

2008/2009

RAPPORT ANNUEL



Bureau de l'ombudsman/
Défenseur des enfants et de la
jeunesse
Province du Nouveau Brunswick



Le 1er février 2010

Madame Loredana Catalli Sonier

Greffière

Assemblée législative

Province du Nouveau-Brunswick

Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Madame:

J'ai l'honneur de vous présenter le quarante et unième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25 (1) de la Loi sur l'Ombudsman, le paragraphe 25(1) de la Loi sur le Défenseur des enfants et de la jeunesse et l'article 36 de la Loi sur la Fonction publique, pour la période allant du 1er avril 2008 au 31 mars 2009.

Veillez agréer, Madame la Greffière, l'assurance de mon profond respect.

L'ombudsman,

Bernard Richard



POUR JOINDRE VOTRE OMBUDSMAN ET DÉFENSEUR DES ENFANTS & DE LA JEUNESSE

Écrivez au : Bureau de l'ombudsman et Défenseur
des enfants & de la jeunesse
548, rue York
C.P. 6000
Fredericton (N.-B.)
E3B 5H1

Téléphone : (506) 453-2789
1 (888) 465-1100 (sans frais)

Télécopieur : (506) 453-5599

Courriel : nbombud@gnb.ca

En personne : Pour prendre rendez-vous
Téléphone : (506) 453-2789
(sans frais) 1 (888) 465-1100

Site web : www.gnb.ca mot-clé : Ombudsman



EN MÉMOIRE

Notre Bureau déplore le décès au cours de l'année écoulée de M^{me} Claire Pitre, avocate du Bureau de l'ombudsman pendant quatorze ans. Elle était dévouée au service de l'État et agissait toujours avec beaucoup de professionnalisme. Elle était continuellement disponible et disposée à rendre service. Son attitude positive était contagieuse. Elle était une avocate compétente, une collègue généreuse et une conseillère bienveillante. Elle nous manquera cruellement.





ÉNONCÉ DE MISSION

En vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, le Bureau de l'ombudsman s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.

En vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*, le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse fait la promotion des droits et des intérêts des enfants et des jeunes, veille à ce que ces droits et intérêts soient protégés et à ce que les opinions des enfants et des jeunes soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées.





CONTENU

EN MÉMOIRE -----	4
ÉNONCÉ DE MISSION -----	5
MOT DE L'OMBUDSMAN-----	7
RÉSUMÉS DE CAS-----	11
RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES-----	18
OBJECTIFS : BUREAU DE L'OMBUDSMAN -----	19
OBJECTIFS: LE BUREAU DU DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE -----	19
L'OMBUDSMAN -----	20
LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE -----	21
PUBLICATIONS SPÉCIALES ET PRIX-----	22
INDICATEURS DE RENDEMENT-----	24
INFORMATIONS FINANCIÈRES-----	25
BUREAU DE L'OMBUDSMAN/ DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE -----	26
LOI SUR L'OMBUDSMAN-----	27
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS -----	30
LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION-----	32
LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE -----	36
LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS -----	38
LOI SUR LE DÉFENSEUR DES ENFANTS -----	42
ET DE LA JEUNESSE -----	42
STATISTIQUES 2008/2009 -----	45
GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE -----	47
TABLEAU STATISTIQUE 2008/2009-----	57
TABLEAUX -----	58



MOT DE L'OMBUDSMAN

Un bilan des activités 2008-2009 du Bureau de l'ombudsman et défenseur des enfants et de la jeunesse du Nouveau-Brunswick indique qu'il y a eu beaucoup d'actions durant l'année, notamment la publication d'un important rapport sur les services offerts aux jeunes dans le système de justice pénale pour adolescents, le dévoilement du tout premier rapport sur l'état de l'enfance et de la jeunesse dans la province, et un examen du processus employé par le gouvernement dans la décision d'éliminer l'immersion précoce.



DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Le rapport intitulé « *Ashley Smith : Un rapport de l'ombudsman et du défenseur des enfants et de la jeunesse du Nouveau-Brunswick sur les services offerts à une adolescente au sein du système de justice pénal pour les adolescents* » a été rendu public en juin 2008. Il est le résultat d'une enquête ouverte de notre propre initiative en octobre 2007, quelque temps après le décès de M^{lle} Smith à l'établissement Grand Valley pour femmes, un établissement correctionnel fédéral situé à Kitchener, en Ontario. Le rapport porte sur l'incarcération d'Ashley Smith de 2003 à 2006 dans deux établissements correctionnels provinciaux, soit le Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick et le Centre correctionnel régional de Saint-Jean, avant son transfert dans le système fédéral. L'année précédente, notre rapport intitulé *Connexions et déconnexion* avait examiné la situation désespérée dans laquelle se trouvent les jeunes ayant des besoins très complexes et le manque de soutien du gouvernement à ces jeunes et à leur famille.

Le rapport Ashley Smith met l'accent sur les lacunes qui existent dans les services offerts aux adolescents aux prises avec une maladie mentale ou de graves troubles du comportement et **condamnés à purger une peine d'emprisonnement**. Les observations du rapport et ses 25 recommandations sont axées sur l'amélioration du système actuel en attirant l'attention sur des problèmes qui pourraient autrement passer inaperçus, comme l'intervention auprès des jeunes avant qu'ils ne passent par le système de justice pénale pour adolescents; l'offre de services de santé mentale et d'éducation aux jeunes incarcérés; l'imposition de restrictions sur le recours à la force sur les mineurs dans les établissements pour adultes, particulièrement



l'utilisation des pistolets Taser; et l'application de restrictions rigoureuses relativement à l'usage de la ségrégation (isolement thérapeutique) au Centre pour jeunes du Nouveau-Brunswick.

Le bulletin provincial sur les enfants et les jeunes a été rendu public en novembre 2008 lors du discours initial de l'ombudsman et défenseur des enfants et de la jeunesse sur *l'état de l'enfance et de la jeunesse*. Le rapport examine la situation des enfants et des adolescents du Nouveau-Brunswick sur le plan de la santé, du mieux-être, du rendement scolaire, de la justice pénale pour adolescents, de la condition sociale, du bien-être de l'enfance et des comportements qui peuvent mettre en danger les enfants et les adolescents.

Au cours de multiples enquêtes et examens des services offerts aux enfants et aux jeunes, nous avons constaté que les preuves statistiques sont inexistantes ou périmées. Nous avons besoin de profils statistiques et de comparaisons longitudinales pour nous aider à déterminer si les services qui sont offerts répondent aux besoins. La communication de renseignements objectifs sur la situation de nos enfants, un exercice que nous prévoyons répéter chaque année, permettra à la population du Nouveau-Brunswick de savoir si les programmes destinés à aider nos enfants sont efficaces.

Nous avons produit le *Rapport concernant la décision du ministre de l'Éducation de modifier le programme d'études du français langue seconde* parce que plus de 330 plaintes avaient été reçues à notre bureau. Le processus décisionnel utilisé pour abolir l'immersion précoce en français a été jugé inadéquat du fait que le ministre s'est considérablement écarté du processus de consultation qu'il avait promis. De toute façon, une ordonnance de la Cour du Banc de la Reine a forcé le ministre à tenir une consultation publique en bonne et due forme avant de procéder à quelque changement que ce soit.

DROIT À L'INFORMATION ET PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le bureau a également publié des rapports d'enquête sur la perte de cartouches de données de facturation de l'assurance-maladie durant cette période. Un envoi de cartouches de bandes magnétiques contenant des renseignements médicaux personnels, parties par messagerie du Nouveau-Brunswick en direction de la Colombie-Britannique, n'est jamais parvenu à destination. Les personnes dont les renseignements ont été égarés ont été mises au courant des faits plus de six semaines après que les documents eurent quitté le Nouveau-Brunswick. Les bandes magnétiques, qui n'ont jamais été retrouvées, contenaient les renseignements médicaux personnels de plusieurs centaines de résidents du Nouveau-Brunswick et de la Colombie-Britannique. L'information n'était pas protégée par cryptage.



L'ombudsman du Nouveau-Brunswick et le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de la Colombie-Britannique ont déclaré que leurs gouvernements avaient échoué à protéger les renseignements médicaux personnels de résidents du Nouveau-Brunswick et de la Colombie-Britannique quand un messenger a perdu des bandes magnétiques contenant des renseignements médicaux. Plusieurs recommandations ont été formulées pour s'assurer que l'avènement de la cybersanté garantira les meilleures protections possible pour ce type de données sensibles.

Par ailleurs, le bureau a présenté des propositions au Comité permanent de modification des lois de l'Assemblée législative concernant des documents de travail sur la législation relative aux renseignements médicaux personnels et à la protection de la vie privée, et aussi sur des changements proposés à la *Loi sur le droit à l'information*.

