l'Ombudsman a reçu au total 1948 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant 2002/2003. De ce nombre, 795 relevaient de la compétence du Bureau; 515 étaient des questions et des demandes de renseignements et 638 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 82 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 13 appels en vertu de l'article 32 de la *Loi sur la Fonction publique*. Dix (10) appels ont été prévus pour des audiences officielles, 4 d'entre eux ont été accueillis et 6 ont été rejetés.

En 2002/2003, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 27 plaintes officielles de candidats non choisis en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*.

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

- Durant 2002/2003, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 9 requêtes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*.

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

- En 2002/2003, le Bureau de l'Ombudsman n'a reçu aucune plainte concernant des questions relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'Ombudsman.

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

- Au cours de la période visée par le présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu et examiné 1 plainte en ce qui concerne l'administration de la *Loi sur les langues officielles*.

De plus, l'enquête d'une plainte, reportée de l'année précédente, a été complétée. Le Bureau de l'Ombudsman a également reçu un nombre de questions et demandes de renseignements relativement aux langues officielles.

- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'Ombudsman a traité 253 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le Bureau a reçu 46 demandes d'information et plaintes des détenus qui ne relevaient pas de la juridiction du Bureau.

## L'OMBUDSMAN

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

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

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

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

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

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

### Accès

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

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

### Plaintes

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

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

### Enquête

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

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'Ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la

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

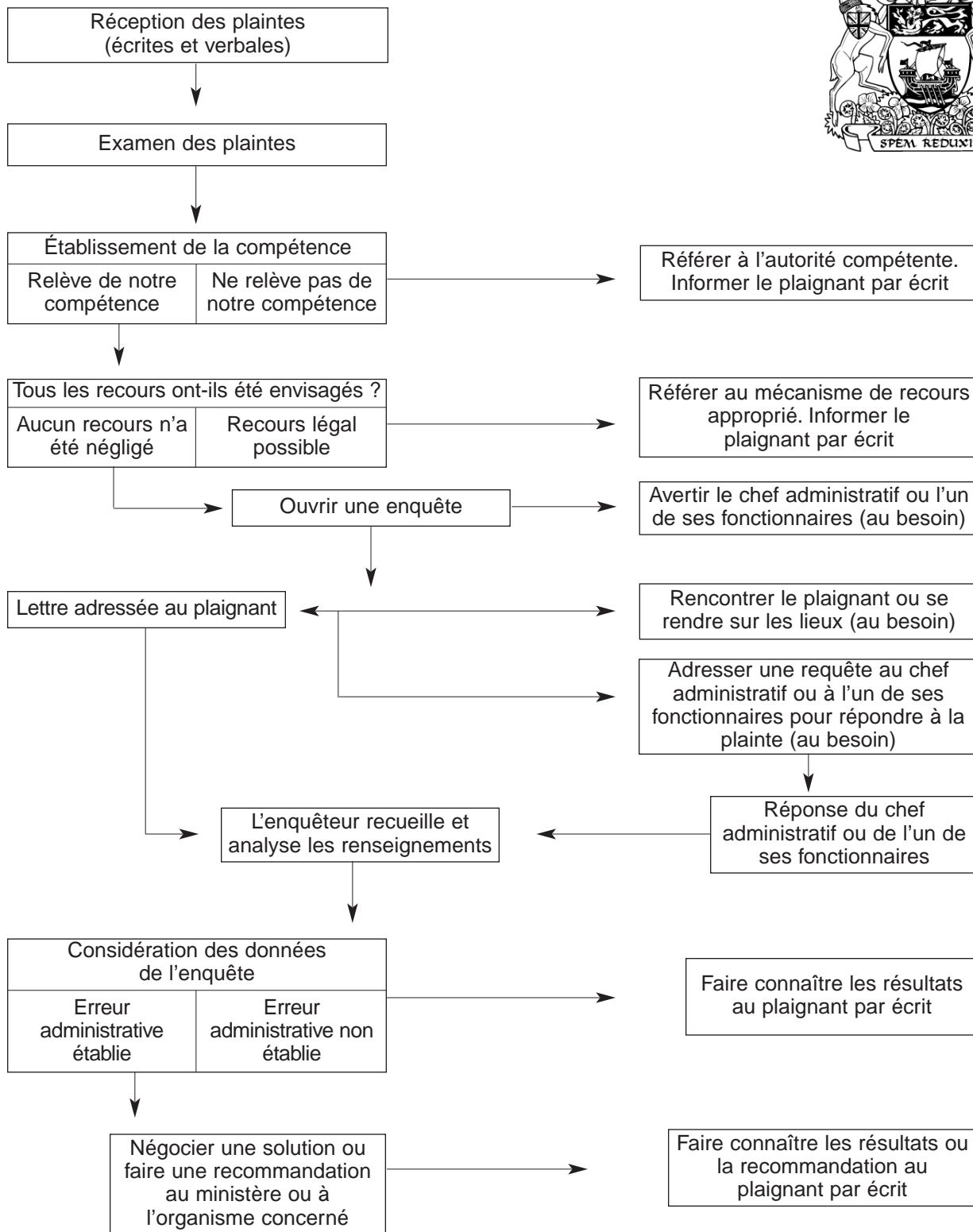
À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'Ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'Ombudsman cherchera à en arriver à un règlement ou, autrement,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

### **Communication de renseignements et renvois**

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

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

# Méthode pour traiter les plaintes



Cet organigramme illustre les démarches habituelles effectuées par le bureau de l'Ombudsman à la suite des plaintes écrites ou verbales. Des exceptions peuvent se produire si l'Ombudsman les juge utiles.