OMBUDSMAN

En 2008-2009, le nombre de plaintes traitées à notre bureau a augmenté de 1,7 % pour atteindre le sommet historique de 3 464. Nous sommes totalement absorbés par notre besoin de répondre aux citoyens, par notre détermination à faire en sorte que nos recommandations antérieures (Promesses rompues, Connexions et déconnexion, Ashley Smith) ne soient pas oubliées, et par de nouvelles initiatives comme un partenariat avec le ministère de la Justice du Canada pour l'élaboration d'un modèle de triage pour le dépistage et la prise en charge de mineurs ayant des problèmes de santé mentale AVANT que le système de justice pénale n'intervienne. Ce travail exige des ressources adéquates qui sont insuffisantes au bureau. Par comparaison, Terre-Neuve-et-Labrador, une province ayant 200 000 habitants de moins que le Nouveau-Brunswick, a trois bureaux pour remplir le même mandat que nous (représentant des citoyens, défenseur des enfants et des mineurs, commissaire à l'information et à la protection de la vie privée). Aucun de ces responsables n'est gardien de la *Loi sur la Fonction publique* et, au total, leur effectif compte dix personnes de PLUS pour accomplir les tâches.

Je sais que le personnel du bureau fait tout son possible pour répondre à chaque plainte et s'occuper de chaque cas d'enfant dont nous sommes saisis, mais il y a une limite, et nous l'avons dépassée depuis longtemps. Nous avons donc fixé des priorités (les enfants passent vraiment en premier à notre bureau); nous refusons les plaintes qui relèvent à peine de nos mandats, et il arrive parfois que certains dossiers ne soient pas traités avant plusieurs mois. Je n'aime pas ça, mais nous n'avons pas le choix.

L'année a été difficile à cause du plus grand volume de travail mais, surtout à cause du nombre d'évènements inattendus, le plus pénible ayant été la mort prématurée de notre ex-avocate-conseil Claire Pitre. Claire était une véritable source d'inspiration dans sa longue lutte contre le cancer. Sa maladie passait presque inaperçue tant elle avait un beau sourire, un rire



communicatif et beaucoup de temps pour quiconque avait besoin de son avis. Elle nous manque et nous manquera beaucoup.

Bernard Richard
Ombudsman and Child and Youth Advocate



RÉSUMÉS DE CAS

Ce n'était pas moi

Société d'Énergie du Nouveau-Brunswick – Compte client

Un homme avait loué une chambre dans un logement occupé par des locataires dont il a repris le bail depuis peu. La raison de son appel à l'ombudsman était la suivante : le locataire précédent devait une somme considérable et l'électricité avait été débranchée. Énergie NB refusait de réactiver le service d'électricité au nom du nouveau locataire jusqu'à ce que la dette soit entièrement remboursée, même si le nom de l'homme n'avait jamais été inscrit sur le bail précédent ni sur le compte d'électricité précédent. En outre, il était maintenant le seul locataire du logement, et le locataire précédent n'habitait plus à cette adresse.

Un enquêteur a téléphoné à Énergie NB pour se faire expliquer la situation et demander pourquoi le nouveau locataire était incapable d'avoir un compte d'Énergie NB à son nom avant que l'ancien locataire ait remboursé sa dette. Suite à cette demande, Énergie NB a reconnu avoir fait une erreur et a ouvert un compte pour le nouveau locataire qui n'avait rien à voir avec les problèmes financiers du locataire précédent. L'enquêteur a ensuite vérifié auprès de l'homme qui lui a confirmé qu'il avait effectivement l'électricité et que « tout était beau ».

Quand nous travaillons tous ensemble

Développement social – Protection des enfants

Notre bureau a reçu un appel d'une personne préoccupée employée au gouvernement. Elle travaillait depuis un certain temps avec une enfant très vulnérable qui avait des difficultés à l'école et à la maison et qui avait des tendances suicidaires. Les services de santé mentale intervenaient auprès de cette enfant; ils l'avaient retirée de son milieu familial (où l'on soupçonnait qu'elle pouvait être victime de mauvais traitements) et placée dans une famille d'accueil où elle allait vraiment mieux dans tous les domaines, au





grand plaisir de chacun.

Comme l'enfant se portait mieux, Développement social a décidé qu'il était temps d'élaborer un plan pour réintégrer l'enfant dans son milieu familial. Toutefois, lorsqu'on a présenté ce plan à l'enfant, ses comportements destructeurs antérieurs sont revenus en force. Bien que les services de santé mentale et de développement social aient le plus haut intérêt de l'enfant en tête, certains aspects des besoins de l'enfant avaient été négligés, et certains travailleurs impliqués dans le cas n'en avaient pas une vue d'ensemble à cause de problèmes d'échange d'information entre les ministères concernés.

Grâce à la médiation menée par un de nos intervenants sociaux de la protection des enfants et des jeunes, Santé mentale et Développement social ont été capables d'en arriver à une solution qui convenait à toutes les personnes concernées, et l'enfant a pu rester dans le foyer d'accueil. Les ministères ont également élaboré un plan d'action pour la garde de cette enfant à l'avenir compte tenu des meilleurs intérêts de l'enfant. Une fois ces dispositions prises, l'enfant a recommencé à faire des progrès dans tous les domaines, et elle était très contente des résultats.

Pas une enfant, pas encore une adulte

Ministère de la Santé – Lacunes dans les services offerts aux jeunes

Une personne employée au gouvernement a appelé à notre bureau pour exprimer des préoccupations concernant une adolescente auprès de laquelle le Ministère intervient. La jeune fille en question était trop âgée pour être placée en famille d'accueil, et le centre où elle vivait



jusqu'à récemment n'était plus en mesure de répondre à ses besoins. La jeune fille ne pouvait pas aller vivre chez ses parents ni ne pouvait être laissée à elle-même dans la collectivité en raison de problèmes de santé mentale et de manque de compétences essentielles. Elle avait besoin de la structure d'un foyer de groupe, mais il semble qu'aucun programme n'était disponible ni ne convenait à ses besoins et sa situation uniques.

La personne chargée de son dossier avait demandé des fonds au ministère du Développement social et en santé mentale pour un milieu familial de rechange pour cette jeune



filles, mais sans succès. Après de nombreuses discussions avec des gens à divers niveaux des deux ministères, notre bureau a demandé qu'un financement soit accordé pour cette situation unique compte tenu de la lacune évidente dans les services et que la jeune fille soit placée dans un foyer familial de rechange en vertu du principe de Jordan. En application du principe de Jordan, le bien-être de l'enfant doit toujours passer en priorité en cas de conflit de compétence en ce qui concerne les services gouvernementaux. Il exige que le prestataire de services de premier contact paie, sans délai ni interruption, les services dont l'enfant a besoin; le conflit de compétence au sujet des dépenses doit être réglé par les processus intergouvernementaux après le fait.

Deux provinces, un manque de communication

Sécurité publique – Service correctionnel

Un détenu a appelé au Bureau de l'ombudsman à partir d'un centre correctionnel provincial disant qu'il devait comparaître en cour le lendemain dans une autre province pour un délit sans rapport avec son incarcération actuelle. Il avait demandé à son agent et au surintendant du centre correctionnel si des dispositions avaient été prises pour qu'il puisse se rendre à son audience, mais aucun des deux n'était au courant de la date prévue de l'audience et, par conséquent, aucun arrangement n'avait été pris pour son transport dans l'autre province. Le détenu craignait de devoir faire face à d'autres accusations ou sanctions s'il ne se présentait pas au tribunal à la date prévue.



Après avoir reçu cet appel, notre bureau a communiqué avec le tribunal en question dans une autre province pour savoir si cet homme était bien convoqué à une audience, et ce fait a été confirmé. Il était clair que le détenu serait incapable de se présenter devant le tribunal la date prévue parce que l'information à ce sujet n'avait pas été transmise au centre correctionnel au Nouveau-Brunswick. Notre bureau a ensuite communiqué avec le centre

correctionnel au Nouveau-Brunswick pour rendre compte de la situation, et on nous a assuré que des arrangements seraient faits pour permettre au détenu de se présenter en cour à une



date ultérieure. Finalement, le détenu a pu assister à son audience à la date reportée sans qu'il y ait de répercussions parce qu'il n'avait pas été capable de respecter la date originale.

Le cas du relevé de notes manquant

Éducation – Districts scolaires

Une dame avait récemment posé sa candidature à un poste et avait été la candidate retenue. L'employeur qui offrait l'emploi était heureux d'obtenir ses services et l'expérience qu'elle apportait; la nouvelle employée avait hâte d'entrer en fonction à ce nouveau poste. Pour l'étape finale du règlement de l'offre d'emploi, la dame devait soumettre à l'employeur une preuve de ses études secondaires. Malheureusement, cette tâche s'est avérée très difficile.

La dame avait communiqué avec la commission scolaire et avec les Archives provinciales pour se faire dire qu'il n'y avait pas de dossiers prouvant qu'elle avait fréquenté l'école secondaire et terminé ses études et qu'on était incapable de trouver un relevé de notes détaillant son éducation secondaire. Le bureau de l'ombudsman a communiqué avec le district scolaire en question qui a déterminé qu'il faudrait faire une fouille dans les archives, et nous leur avons demandé d'effectuer cette recherche. Le personnel des archives n'a pas mis trop de temps pour retracer le relevé de notes et l'envoyer à l'employeur potentiel. La plaignante a pu accepter l'offre d'emploi, et elle et son employeur sont tous les deux heureux du dénouement de la situation.



Du service, s'il vous plaît

Sécurité publique – Service correctionnel

Un jeune contrevenant a téléphoné au Bureau de l'ombudsman pour se plaindre qu'il n'avait pas accès à des services dans la langue de son choix au centre correctionnel. Le Nouveau-Brunswick est une province bilingue, et le gouvernement doit offrir tous les services gouvernementaux dans la langue choisie par le client, soit le français soit l'anglais. Ce jeune francophone ne parle pas l'anglais et il se trouvait dans l'impossibilité d'obtenir des services comme celui d'un psychologue ou d'un infirmier dans la langue de son choix.



Après avoir reçu cette plainte, un de nos enquêteurs a téléphoné à l'établissement pour informer le personnel de la demande d'accès à des services en français et pour préciser de quels services il s'agissait. Une fois au courant que ce jeune voulait avoir des services en français, le personnel du centre correctionnel a été en mesure de le placer dans une unité bilingue, et des dispositions ont été prises immédiatement pour qu'il ait accès à des professionnels de la santé pouvant lui fournir les services nécessaires dans la langue de son choix.

Essayez encore

Sécurité publique – Véhicules à moteur

Notre bureau a reçu une plainte d'une personne âgée dont le permis de conduire avait été révoqué. La dame avait souffert d'une maladie grave qui avait altéré son fonctionnement cognitif, et elle avait reçu l'ordre de remettre son permis de conduire à la recommandation de son docteur. Heureusement, la dame s'est rétablie et, avec le consentement de son médecin, elle a entrepris des démarches pour récupérer ses privilèges de conductrice.

La dame a échoué à plusieurs tests de conduite, après quoi le ministère de la Sécurité publique l'a avisée qu'elle n'était plus autorisée à passer d'autres tests et qu'on lui retirait définitivement son permis de conduire. Toujours confiante de pouvoir réussir le test et recommencer à conduire prudemment, la dame a contacté notre bureau pour obtenir de l'aide.

Nous avons enquêté et nous avons découvert qu'il n'y avait aucune limite légale au nombre de fois qu'une personne peut passer des tests de conduite. En outre, selon nous, le fait d'interdire à la dame de passer d'autres tests constituait une discrimination fondée sur l'âge : une interdiction qui ne serait probablement pas imposée à une conductrice plus jeune. Grâce à notre intervention, le ministère de la Sécurité publique a accepté que la dame puisse passer de





nouveaux tests. C'est ce qu'elle a fait. Elle a ensuite pu obtenir de nouveau son permis et a recommencé à conduire.

Avisez-moi d'avance, s'il vous plaît

Sécurité publique – Service correctionnel

Un détenu a appelé à notre bureau pour se plaindre du fait qu'une visite-contact prévue avec son père, qui devait parcourir une distance considérable pour arriver à l'établissement, avait



été annulée à la dernière minute. La visite avait été prévue trois semaines à l'avance pour que le père puisse prendre des dispositions appropriées pour voyager. Le jour prévu de la visite, le détenu a été informé que la visite avait été annulée seulement deux heures avant l'heure prévue. Son père avait déjà fait le voyage dans l'espoir de voir son fils.

La raison donnée au détenu pour l'annulation a été que malheureusement l'établissement était à court de personnel cette journée particulière et qu'il n'y avait pas de gardiens disponibles pour surveiller la visite-contact, comme l'exige la politique. Le détenu a donc été avisé que la visite devait être reportée à un autre jour.

Après réception de cette plainte, un enquêteur de notre bureau a communiqué avec l'établissement pour discuter des circonstances exceptionnelles qui étaient en cause dans ce cas-là en raison des importantes dispositions que le père avait dû prendre pour se rendre sur place. Le surintendant adjoint a affirmé à notre enquêteur qu'il discuterait ce genre de situation avec le personnel pour qu'à l'avenir les visiteurs, ayant à parcourir des distances exceptionnellement grandes, puissent être aidés de la meilleure façon possible et qu'ils aient droit à des visites à sécurité minimale, si aucune autre disposition ne peut être prise cette journée-là.



Situation difficile

Travail sécuritaire NB – Indemnités d'accident du travail

Notre bureau a reçu une plainte d'un homme qui avait fait une demande de prestations de soins et de maintien à domicile auprès de Travail sécuritaire NB pour l'aider à entretenir sa maison et dont la demande a été rejetée. Un enquêteur de notre bureau a téléphoné à Travail sécuritaire NB pour discuter ce problème et pour passer en revue la politique applicable dans cette situation.

Après discussion avec Travail sécuritaire NB, on a découvert que deux choses n'étaient pas réglementaires dans la demande de prestations de l'homme. Premièrement, certains renseignements pertinents n'avaient pas été communiqués à Travail sécuritaire NB et n'avaient donc pas été pris en considération dans le calcul des prestations. Deuxièmement, notre bureau a déterminé qu'il y avait des lacunes dans la politique et qu'elle ne répondait pas équitablement aux besoins de ce demandeur particulier. Par conséquent, nous avons collaboré avec Travail sécuritaire NB pour nous assurer que tous les renseignements pertinents et nécessaires étaient au dossier et nous avons formulé des recommandations pour améliorer la politique afin d'éviter des plaintes semblables à l'avenir. Finalement, la demande de prestations de l'homme a été approuvée, et Travail sécuritaire NB a accepté de tenir compte de nos recommandations lors de la prochaine révision de la politique.



RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a une compétence législative étendue en vertu de la Loi sur l'Ombudsman, ainsi que d'importantes responsabilités administratives et d'application des lois en vertu d'autres lois régissant l'imputabilité et l'équité dans le secteur public.

Le Bureau de l'ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de six 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
6. Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse





OBJECTIFS : BUREAU DE L'OMBUDSMAN

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.

OBJECTIFS: LE BUREAU DU DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse s'engage à atteindre les objectifs suivants:

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles dans le but de promouvoir et de protéger les droits et les intérêts des enfants et des jeunes.
2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque enfant et à chaque jeune dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles afin que leur voix soit entendue et qu'on en tienne compte dans les forums où leurs opinions pourraient autrement ne pas être avancées.
3. Réviser les directives, les procédures, les lois et les règlements en vue de faire avancer les droits et les intérêts des enfants et des jeunes et, au besoin, fournir des renseignements et des conseils au gouvernement et aux organismes gouvernementaux au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services offerts aux enfants et aux jeunes.





L'OMBUDSMAN

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'Ombudsman est nommé et ne peut être démis de ses fonctions que sur la recommandation de l'Assemblée législative elle-même.

La *Loi sur l'Ombudsman* lui confère le pouvoir d'enquête relativement à toute matière 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.

CE QUE L'OMBUDSMAN PEUT FAIRE

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 ainsi que toute autre autorité publique que définit la *Loi sur l'Ombudsman*.

CE QUE L'OMBUDSMAN NE PEUT PAS FAIRE

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 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



LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Le défenseur des enfants et de la jeunesse relève de l'Assemblée législative et agit indépendamment du gouvernement. Le défenseur des enfants et de la jeunesse est nommé et ne peut être destitué que sur la recommandation de l'Assemblée législative. De ce point de vue, le rôle de défenseur des enfants et de la jeunesse est semblable à celui de l'ombudsman.

Il existe toutefois de nettes différences entre les deux. Le défenseur des enfants et de la jeunesse agit en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes. En vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*, le défenseur est chargé de veiller à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés, et à ce que leurs opinions soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées. Conformément à son mandat et en vertu de la *Loi*, le défenseur fournit également de l'information et des conseils aux organismes et aux représentants officiels du gouvernement au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services aux enfants et aux jeunes.