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

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

### Appels

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

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

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

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

### Plaintes

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

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

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

L'Ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations à la Sous-ministre du Bureau des Ressources humaines.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

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

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

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

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2002/2003 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que 10 plaintes étaient d'**ordre criminel**, car elles portaient, par exemple, sur des agressions. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

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

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

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

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

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

## INDICATEURS DE RENDEMENT

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

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

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

Bon nombre de facteurs peuvent influencer sur le délai qu'il faut pour mener à bien une enquête. La durée nécessaire peut aller de seulement quelques jours à plus d'un an. Au cours de la période visée par le présent rapport, l'achèvement de 2% des enquêtes a pris plus d'un an. Parmi les facteurs déterminants mentionnons la quantité d'information fournie par le client ou l'organisme gouvernemental, le nombre d'enjeux faisant l'objet de la plainte et la complexité de ces enjeux, les ressources disponibles et l'accessibilité des représentants des ministères. Néanmoins, le Bureau s'est fixé des cibles concernant l'achèvement des enquêtes qui correspondent à la majorité des plaintes.

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

*Cible - 60%*

*Résultat - Un examen détaillé des plaintes traitées au cours de la période en question révèle que 67% des dossiers ont été classés dans un*

*délai de 30 jours civils, comparativement à 57% pour l'année précédente.*

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

*Cible - 80%*

*Résultat - L'analyse des plaintes traitées au cours de cette période indique que 93% des dossiers ont été classés dans un délai de 90 jours civils, comparativement à 84% pour l'année précédente.*

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

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

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

*Cible - 75%*

*Résultat - L'analyse des demandes de renseignements et des plaintes qui ne relèvent pas du Bureau montre que 81% d'entre elles ont été traitées dans un délai de 7 jours civils, comparativement à 71% pour l'année précédente.*

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

nombre des dossiers de plaintes qui sont « reportés » d'une année à une autre.

Ainsi, au cours des cinq dernières années, il a réussi à faire diminuer le nombre des dossiers « reportés » d'environ 70%.

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

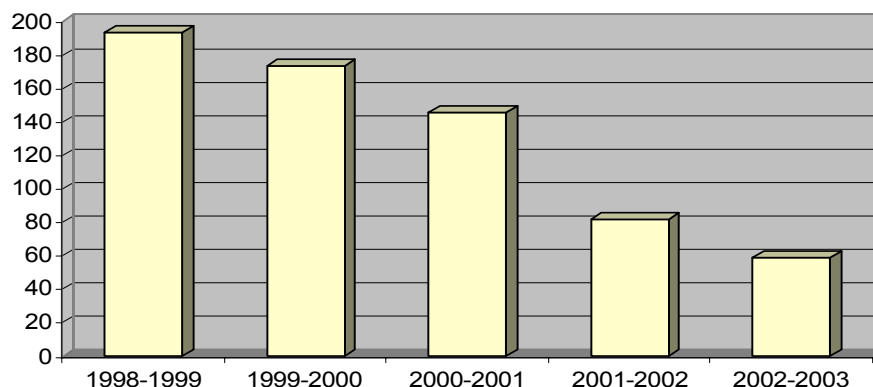
*Indicateur - Le pourcentage des plaintes faisant l'objet d'une enquête à la fin de l'année.*

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

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

<b>ANNÉE</b>	<b>PLAINTES FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE À LA FIN DE L'ANNÉE</b>
1998-1999	10,7 %
1999-2000	11,5 %
2000-2001	11,7 %
2001-2002	8,6 %
2002-2003	6,7 %

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



## INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau qui suit contient les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 2001/2002 et pour 2002/2003. À titre comparatif, le tableau comprend également le budget approuvé de 2003/2004.

Les frais de personnel représentent environ 82% de notre budget et ils ont été sous-utilisés de 17 600\$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2003. Le montant sous-utilisé était dû au congé non payé d'un employé ainsi qu'à un roulement de personnel. La portion du budget alloué aux autres services a été sous-utilisée de 1 100\$.

Les fournitures et approvisionnements et les biens et matériel ont dépassé le budget de 2 300\$ et de 7 500\$ respectivement. Le bureau a utilisé une partie des économies réalisées en frais de personnel pour soutenir des coûts additionnels en matériel de ressources, en logiciels ainsi qu'en matériel informatique.

	2003/2004	2002/2003		2001/2002	
	Budget	Budget	Montants réels	Budget	Montants réels
Frais de personnel	531.7	520.7	503.1	520.7	506.6
Autres Services	74.5	58.1	57.0	58.1	55.8
Fournitures et Approvisionnement	12.5	8.0	10.3	7.0	8.5
Biens et matériel	14.3	38.2	45.7	15.2	23.3
	633.0	625.0	616.1	601.0	594.2

Dépenses réelles et affectations budgétaires (en milliers de dollars)

## TABLEAU STATISTIQUE 2002/2003

### RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2002/2003 ET ENQUÊTES REPORTÉES DE 2001/2002

Ministères / organismes / Lois	Total	Résolu	Partiellement résolu/ Information donnée/ Référence fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'Ombudsman	À l'étude à la fin de l'année
Agriculture, Pêches et Aquaculture	2	1	-	1	-	-
Entreprises Nouveau-Brunswick	2	-	-	1	1	-
<i>Loi sur la Fonction publique</i>	48	7	-	23	12	6
Éducation	43	9	18	12	2	2
Environnement et Gouvernements locaux	39	8	11	14	3	3
Finances	1	-	-	1	-	-
Services familiaux et communautaires	213	45	76	41	42	9
Santé et Bien-être	54	13	16	16	4	5
Justice	5	3	1	-	1	-
Ressources naturelles et Énergie	5	-	2	1	2	-
Société des alcools du N.-B.	-	-	-	-	-	-
Société d'énergie du N.-B.	37	10	15	7	3	2
Bureau des ressources humaines	5	2	2	-	-	1
Langues officielles	2	1	-	1	-	-
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	-	-	-	-	-	-
Sécurité publique	293	39	75	130	27	22
<i>Loi sur le droit à l'information</i>	9	4	1	2	1	1
Services Nouveau-Brunswick	8	1	-	2	4	1
Approvisionnement et Services	-	-	-	-	-	-
Formation et Développement de l'emploi	28	4	10	9	1	4
Transports	26	6	9	9	1	1
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	57	5	23	19	8	2
<b>Total</b>	<b>877*</b>	<b>158</b>	<b>259</b>	<b>289</b>	<b>112</b>	<b>59</b>

\*Ce nombre comprend 82 enquêtes reportées de l'année précédente.

## GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2002/2003. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la *Loi sur l'Ombudsman*, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes.

Éducation		
	2002/2003	2001/2002
Administration	7	6
Transports	7	10
Enfants à besoins spéciaux	6	2
Prêts étudiants	5	7
Plaintes reliées à l'emploi	4	3
Transfert d'élève	3	2
Suspensions	3	3
Programme d'études et tests	2	3
Plaintes portant sur le personnel	2	7
Programme d'immersion en français	1	-
Culture et Patrimoine	<u>1</u>	<u>-</u>
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>43</b>

## Environnement et Gouvernements Locaux

	2002/2003	2001/2002
Litiges au sujet des biens	8	4
Chemins et rues	6	4
Administration	4	7
Plaintes reliées à l'emploi	4	2
Eau et égouts	3	6
Pollution	2	1
Plaintes portant sur le personnel	2	-
Permis et licences	2	2
Arrêtés municipaux	2	4
Zonage	1	4
Lieux inesthétiques	1	1
Expropriation	<u>1</u>	<u>1</u>
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

## Services Familiaux et Communautaires

	2002/2003	2001/2002
Prestations d'aide au revenu		
Supression ou réduction	20	24
Refus	19	23
Montants ou calculs	14	8
Critères d'admissibilité	14	6
Besoins à long terme	7	6
Remboursements	4	12
Retards	<u>4</u>	<u>10</u>
Total Partiel.....	82	89
Unités de logement		
Réparations	12	10
Disponibilité	11	7
Évictions	10	9
Inspections	5	4
Droits des locataires	4	-
Transferts	<u>2</u>	<u>10</u>
Total Partiel.....	44	40
Plaintes portant sur le personnel	15	25
Administration	14	11
Prestations spéciales	11	14
Cartes d'assistance médicale	10	12
Services de protection	6	8
Supplément au chauffage	6	2
Adoptions	5	4
Questions médicales	3	4
Formation et programmes de travail	3	2
Prêts et subventions au logement	2	4
Foyers de soins/Etablissements résidentiels	2	-
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Commission d'appel	-	9
Appareils ménagers/meubles	<u>-</u>	<u>3</u>
<b>Total</b>	<b>204</b>	<b>228</b>

## Santé et Mieux-Être

	2002/2003	2001/2002
Santé mentale	13	16
Corporations hospitalières	6	4
Plaintes reliées à l'emploi	5	2
Administration	4	2
Plaintes portant sur le personnel	4	4
Assurance-maladie	4	2
Permis et licences	3	3
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	3	3
Services de placement	2	3
Statistiques de l'état civil	2	2
Santé publique	1	1
Adoptions	1	1
Plan de médicaments sur ordonnance	1	-
Services – traitement des dépendances	-	<u>1</u>
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>44</b>

**Société d'énergie du Nouveau-Brunswick**

	2002/2003	2001/2002
Plaintes relatives aux services	21	14
Calendrier des paiements	6	7
Facturation et calculs	3	4
Dépôts de garantie	3	2
Administration	1	2
Demandes en dommages-intérêts	<u>1</u>	<u>1</u>
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>30</b>

**Sécurité Publique**

	2002/2003	2001/2002
Permis et licences	13	9
Administration	2	1
Plaintes portant sur le personnel	1	4
Services des coroners	1	1
Mesures d'urgence	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	-	7
Autres	<u>1</u>	<u>1</u>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>24</b>

## Formation et Développement de l'Emploi

	2002/2003	2001/2002
Procédures relatives aux droits de la personne	11	13
Administration	3	2
Collèges communautaires – programmes	3	2
Collèges communautaires – procédures d'admission	2	-
Plaintes portant sur le personnel	2	1
Bourses / Prêts	2	-
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Collèges communautaires - évaluation	<u>-</u>	<u>1</u>
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>20</b>

## Transports

	2002/2003	2001/2002
Entretien des chemins et des ponts	9	11
Plaintes reliées à l'emploi	5	3
Demandes en dommages-intérêts	4	1
Accès et droit de passage	3	3
Problèmes de propriété	2	1
Administration	1	2
Procédures d'expropriation	1	-
Plaintes portant sur le personnel	-	2
Permis et licences	<u>-</u>	<u>1</u>
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>24</b>

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

	2002/2003	2001/2002
Indemnisation		
Suppression ou réduction	16	11
Montant ou calcul	7	4
Prestations d'invalidité de longue durée	<u>-</u>	<u>1</u>
Total Partiel.....	23	16
Tribunal d'appel	13	6
Demande refusée	5	6
Administration	4	3
Paiement de services médicaux	3	3
Admissibilité	2	4
Plaintes portant sur le personnel	2	7
Demande pour formation	2	-
Réadaptation médicale	1	-
Incapacité partielle permanente	<u>-</u>	<u>1</u>
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>46</b>

## ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

### Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

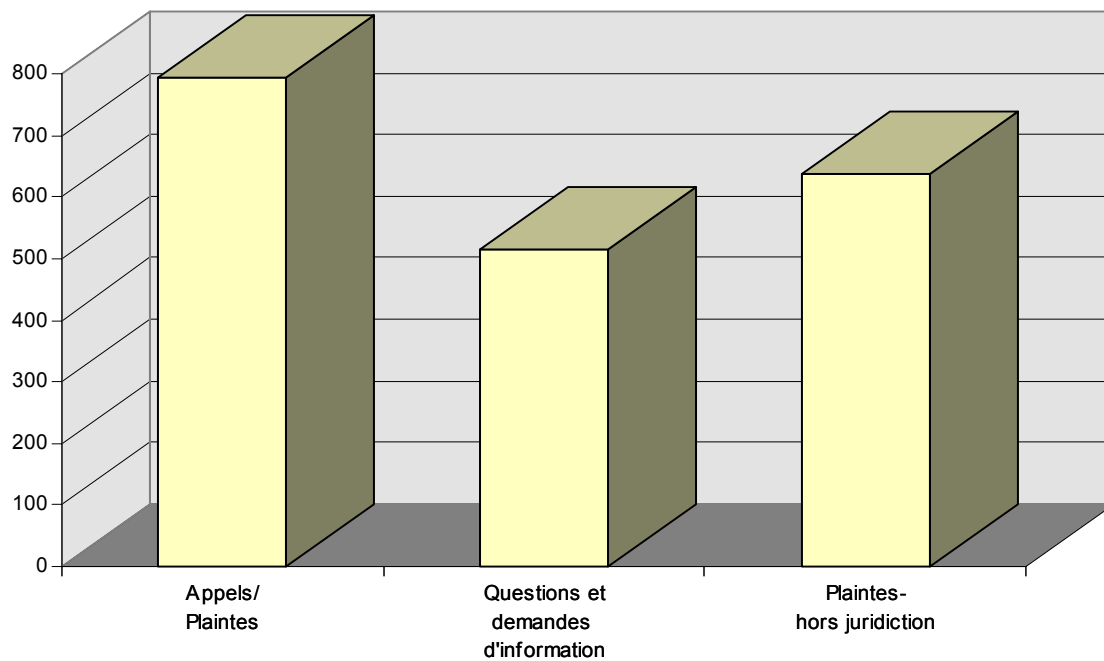
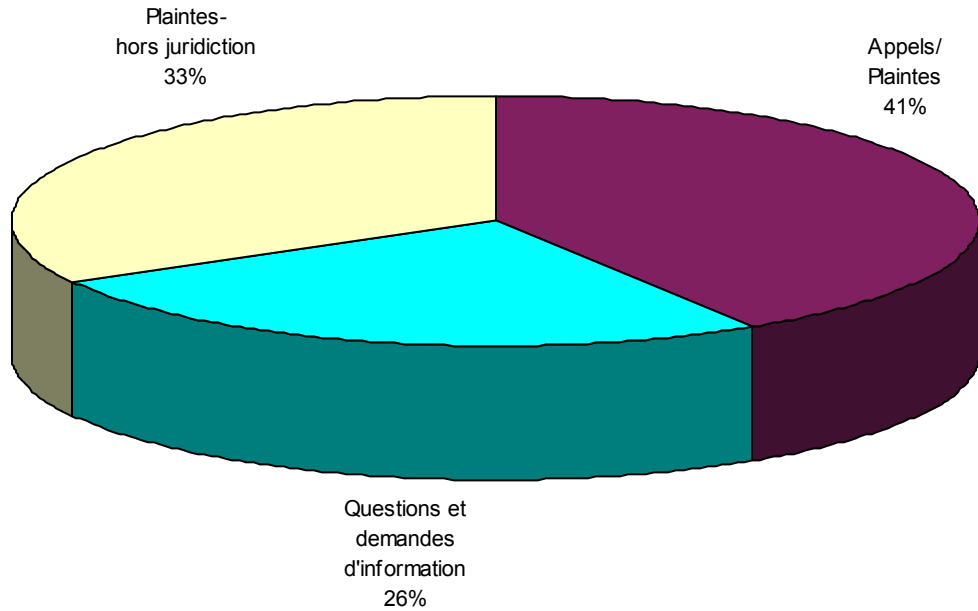
	2002/2003	2001/2002
<b>Questions de santé</b>		
Ordonnances demandées ou refusées	29	36
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	16	13
Soins dentaires	14	14
Demande pour aller à l'hôpital	9	10
Lunettes, soins ophtalmologiques	3	2
Régime alimentaire spécial	2	3
Menace de suicide	2	1
Physiothérapie	1	1
Santé mentale	-	2
Appareils médicaux	<u>-</u>	<u>2</u>
Total Partiel.....	76	84
<b>Conditions de détention</b>		
Vêtements et literie	8	6
Propreté	7	7
Nourriture	7	6
Chauffage et ventilation	3	2
Surpeuplement	2	-
Entretien et réparations	1	5
Usage du Tabac	1	7
Autres	<u>1</u>	<u>1</u>
Total Partiel.....	30	34

Administration	17	10
Programme de mise en liberté provisoire	14	15
Mesures disciplinaires	13	11
Biens personnels des détenus	12	12
Classification ou transferts	11	19
Demande de détention à domicile	11	10
Privilèges de visites	11	7
Loisirs	9	8
Placement à l'intérieur de l'institution	8	8
Privilèges relatifs aux programmes	6	7
Emploi du téléphone	5	7
Correspondance	4	4
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	4	7
Moyens de contention utilisés	4	2
Contrebande	2	1
Ségrégation	2	1
Conduite du personnel	2	8
Menacé par la présence d'autres détenus	2	2
Formulaires de demande	1	1
Langues Officielles – Services	1	1
Requêtes pour articles refusés	-	2
Autres	1	-
Abandonné par le détenu	<u>7</u>	<u>11</u>
Total Partiel	<b>253*</b>	<b>272*</b>
Demande de renseignements	33	19
Questions qui ne relèvent pas du Bureau		
Agression physique	10	1
Cour	2	4
Libération conditionnelle	1	-
Aide juridique	-	2
Agression sexuelle	<u>-</u>	<u>1</u>
Total.....	<b>299</b>	<b>299</b>