Ce que peut faire le défenseur

Le défenseur des enfants et de la jeunesse, ainsi que ses employés sont, en vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*, en mesure d'offrir de l'aide aux enfants et aux jeunes en :

- écoutant leurs besoins et leurs préoccupations;
- veillant à ce que leurs droits et leurs intérêts soient protégés;
- s'assurant que leurs opinions sont entendues dans les forums appropriés;
- enquêtant sur les plaintes que ces enfants et ces jeunes pourraient adresser à propos de la manière dont une situation précédente a été traitée par des organismes gouvernementaux;
- veillant à ce qu'ils aient un accès adéquat aux services appropriés;
- examinant continuellement les lois et politiques afin de s'assurer qu'elles sont justes et équitables envers les enfants et les jeunes, et qu'elles sont également respectées;
- rendant compte de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services offerts aux enfants et aux jeunes dans la collectivité;
- agissant, de façon générale, en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes.

Ce que ne peut pas faire le défenseur

Le défenseur des enfants et de la jeunesse, ainsi que ses employés, n'agissent ni à titre de protecteurs des droits et intérêts des parents et des adultes, ni à titre de conseillers juridiques, et ce, de quelque façon que ce soit.



PUBLICATIONS SPÉCIALES ET PRIX

Ashley Smith : Rapport de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick et Défenseur des enfants et de la jeunesse sur les services fournis à une jeune touchée par la justice criminelle des adolescents

“Tous les membres de notre société doivent comprendre qu’une restructuration importante du système de justice pénale pour les adolescents au Nouveau-Brunswick s’impose. À mon avis, sans avoir une idée appropriée et réaliste de l’objet de ce système, nous ratons une possibilité singulière d’investir dans le bien-être de nos adolescents et, du coup, dans l’avenir de la province. Le système de justice pénale pour les adolescents devrait être administré et mis en oeuvre comme un moyen pour arriver à une fin et non comme une fin en soi. C’est seulement à ce moment-là que nous comprendrons clairement que les adolescents qui souffrent de troubles mentaux ou de graves troubles du comportement et qui commettent un acte criminel punissable en vertu des dispositions actuelles du Code criminel ont droit à un rétablissement. Il faut doter ces adolescents des outils nécessaires, pour qu’ils essaient, au moins, de réintégrer la société comme des membres productifs. La solution de rechange est inacceptable.”

Rapport de l'Ombudsman concernant la décision du ministre de l'Éducation de modifier le Programme de français langue seconde

“Ce qui ressort clairement de l'enquête, c'est qu'il y a beaucoup plus de questions fondamentales sur lesquelles nous sommes d'accord, comme l'apprentissage du français langue seconde, la répartition en classes homogènes et les examens, que de questions sur lesquelles nous sommes en désaccord. Compte tenu de la compréhension générale des problèmes et des occasions, je crois que nous avons de bonnes raisons de croire qu'un processus d'engagement public adéquat pourrait établir d'autres propositions de programme qui serviraient de base à un consensus social plus large. À l'étude des diverses propositions présentées jusqu'à présent, je demeure confiant qu'il y a une meilleure façon de procéder, une méthode qui prend en considération et qui respecte toutes les opinions, qui fait honneur à la contribution unique qu'apporte le Nouveau-Brunswick au Canada et qui tient compte des préoccupations sincères et des objectifs louables du ministre sans laisser aucun enfant pour compte et sans exclure les parents.”

Enquête sur la perte des renseignements personnels par le ministère de la santé – cartouches des données de facturation de l'assurance-maladie

“L'atteinte aux renseignements personnels qui est survenue en octobre 2007 a, espérons-le, servi à rappeler de façon importante, sinon pénible, au ministère de la Santé de même qu'à tous les autres ministères que la protection de la vie privée est une question qui mérite toute



notre attention. Il ne suffit pas de dire que la protection des renseignements personnels est importante dans l'organisation. Le ministère de la Santé ainsi que les autres ministères doivent s'assurer que la protection des renseignements personnels est un objectif de chaque employé de l'organisation qui traite les renseignements personnels.”

Plus que de simples paroles : Un rapport d'analyse statistique en appui au Discours sur l'état de l'enfance et de la jeunesse 2008

“Notre objectif reste toutefois le meilleur intérêt et le plein développement de chaque enfant, et nous demandons à chacun de prendre cet objectif au sérieux. Notre postulat de départ est que si l'on crée les bonnes conditions ces enfants seront moins enclins à entreprendre des activités à risque et qu'ils parviendront plus facilement à atteindre leurs objectifs de vie, contribuant ainsi à leur tour à la croissance de leur société.”

Prix de la Muriel McQueen Ferguson Foundation

Bernard Richard a reçu le 16^e Prix de la Muriel McQueen Ferguson Foundation en reconnaissance des efforts qu'il a déployés pour contrer les problèmes de violence familiale au cours des trente dernières années comme travailleur social, avocat praticien, député et ministre et actuel ombudsman et défenseur des enfants et des jeunes.



*T. Murray, la sénatrice M. Trenholme Counsell,
B. Richard, récipiendaire du prix,
Dr D. Besner, président de la MMFF.
PHOTO PAR : MULLIN'S PHOTOGRAPHY LTD.*



INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'ombudsman mesure son rendement, pour ce qui est de la prestation de divers services établis par la loi, par le biais des indicateurs énoncés ci dessous.

Appui à la mission central

Indicateur Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau Brunswick a pour mission centrale de s'assurer que tous les citoyens du Nouveau Brunswick sont traités de façon équitable, du point de vue administratif, par le gouvernement et ses organismes. En vertu de la **Loi sur l'Ombudsman**, il s'efforce de faire en sorte que les particuliers soient servis de façon uniforme, juste et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau Brunswick.

Résultat Notre mission centrale est communiquée par le biais de diverses activités publiques et d'éducation des employés du gouvernement et par le biais de déclarations à titre de conférencier prononcées par l'ombudsman et son personnel, et est renforcée dans les pages Web du bureau et dans notre rapport annuel.

Prestation efficace et efficiente de services

Indicateur Le Bureau de l'ombudsman a réalisé des gains depuis janvier 2004 dans le cadre de ses efforts afin de mieux exécuter le mandat que lui confère la loi. Ces gains comprennent l'établissement d'un numéro de téléphone sans frais 1 888 qui permet aux clients de l'extérieur de la grande région de Fredericton de communiquer avec le bureau; l'amélioration de sa page Web; la réalisation d'améliorations administratives et techniques; la tenue de rencontres régulières avec divers ministères et organismes du gouvernement dans le but d'élaborer des améliorations dans la façon qu'ils exécutent leurs mandats respectifs conformément à la loi, de même que l'élaboration et le lancement d'une affiche informative pour les centres correctionnels provinciaux.

Résultat Le pourcentage des dossiers de plainte réglés dans les 30 jours suivant la date de réception de la plainte est resté à environ 90 % pour l'année 2008-2009.



INFORMATIONS FINANCIÈRES

	Budget	Dépenses réelles
Salaires et avantages sociaux	1,445,200	1,275,400
Autres services	243,000	224,900
Fournitures et approvisionnements	30,500	19,900
Biens et matériel	26,100	38,800
Contributions et subventions	0	200
Total	1,744,800	1,559,200*

* Cette différence est attribuable principalement aux postes vacants et aux employés en congé durant la période qui nous concerne.



BUREAU DE L'OMBUDSMAN/ DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE

Employés	Titre professionnel
Albert, Jessica	Enquêteuse
Basque, Lyne	Enquêteuse
Cantin, Francine	Superviseur clinique/Travailleuse sociale
Cronkhite, Amy	Adjointe administrative
Daigle, Jennifer	Enquêteuse
Dickison, Julie	Secrétaire exécutive
Doyle, Anne	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Gilliland, Steve	Directeur exécutif
Guthrie, Janel	Adjointe administrative
Hébert, Sylvie	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Jardine, Kathryn	Enquêteuse/ Agente juridique
LeBlanc, Mélanie	Enquêteuse/Travailleuse sociale
Levert, François	Enquêteur/Agent juridique
Levesque, Marie-Josée*	Enquêteuse
Murray, Jennifer*	Enquêteuse/Agente juridique
Richard, Bernard	Ombudsman/ Défenseur des enfants & de la jeunesse
Savoie, Robert	Enquêteur
Whalen, Christian	Conseiller juridique

* Temps partiel



LOI SUR L'OMBUDSMAN



Sous le régime de la *Loi sur l'Ombudsman*, le Bureau de l'ombudsman et du défenseur des enfants et de la jeunesse effectue des enquêtes indépendantes et confidentielles en réponse aux plaintes déposées par des particuliers concernant des problèmes administratifs mettant en cause des ministères du gouvernement provincial et d'autres organismes associés, comme les districts scolaires, les régies régionales de la santé et les municipalités.

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.

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.