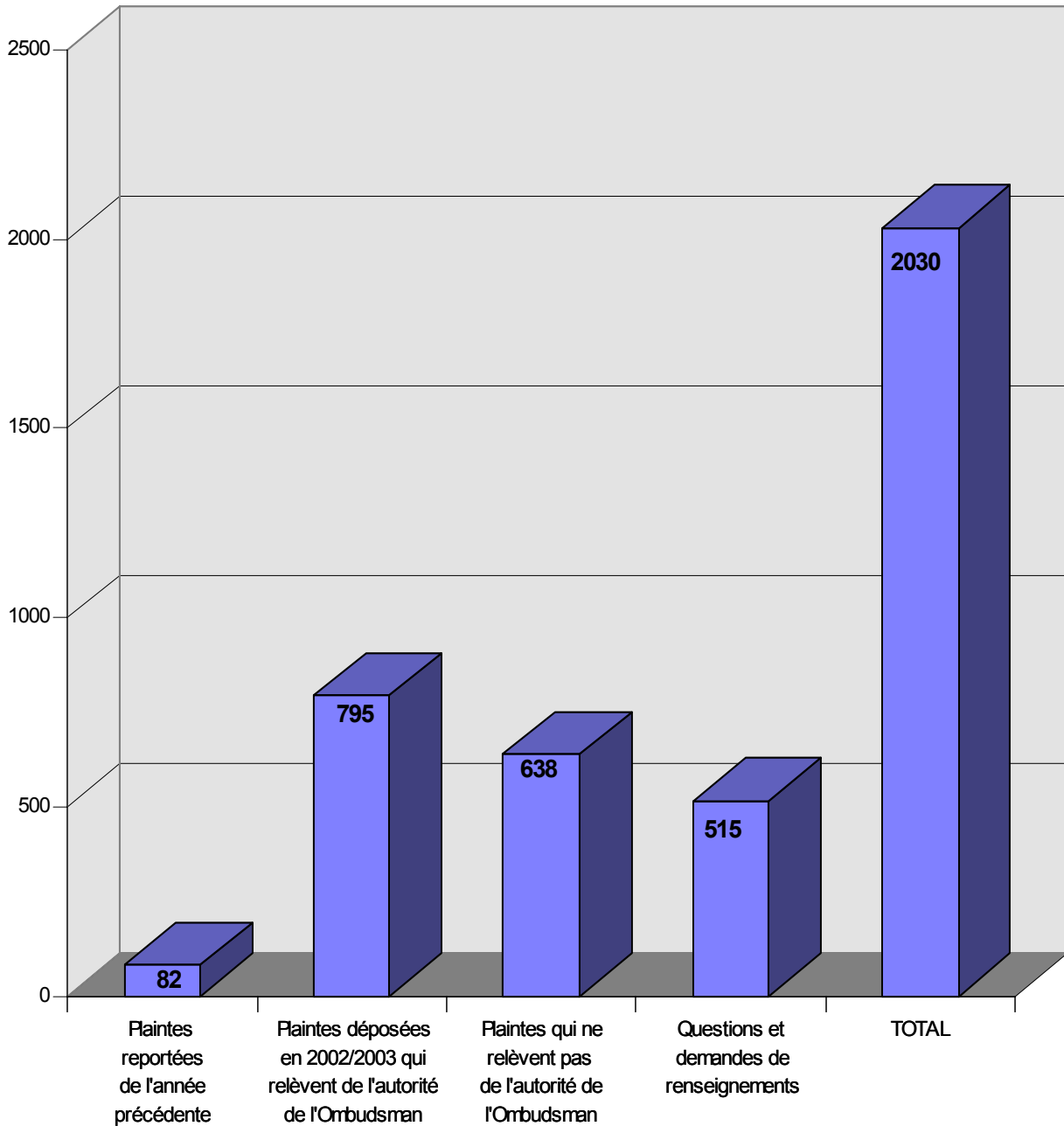
\*Parfois les détenus se regroupent pour déposer une plainte collective. Les plaintes collectives se rapportent à des domaines d'intérêts communs tels que les conditions de détention, la nourriture, le tabagisme et les loisirs. Cette année, le Bureau a reçu 3 plaintes collectives de détenus.

## TABLEAUX

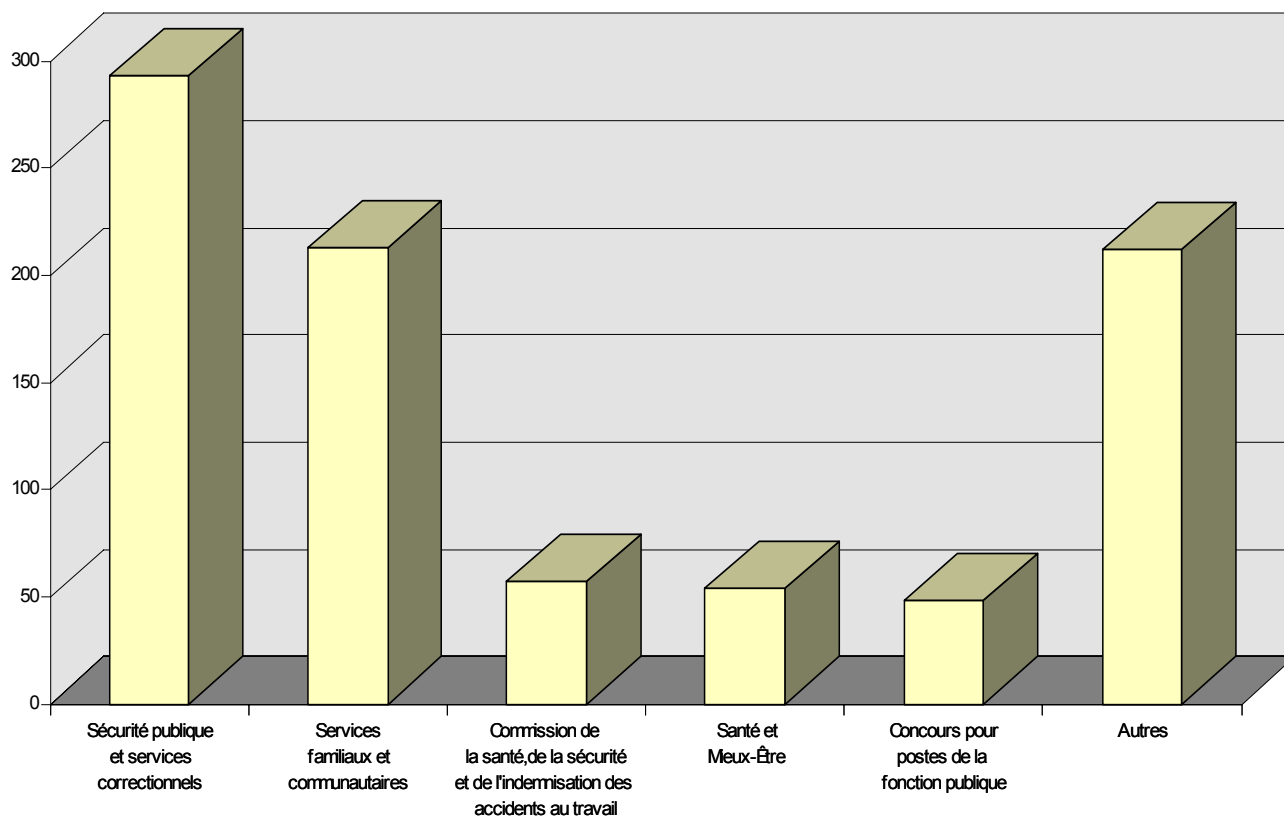
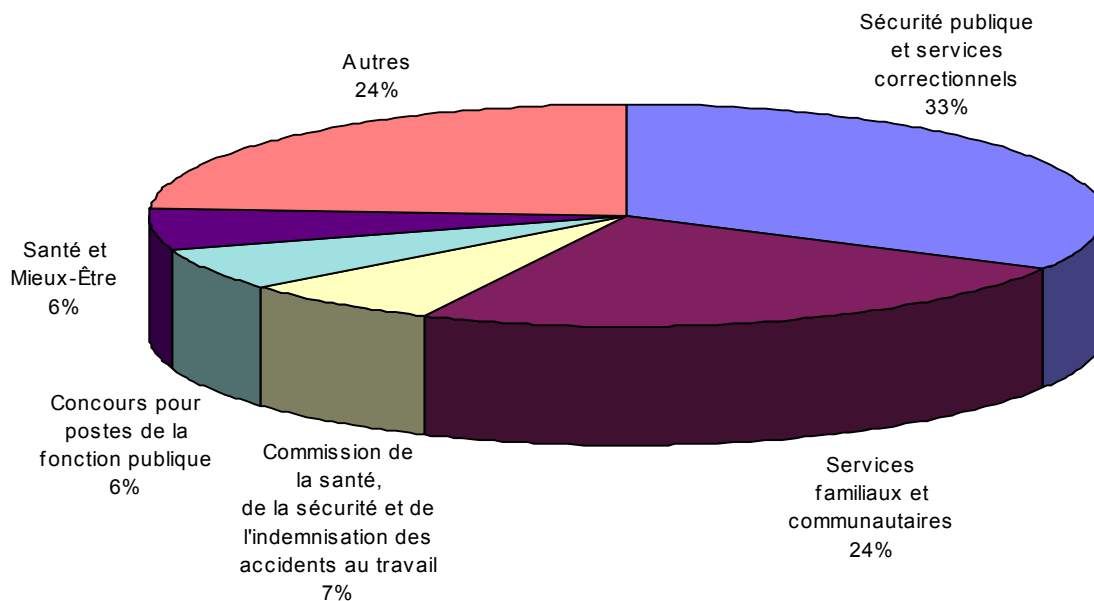
### PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2002/2003