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 des langues officielles.

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 autorités relevant du gouvernement provincial que définit la *Loi sur l'Ombudsman*.

Enquêtes

Conformément à la Loi sur l'Ombudsman, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et confidentielles 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 où, 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 à la page 16 du rapport 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.

STATISTIQUES 2008/2009

Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 3,067 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2008-2009.



Un rapport d'enquête sur le programme d'études du français langue seconde a également été rendu public durant cette période. Le rapport, qui portait sur la décision du ministre de l'Éducation de modifier le programme d'études du français langue seconde pour abolir l'immersion précoce en français, faisait suite à plus de 330 plaintes reçues à notre bureau concernant la décision du ministre d'abolir l'immersion précoce en français.



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 2008-2009 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 plusieurs plaintes étaient d'ordre criminel, car elles portaient, par exemple, sur une agression. 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.

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 tout comme le centre correctionnel concerné, puisse également se faire entendre.



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.

STATISTIQUES 2008/2009

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 828 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. Le Bureau a également reçu un grand nombre de demandes d'informations et de plaintes provenant de détenus, qui ne relevaient pas de notre compétence.



LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

La *Loi sur le droit à l'information* a été adoptée en 1978 pour garantir aux Néo-Brunswickois le droit d'accès aux renseignements d'ordre public. La *Loi* était le deuxième texte du genre au Canada, faisant du Nouveau-Brunswick l'une des premières administrations gouvernementales au monde à proclamer ce droit. La Loi a été modifiée à plusieurs reprises depuis son entrée en vigueur. Cependant, les modifications ont généralement eu l'effet d'accroître les exemptions applicables à certains types de documents, limitant ainsi le droit à l'information.

Dans le cadre de la *Loi sur le droit à l'information*, l'ombudsman doit, comme il est décrit dans le Règlement de la *Loi*, mener un examen indépendant, dans un délai de 30 jours, sur le refus, de la part de tous les ministères et organismes gouvernementaux, de communiquer les renseignements aux citoyens.



RENOIS EN APPLICATION DE LA LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION

En application de la *Loi sur le droit à l'information*, une personne peut demander de l'information contenue dans un ou plusieurs documents en présentant une demande auprès du ministre compétent, comme il est défini dans la *Loi*. Lorsque le ministre refuse ou est incapable de fournir les documents demandés, la personne peut renvoyer l'affaire devant l'ombudsman ou un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsqu'une demande d'information est renvoyée au Bureau de l'ombudsman, la *Loi sur le droit à l'information* exige que l'ombudsman examine l'affaire, dans un délai de 30 jours après avoir reçu le renvoi, et qu'il présente sa recommandation dans les plus brefs délais.

La *Loi* permet à l'ombudsman de vérifier l'information que le ministre refuse de communiquer, si cette information existe. Cet examen est mené en privé.

Habituellement, l'ombudsman vérifie l'information sur place, mais les documents ou des exemplaires des documents peuvent aussi lui être remis, sous pli cacheté, pour en faciliter la consultation lorsqu'il s'agit de préparer une recommandation. Selon la nature de l'information demandée, cette vérification peut aussi inclure l'examen d'un seul document ou dossier, ou d'une série de documents ou de boîtes de dossiers.



La vérification de l'ombudsman peut aller au-delà des documents sur papier puisque la **Loi sur le droit à l'information** définit un document comme suit : « *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* ».

Au terme de l'examen, si l'ombudsman découvre que l'information demandée n'est pas exempte de publication en application de la **Loi sur le droit à l'information**, il est recommandé au ministre de publier l'information conformément à la **Loi**.

La **Loi** ne prévoit aucun droit d'accès à l'information qui tombe dans les catégories énumérées à titre d'exceptions à l'article 6 de la **Loi**.

STATISTIQUES 2008/2009

Au cours de l'année 2008/2009, le Bureau de l'ombudsman a reçu 45 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements à une personne conformément à la **Loi sur le droit à l'information**. Le Bureau de l'ombudsman a mené 7 enquêtes qui ont été suivies de recommandations. Il a aussi fourni de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un avis sur la procédure à suivre pour demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.

Les 7 recommandations traitaient de diverses questions, par exemple l'obligation de divulguer les renseignements dans un délai acceptable lorsque des demandes sont présentées en prévision d'un litige; l'obligation de fournir une réponse détaillée à tous les aspects d'une demande présentée en application de la Loi sur le droit à l'information; l'obligation de renvoyer les requérants au ministre compétent; et l'obligation d'effectuer une recherche attentive des dossiers conformes et de chercher des précisions sur la demande s'il y a lieu.

Les sept recommandations traitaient d'enjeux divers comme l'obligation de répondre en temps opportun, la divulgation de renseignements gouvernementaux sur demande de membres de l'Opposition officielle à l'Assemblée législative, le devoir de respecter les privilèges d'origine législative en matière de confidentialité dans les circonstances appropriées pour ne pas restreindre indûment la communication de renseignements ainsi que les questions récurrentes concernant l'obligation de faire une recherche diligente et exhaustive pour trouver des dossiers et celle de demander les précisions nécessaires pour clarifier une demande. Les demandes d'information avaient pour but d'obtenir des documents qui portaient sur une foule de sujets, notamment sur la représentation devant la Cour provinciale par des mandataires autres que des avocats, sur la faculté de présenter une demande d'accès au nom d'une sœur ou d'un frère décédé, sur les problèmes de sécurité dans la région desservie par Énergie NB où habitait le demandeur, sur les renseignements commerciaux et financiers relatifs à la production d'énergie



et à la remise en état de la centrale de Point Lepreau ainsi que sur les mises à jour trimestrielles de la situation financière préparées par le ministère des Finances.

Dans l'affaire *Ryan c. Ministre du Développement social*, une demande de renseignements sur des plaintes et sur des enquêtes réalisées par le ministère à propos de certains foyers de soins spéciaux a donné lieu à un examen de plusieurs des exceptions prévues par la *Loi*, y compris les dispositions de la *Loi sur les services à la famille* qui traitent de la confidentialité. Dans le cadre de notre examen, nous avons constaté que le ministre avait choisi d'interpréter restrictivement la demande, ce qui a eu pour effet de réduire le nombre de documents pertinents qui faisaient partie des dossiers divulgués en réponse à la demande. Dans notre recommandation, nous avons mis en évidence l'obligation d'obtenir des précisions pour faire la lumière sur toute demande qui n'est pas claire ou qui est sujette à interprétation ainsi que le devoir d'effectuer des recherches diligentes et exhaustives pour trouver les dossiers pertinents afin de faire une divulgation complète et franche qui est conforme à l'esprit de la *Loi*.

Dans l'affaire *D.F. c. Ministre de la Sécurité publique*, une demande de renseignements concernant une enquête en milieu de travail a donné l'occasion à notre bureau de se pencher sur la portée de l'exception touchant les renseignements personnels dans une situation où des employés avaient fourni de l'information sous le sceau du secret au cours d'une enquête au sujet d'un incident au travail. Le ministre soutenait qu'il n'était pas obligé de divulguer les documents du rapport d'incident en raison du fait qu'ils contenaient des renseignements personnels, mais il n'avait pas tenu compte de la disposition suspendant le droit à l'information lorsque la communication pourrait dévoiler des renseignements personnels concernant une personne qui ont été fournis par une autre personne à titre confidentiel. Nous avons conclu que cette disposition était plus pertinente dans le cadre de cette demande.

ACTIVITÉS DE 2008-2009

L'année financière 2008-2009 a donné lieu à des percées importantes au plan de la réforme du droit. En juin 2008, le gouvernement a déposé à l'Assemblée législative le projet de loi 82 intitulé *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Le projet de loi a été soumis à l'examen du Comité permanent de modification des lois. Le Comité a tenu des consultations publiques à ce sujet en octobre 2008. Notre bureau a présenté des observations afin de faire ressortir les faits saillants et les points faibles dans les mesures législatives envisagées. Parmi les faits saillants, on trouvait la création d'un bureau distinct et indépendant de commissaire à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, l'élargissement de la portée de la *Loi* afin d'assujettir les municipalités et les universités ainsi que les dispositions sur l'obligation de prêter assistance et sur la divulgation proactive. Toutefois, nous avons exprimé de sérieuses réserves à propos de la portée élargie des exceptions à la divulgation et nous avons critiqué le fait que le commissaire n'avait pas le pouvoir de rendre des ordonnances ainsi que le projet d'augmenter les droits prévus au barème. Compte tenu des préoccupations formulées



pendant les consultations publiques, le Comité a recommandé de ne pas donner suite au projet de loi dans sa forme actuelle et ce projet de loi a expiré au Feuilleton en novembre 2008. Des textes législatifs révisés seront déposés plus tard.