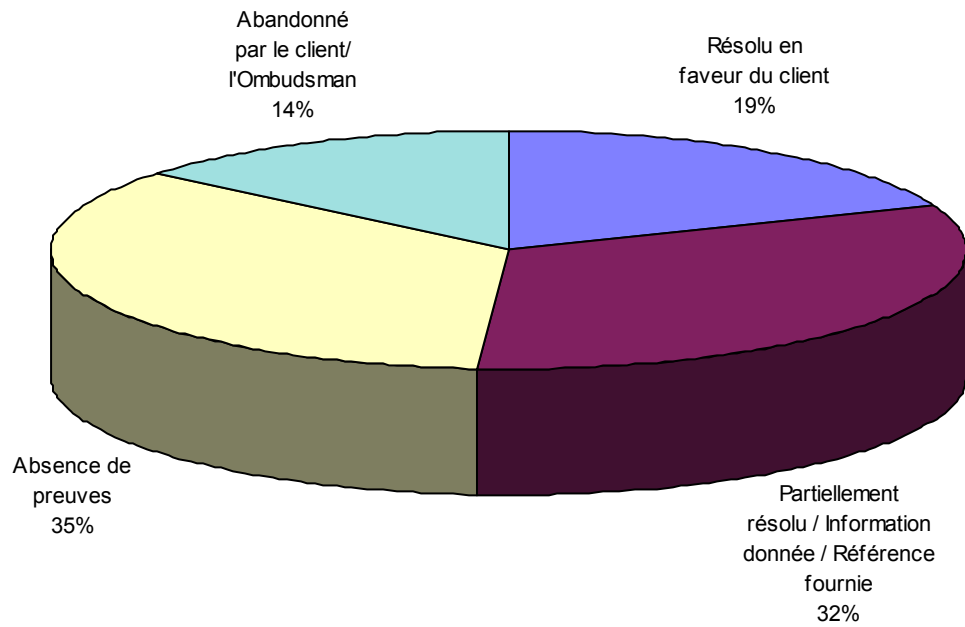
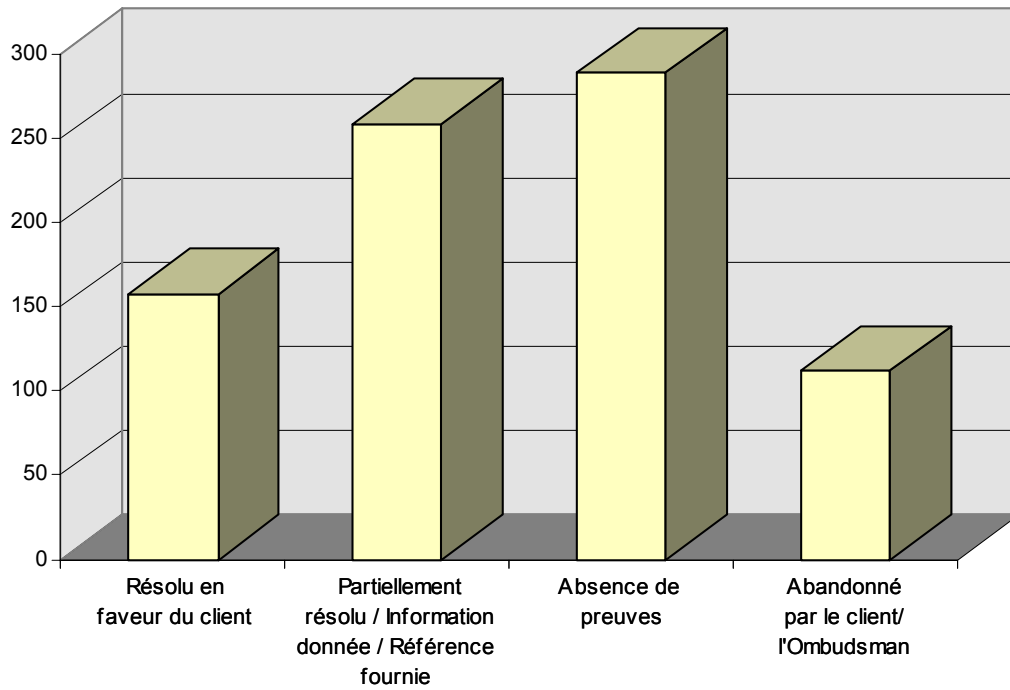
## TOTAL DES PLAINTES, DES QUESTIONS ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PRÉSENTÉES AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN 2002/2003



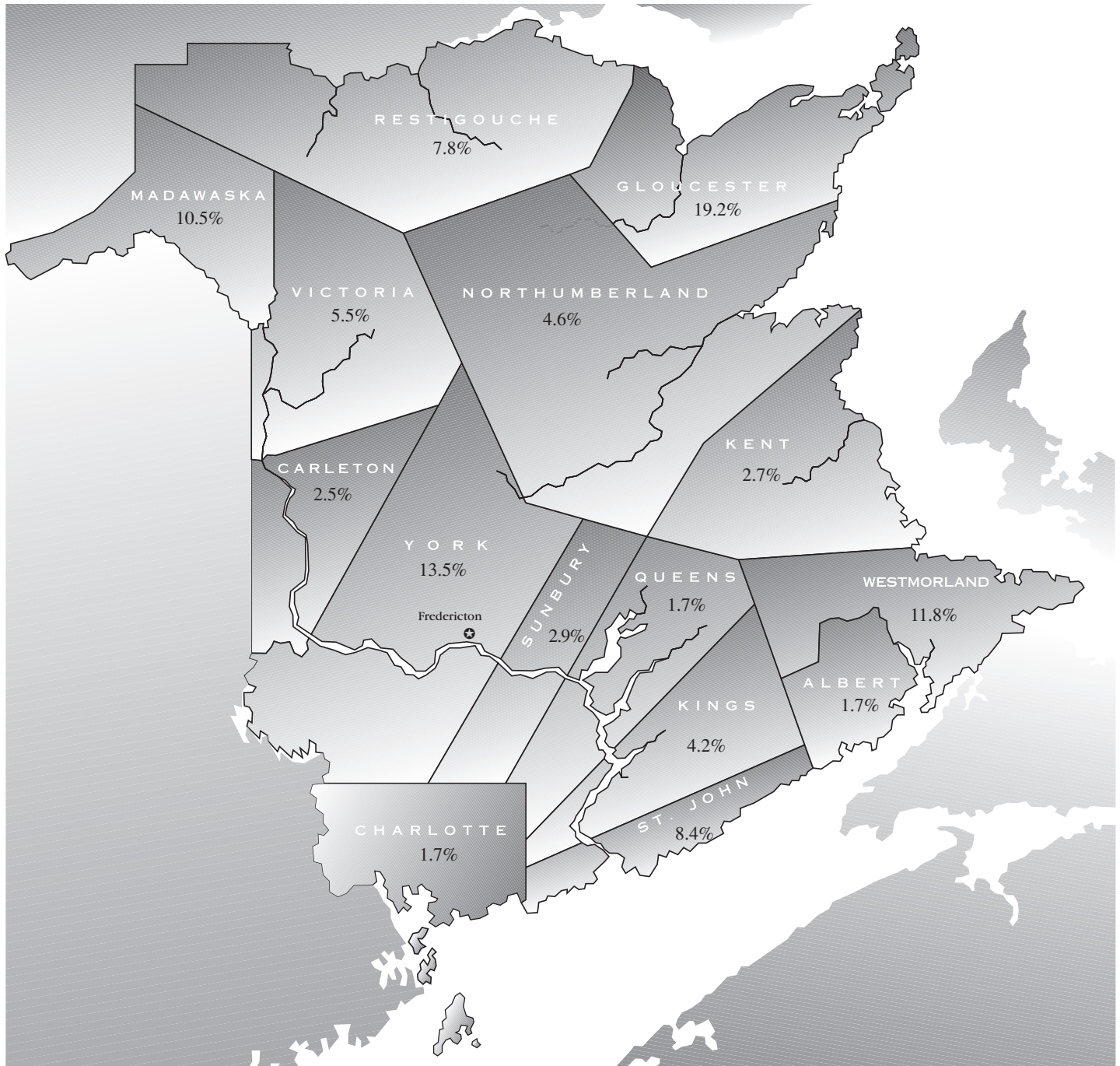
## CINQ PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES



## RÉSULTAT DES PLAINTES



## PROVENANCE DES PLAINTES



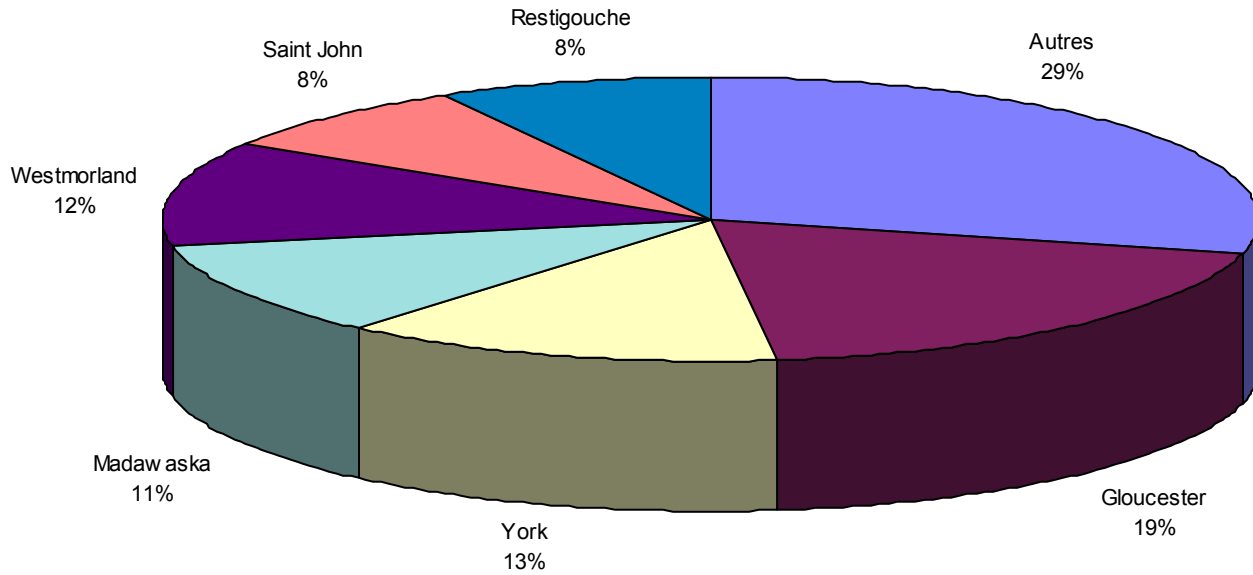
Nota: Hors province 1.5%  
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels  
Source: Communications Nouveau-Brunswick

## POPULATION ET PLAINTES PAR COMTÉ

Comté	Population	Pourcentage de population	Pourcentage des plaintes
Albert	26 749	3.7	1.7 (1.3)
Carleton	27 184	3.7	2.5 (2.5)
Charlotte	27 366	3.8	1.7 (3.1)
Gloucester	82 929	11.4	19.2 (17.1)
Kent	31 383	4.3	2.7 (2.0)
Kings	64 208	8.8	4.2 (3.8)
Madawaska	35 611	4.9	10.5 (11.3)
Northumberland	50 817	7.0	4.6 (5.9)
Queens	11 862	1.6	1.7 (1.3)
Restigouche	36 134	5.0	7.8 (8.1)
Saint John	76 407	10.5	8.4 (9.4)
Sunbury	25 776	3.5	2.9 (3.2)
Victoria	21 172	2.9	5.5 (4.3)
Westmorland	124 688	17.1	11.8 (9.2)
York	87 212	12.0	13.3 (15.6)
	<b>729 498</b>	<b>100</b>	<b>98.5 (98.1) *</b>

*Nota: Population provenant du Recensement de 2001  
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels  
(% pour 2001/2002 entre parenthèses)  
\*Hors province - 1.5% (1.9%)*

## PROVENANCE DES PLAINTES



Nota: Sauf les plaintes provenant d' établissements correctionnels