En juin 2008, notre bureau a collaboré à l'organisation du quatrième Atelier annuel sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée dans les Maritimes, dont il a été l'hôte à Moncton. Cet atelier d'une durée de deux jours, qui a attiré un grand nombre de participants, a donné lieu à des exposés présentés par des spécialistes de grande renommée à l'échelle nationale en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée. Nous allons encore aider à organiser l'atelier l'an prochain, qui aura lieu à Halifax en mai 2009.

En septembre 2008, notre bureau a participé à la troisième Semaine du droit à l'information au Canada avec d'autres bureaux canadiens de commissaires au droit à l'information et à la protection de la vie privée. Les activités de la semaine comprenaient des forums publics sur le projet de loi 82, les dossiers de santé électroniques et la participation du public. Ces activités ont été organisées en collaboration avec CBC New Brunswick, l'école de journalisme de l'Université St. Thomas, la faculté de droit de l'UNB et la faculté de droit de l'Université de Moncton. Il y a eu également une séance d'information à l'intention des coordonnateurs gouvernementaux de l'accès à l'information.



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 fassent selon le mérite. Plus particulièrement, la *Loi* prévoit que l'ombudsman doit entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations et 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 relatives 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.

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

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.

STATISTIQUES 2008/2009

En tout, 47 dossiers ont été ouverts en 2008/2009 en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*. De ce nombre, 5 constituaient des appels déposés en vertu de l'article 32 de la *Loi*. Trois de ces appels ont été rejetés et deux ont été retirés. Il y a également eu 5 demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la *Loi* et en réponse auxquelles des renseignements ou des éclaircissements, ou les deux, ont été fournis.

Il y a eu 19 enquêtes en vertu de l'article 33 de la *Loi*; parmi ces enquêtes, huit ont révélé que les plaintes n'étaient pas fondées, sept ont abouti à la prestation d'éclaircissements et quatre ont été abandonnées, car les plaintes ont été retirées. Il y a également eu 14 demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de *Loi*.

En outre, 3 enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois occasionnels au sein de la fonction publique.

Une enquête ont été menées à l'égard de plaintes au sujet de la période d'essai à laquelle les employés sont soumis en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.

Les autres dossiers ouverts par le Bureau de l'ombudsman en vertu de la *Loi sur la Fonction publique* ont été classés comme des demandes de renseignements généraux.



LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi sur la protection des renseignements personnels (LPRP) en 1998. La Loi a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et est entrée en vigueur le 1er avril 2001.



Comme la *Loi sur le droit à l'information*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* confère au Bureau de l'ombudsman la fonction de respect en ce qui concerne les plaintes déposées en application de la *Loi*. La LPRP garantit le droit des citoyens de savoir quel type de renseignements personnels le gouvernement détient à leur sujet et leur droit au traitement confidentiel de leurs renseignements personnels. Au Nouveau-Brunswick, contrairement à certaines autres provinces, il n'existe aucune loi

provinciale qui régit la confidentialité des renseignements personnels dans le secteur privé. La *Loi fédérale sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* s'applique donc à tous les organismes commerciaux et privés de la province. Cette *Loi* n'aborde pas toutefois les questions de protection des renseignements personnels, par exemple, entre un employeur du secteur privé et ses employés. Ainsi, chaque année, plusieurs personnes portent plainte auprès de notre bureau relativement à des cas de violation de la vie privée pour lesquels il n'existe aucun recours administratif au Nouveau-Brunswick et aucun organisme de surveillance indépendant pour traiter ce genre de plainte.

À l'instar de la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Nouveau-Brunswick donne une autorisation législative aux dix principes de protection de la vie privée établis dans le Code type de protection de la vie privée de l'Association canadienne de normalisation. Le mécanisme d'application de la *Loi* consiste à déposer une plainte auprès de l'ombudsman qui détient un pouvoir de recommandation, et non un pouvoir de rendre des ordonnances exécutoires contre un organisme public.



PLAINTES EN APPLICATION DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui est chargé de faire une enquête sur les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes du gouvernement.

Bien que le Bureau de l'ombudsman soit chargé d'enquêter sur les plaintes déposées en application de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, il incombe aux ministères et aux organismes du gouvernement de gérer les renseignements personnels en conformité avec la *Loi*.

STATISTIQUES 2008/2009

Au cours de l'année 2008-2009, le Bureau de l'ombudsman a reçu 39 plaintes et demandes de renseignements mettant en cause la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Nous avons reçu des plaintes au sujet d'une foule de problèmes et de manquements en matière de protection de la vie privée, notamment en ce qui concerne l'utilisation que font certains organismes publics du permis de conduire et du numéro d'assurance sociale comme pièces d'identité, l'envoi par la poste de documents mal adressés qui contiennent des renseignements personnels sensibles ainsi que les atteintes potentielles et réelles à la vie privée à cause de la perte ou du vol d'appareils électroniques portatifs.

À la suite d'une plainte d'un particulier contre Travail sécuritaire NB au sujet de la communication de renseignements par une infirmière de Travail sécuritaire NB au pharmacien du plaignant, notre bureau a fait enquête pour déterminer si Travail sécuritaire s'était conformé à la LPRP. Selon la plainte en question, l'infirmière qui s'occupait de stabiliser la douleur du plaignant a communiqué avec le pharmacien de celui-ci afin de lui indiquer que Travail sécuritaire NB avait donné une autorisation spéciale pour assumer les coûts d'un médicament en particulier pendant une période déterminée et afin de lui faire savoir que cette prestation pouvait être interrompue à la suite d'une réévaluation de l'état du plaignant. Notre bureau a conclu que l'infirmière avait communiqué au pharmacien des renseignements limités sur l'admissibilité du plaignant à une aide financière du gouvernement pour payer ses médicaments et que, dans ce contexte, il était raisonnable de déduire que le plaignant avait consenti à la communication de renseignements par ses fournisseurs de soins de santé. Nous avons conclu que ce geste ne constituait une atteinte à la vie privée au sens de la LPRP, étant donné que les renseignements avaient été divulgués à des fins pour lesquelles ils avaient été recueillis, c'est-à-dire l'octroi d'une aide financière de Travail sécuritaire NB en vue de l'achat d'analgésiques.

À la suite d'une plainte d'un particulier contre les Services aux tribunaux de Saint John à propos de l'envoi par la poste à un tiers de documents judiciaires du plaignant sans son consentement, notre bureau a enquêté dans le but de déterminer si les Services aux tribunaux de Saint John



avaient agi conformément à la LPRP. Même si notre enquête nous a permis de conclure que ce cas avait donné lieu à une atteinte à la vie privée au sens de la LPRP, nous avons également constaté que l'atteinte en question était un incident isolé imputable à une erreur humaine et que les Services aux tribunaux de Saint John avaient pris des mesures suffisantes pour empêcher que cela ne se reproduise.

ACTIVITÉS DE 2008-2009

Durant la dernière année, d'importants pas ont été franchis pour la réforme du droit en matière de protection de la vie privée. En juin 2008, le gouvernement a déposé à l'Assemblée législative le projet de loi 82 intitulé *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*. Le projet de loi a été soumis à l'examen du Comité permanent de modification des lois. Des consultations publiques ont eu lieu à ce sujet en octobre 2008. Notre bureau a présenté ses observations afin d'exprimer de sérieuses réserves à l'égard du projet de loi, notamment en ce qui concerne l'omission d'un droit garanti à la vie privée, l'exclusion des dix principes statutaires de la LPRP et l'absence d'une disposition obligeant à donner un avis en cas de manquement. Compte tenu des préoccupations formulées pendant les consultations publiques, le Comité a recommandé de ne pas donner suite au projet de loi dans sa forme actuelle et ce projet de loi a expiré au Feuilleton en novembre 2008. Des textes législatifs révisés seront déposés plus tard.

Nous avons également fait des présentations devant le Comité au sujet du document de travail intitulé *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sur la santé* afin de faire valoir la nécessité de textes législatifs s'appliquant en particulier aux renseignements personnels sur la santé ainsi que le besoin de mettre sur pied un organisme de surveillance autonome et distinct. Un avant-projet de loi sera déposé à ce sujet.

Le gouvernement provincial continue d'investir des sommes considérables dans l'élaboration du dossier de santé électronique. À cet égard, l'ombudsman a participé à des activités de planification à l'échelle provinciale ainsi que dans le cadre du Forum sur la confidentialité d'Inforoute Santé du Canada. En outre, notre bureau continue d'appuyer avec conviction l'établissement de liens plus étroits et la collaboration entre les bureaux des commissaires à la protection de la vie privée dans la région de l'Atlantique, à l'échelle nationale ainsi qu'au plan international dans le cadre de la Francophonie et du Forum des autorités compétentes en matière de protection des données, qui réunit des représentants d'États fédéraux.

Vu que le gouvernement étudie encore la possibilité de confier ce mandat à un nouveau bureau du commissaire à la protection de l'information et de la vie privée, notre bureau a dû poursuivre les activités d'application de la loi qui relèvent de ce mandat en se contentant de ressources très modestes. En raison de l'accroissement important des activités d'application de la loi, surtout dans le domaine des enquêtes à la suite d'atteintes à la vie privée, nous avons été forcés de limiter notre travail d'examen des pratiques de gestion de l'information ainsi que nos préparatifs internes en vue de la dévolution possible de ce mandat à une nouvelle autorité. Peu



importe la décision qui sera prise au sujet de l'organisme de surveillance chargé de cette fonction, il faut de toute urgence investir des deniers publics pour protéger la vie privée des Néo-Brunswickoises et Néo-Brunswickois ainsi que pour garantir leur droit à l'information.

Huit enquêtes ont révélé que les plaintes n'étaient pas fondées, sept ont abouti à la prestation d'éclaircissements et quatre ont été abandonnées, car les plaintes ont été retirées. Il y a également eu 14 demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de *Loi*. En outre, trois enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois occasionnels dans la fonction publique. Des enquêtes ont été menées en raison de plaintes sur la période d'essai à laquelle les employés sont soumis en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.



LOI SUR LE DÉFENSEUR DES ENFANTS ET DE LA JEUNESSE



La *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse* a reçu la sanction royale le 30 juin 2004; pourtant, le poste de défenseur n'a été pourvu que le 26 octobre 2006 lorsque l'ombudsman a accepté d'assumer la responsabilité de cette mesure législative de façon à veiller à ce que les droits et intérêts des enfants et des jeunes soient protégés dans les politiques, les programmes et les services gouvernementaux.

L'article 2 de la *Loi* décrit les responsabilités du défenseur comme suit :

- a) veiller à ce que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes soient protégés;
- b) veiller à ce que les opinions des enfants et des jeunes soient entendues et qu'on en tienne compte dans les forums appropriés, lorsque ces opinions ne seraient pas autrement avancées;
- c) veiller à ce que les enfants et les jeunes qui ont droit de recevoir des services y aient accès, et que les plaintes que les enfants et les jeunes pourraient avoir à l'égard de ces services reçoivent l'attention voulue;
- d) veiller à ce que de l'information et des conseils soient fournis au gouvernement, aux agences gouvernementales et aux communautés au sujet de la disponibilité, de l'efficacité, de la sensibilité et de la pertinence des services aux enfants et aux jeunes;
- e) agir, de façon générale, en tant que défenseur des droits et des intérêts des enfants et des jeunes.

Le défenseur ne peut agir à titre de conseiller juridique. Dans le cadre de l'exercice de ses fonctions, le défenseur peut, en vertu du paragraphe 13(1) :



- a) recevoir et examiner une question concernant un enfant, un jeune ou un groupe d'enfants ou de jeunes;
- b) plaider, servir de médiateur ou utiliser toute autre méthode de résolution de conflits au nom d'un enfant, d'un jeune ou d'un groupe d'enfants ou de jeunes;
- c) si le plaidoyer ou la médiation ou toute autre méthode de résolution de conflits ne mène pas à un résultat jugé satisfaisant par le défenseur, il peut mener une enquête au nom d'un enfant, d'un jeune ou d'un groupe d'enfants ou de jeunes;
- d) initier et participer ou prêter assistance aux jeunes ou aux enfants à initier et à participer à des conférences de cas, des révisions administratives, des médiations ou à d'autres processus en vertu desquels des décisions sont effectuées quant à la livraison de services;
- e) fournir des renseignements au public sur les besoins et les droits des enfants et des jeunes, et sur le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse;
- f) faire des recommandations au gouvernement ou à une autorité relativement aux lois, aux politiques et aux pratiques en ce qui concerne les droits des enfants et des jeunes ou les services qui leur sont destinés.

Plaintes déposées en vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*

Les plaintes reçues par le défenseur des enfants et de la jeunesse peuvent se distinguer des plaintes reçues par l'ombudsman du fait qu'elles impliquent toujours un enfant, un jeune, ou un groupe d'enfants ou de jeunes, et placent toujours les intérêts de ceux-ci au premier plan de l'enquête.

Bien que certaines plaintes proviennent directement de l'enfant ou du jeune concerné, elles sont, la plupart du temps, déposées par quelqu'un d'autre que l'enfant ou le jeune. Peu importe qui dépose la plainte, le défenseur a pour responsabilité, en tout temps, d'agir dans le meilleur intérêt de l'enfant. C'est une démarche centrée sur l'enfant. Ceci est en conformité avec un jugement récent de la Cour suprême du Canada dans l'affaire *Syl Apps Secure Treatment Centre c. B. D.*, le 27 juillet 2007.

De façon générale, les enquêtes de l'ombudsman durent de un à trois mois, tandis que celles traitées par le défenseur des enfants et de la jeunesse peuvent prendre plus de temps. Il est important de maintenir des échanges actifs avec le plaignant et d'entrer en contact régulièrement avec lui afin de fournir et de recevoir des informations relatives à l'affaire en cours.

La sensibilité de chaque cas est extrêmement importante pour le défenseur, quelle que soit la situation qu'il traite; presque tous les renseignements liés à chacun des cas demeurent confidentiels.



STATISTIQUES 2008/2009

Durant la période couverte par le présent rapport annuel, 226 dossiers ont été ouverts en vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*. La plupart des plaintes provenaient de membres de la famille, non pas des enfants ou des jeunes concernés. Certaines plaintes ont été déposées par des citoyens ou des fonctionnaires inquiets. En 2008-2009, le Bureau a reçu des plaintes portant sur divers problèmes, notamment des allégations de violence et de négligence à l'égard d'enfants, l'accès aux services de santé mentale, la garde d'enfants et les droits de visite, les paiements de pensions alimentaires pour enfants, les enfants ayant des besoins spéciaux à l'école, l'adoption, le manque de services sociaux pour les jeunes de 16 à 19 ans, etc. Plusieurs de ces plaintes relèvent du ministère des Services développement social, bien que d'autres ministères, tels ceux de l'Éducation, de la Santé et de la Justice aient également été impliqués.



STATISTIQUES 2008/2009



- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 3,464 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2008-2009. De ce nombre, 1,883 relevaient de la compétence du Bureau; 863 étaient des questions et des demandes de renseignements et 718 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 201 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Au cours de l'année 2008-2009, le Bureau de l'ombudsman a reçu 45 plaintes ou demandes de renseignements au sujet du refus ou de la non-réponse à une demande de divulgation de renseignements à une personne conformément à la *Loi sur le droit à l'information*. Le Bureau de l'ombudsman a mené 18 enquêtes qui ont été suivies de recommandations. Il a aussi fourni de l'information générale à plusieurs personnes qui cherchaient à obtenir un avis sur la procédure à suivre pour demander de l'information contenue dans des documents gouvernementaux.
- En tout, 47 dossiers ont été ouverts en 2008-2009 en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*. De ce nombre, 5 constituaient des appels déposés en vertu de l'article 32 de la *Loi*. Trois de ces appels ont été rejetés et 2 ont été retirés. Il y a également eu 5 demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la *Loi* et en réponse auxquelles des renseignements ou des éclaircissements, ou les deux, ont été fournis.
- Dix-neuf enquêtes ont été ouvertes en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*: De ce nombre, 8 des plaintes n'avaient aucun fondement; 7 ont été réglées après l'envoi d'éclaircissements; et 4 ont été retirés. 14 enquêtes ont été ouvertes en vertu de l'article 33 de la *Loi*. En outre, 3 enquêtes ont été ouvertes relativement à des emplois occasionnels au sein de la fonction publique. Une enquête ont été menée à l'égard de plaintes au sujet de la période d'essai à laquelle les employés sont soumis en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.



- Les autres dossiers ouverts par le Bureau de l'ombudsman en vertu de la *Loi sur la Fonction publique* ont été classés comme des demandes de renseignements généraux.
- En 2008-2009, le Bureau de l'ombudsman a reçu 39 plaintes et demandes de renseignements concernant la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.
- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 828 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. Le Bureau a également reçu un grand nombre de demandes d'informations et de plaintes provenant de détenus, qui ne relevaient pas de notre compétence.
- Durant la période couverte par le présent rapport annuel, 266 dossiers ont été ouverts en vertu de la *Loi sur le défenseur des enfants et de la jeunesse*. La plupart des plaintes provenaient de membres de la famille, non pas des enfants ou des jeunes concernés. Certaines plaintes ont été déposées par des citoyens ou des fonctionnaires inquiets. En 2008-2009, le Bureau a reçu des plaintes portant sur divers problèmes, notamment des allégations de violence et de négligence à l'égard d'enfants, l'accès aux services de santé mentale, la garde d'enfants et les droits de visite, les paiements de pensions alimentaires pour enfants, les enfants ayant des besoins spéciaux à l'école, l'adoption, le manque de services sociaux pour les jeunes de 16 à 19 ans, etc. Plusieurs de ces plaintes relèvent du ministère des Services développement social, bien que d'autres ministères, tels ceux de l'Éducation, de la Santé et de la Justice aient également été impliqués.



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 2008-2009. Pour les fins de ce rapport, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 10 plaintes.

ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Questions de santé	2007-2008	2008-2009
<i>Agression/Injures-Physique, Sexuelle, etc</i>	15	4
<i>Soins dentaires</i>	17	18
<i>Lunettes, soins ophtalmologiques</i>	3	2
<i>Appareils médicaux</i>	6	11
<i>Traitements médicaux</i>	-	4
<i>Santé mentale</i>	11	7
<i>Ordonnances demandées ou refusées</i>	69	62
<i>Demande pour aller à l'hôpital</i>	10	24
<i>Demande pour voir une infirmière ou un médecin</i>	52	44
<i>Régime alimentaire spécial</i>	7	10
<i>Santé mentale</i>	2	2
Total Partiel	192	188
Conditions de détention		
<i>Propreté</i>	16	27
<i>Vêtements et literie</i>	30	21
<i>Nourriture</i>	21	25
<i>Chauffage et ventilation</i>	7	10
<i>Entretien et réparations</i>	3	14
<i>Surpeuplement</i>	<u>11</u>	<u>14</u>
Total Partiel	88	111
<i>Abandonné par le détenu</i>	8	12
<i>Administration</i>	5	6
<i>Classification ou transferts</i>	60	52
<i>Plaintes portant sur le personnel</i>	2	5
<i>Contrebande</i>	4	4
<i>Correspondance</i>	12	22
<i>Cour</i>	6	8
<i>Mesures disciplinaires</i>	21	41
<i>Aide juridique</i>	5	4
<i>Langues officielles</i>	4	3
<i>Libération conditionnelle</i>	6	2
<i>Biens personnels des détenus</i>	37	40



<i>Placement à l'intérieur de l'institution</i>	23	26
<i>Probation</i>	-	1
<i>Privilèges relatifs aux programmes</i>	24	10
<i>Loisirs</i>	24	16
<i>Demande de détention à domicile</i>	-	5
<i>Formulaires de demande</i>	3	7
<i>Requêtes pour articles refusés</i>	12	14
<i>Ségrégation</i>	35	22
<i>Calcul de la peine ou de la réduction de la peine</i>	19	8
<i>Conduite du personnel</i>	30	38
<i>Emploi du téléphone</i>	39	35
<i>Programme de mise en liberté provisoire</i>	6	3
<i>Menacé par la présence d'autres détenus</i>	9	4
<i>Moyens de contention utilisés</i>	3	2
<i>Violence verbale ou jurons</i>	-	2
<i>Privilèges de visites</i>	19	27
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>130</u>	<u>123</u>
Total Partiel	548	544
Total	828	843

SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2007-2008	2008-2009
<i>Administration</i>	2	1
<i>Classification ou transfert</i>	-	-
<i>Plaintes portant sur le personnel</i>	3	1
<i>Services des coroners</i>	2	1
<i>Mesures d'urgence</i>	-	1
<i>Plaintes reliées à l'emploi</i>	12	7
<i>Permis et licences</i>	12	11
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>20</u>	<u>13</u>
Total	51	35

**DÉVELOPPEMENT SOCIAL**

	2007-2008	2008-2009
Prestations d'aide au revenu		
Montants ou calculs	20	15
Retards	5	7
Refus	16	28
Suppression ou réduction	23	45
Critères d'admissibilité	27	32
Besoins à long terme	2	12
Remboursements	<u>1</u>	<u>3</u>
Total Partiel	94	142
Unités de logement		
Disponibilité	17	29
Évictions	7	7
Inspections	1	3
Réparations	20	8
Droit des locataires	5	10
Transferts	<u>7</u>	<u>11</u>
Total Partiel	57	68
Administration	9	10
Adoptions	3	11
Commission d'appel	1	4
Processus d'appel	-	3
Appareils ménagers/meubles	2	-
Enfants à besoins spéciaux	-	1
Plaintes portant sur le personnel	20	20
Plaintes reliées à l'emploi	23	8
Carte d'assistance médicale	17	12
Supplément au chauffage	1	4
Prêts et subventions au logement	12	15
Questions médicales	9	3
Foyers de soins/Établissements résidentiels	29	26
Services de protection	103	102
Formation et programmes de travail	2	-
Transportation	-	6
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>57</u>	<u>92</u>
Total	439	527



SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE

	2007-2008	2008-2009
<i>Services – traitement des dépendances</i>	2	4
<i>Administration</i>	1	4
<i>Admission</i>	1	-
<i>Ambulance</i>	6	2
<i>Plaintes portant sur le personnel</i>	-	3
<i>Plaintes reliées à l'emploi</i>	-	1
<i>Assurance-maladie</i>	16	11
<i>Santé mentale</i>	10	17
<i>Permis et licences</i>	-	1
<i>Services de placement</i>	-	1
<i>Santé publique</i>	4	8
<i>Programmes relatifs aux besoins spéciaux</i>	1	1
<i>Statistiques de l'état civil</i>	-	1
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>24</u>	<u>15</u>
Total	65	69

RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ

	2007-2008	2008-2009
<i>Administration</i>	3	3
<i>Admission</i>	2	3
<i>Plaintes portant sur le personnel</i>	9	8
<i>Plaintes reliées à l'emploi</i>	13	7
<i>Harcèlement (emploi)</i>	1	-
<i>Services de santé mentale</i>	6	4
<i>Traitements</i>	8	7
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>15</u>	<u>14</u>
Total	57	46



COMMISSION DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE L'INDEMNISATION DES ACCIDENTS AU TRAVAIL

	2007-2008	2008-2009
Indemnisation		
Montant ou calcul	9	8
Suppression ou réduction	18	14
Prestations d'invalidité de longue durée	<u>2</u>	<u>1</u>
Total Partiel	29	23
Administration	2	5
Tribunal d'appel	6	5
Prestations – Retards	-	-
Demande refusée	9	13
Plaintes portant sur le personnel	6	9
Admissibilité	9	1
Évaluation des compétences	2	3
Plaintes reliées à l'emploi	4	1
Santé et sécurité	2	-
Paiement de services médicaux	2	3
Réadaptation médicale	2	2
Incapacité partielle permanente	-	1
Demande pour formation	3	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>25</u>	<u>20</u>
Total	101	87

JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL

	2007-2008	2008-2009
Administration	5	3
Plaintes portant sur le personnel	1	2
Plaintes reliées à l'emploi	2	6
Assurances	2	-
Pensions alimentaires et ordonnances	28	28
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>54</u>	<u>23</u>
Total	92	62



ÉDUCATION

	2007-2008	2008-2009
<i>Accès aux dossiers scolaires</i>	1	1
<i>Administration</i>	1	2
<i>Intimidation</i>	-	2
<i>Enfants à besoins spéciaux</i>	9	6
<i>Plaintes portant sur le personnel</i>	1	6
<i>Programme d'études et tests</i>	1	3
<i>Plaintes reliées à l'emploi</i>	3	3
<i>Programme d'immersion en français</i>	165	181
<i>Enseignement à domicile</i>	-	2
<i>Placement d'étudiant</i>	1	-
<i>Transfert d'élève</i>	1	1
<i>Suspensions</i>	4	4
<i>Transports</i>	1	3
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>10</u>	<u>15</u>
Total	198	229

SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

	2007-2008	2008-2009
<i>Administration</i>	4	1
<i>Facturation et calculs</i>	7	4
<i>Demandes en dommages-intérêts</i>	-	1
<i>Débranchement</i>	23	6
<i>Plaintes reliées à l'emploi</i>	1	-
<i>Calendrier des paiements</i>	1	4
<i>Dépôts de garantie</i>	7	-
<i>Plaintes relatives aux services</i>	6	3
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>20</u>	<u>14</u>
Total	69	33



TRANSPORTS

	2007-2008	2008-2009
<i>Accès et droit de passage</i>	2	1
<i>Administration</i>	1	-
<i>Plaintes portant sur le personnel</i>	1	-
<i>Demandes en dommages-intérêts</i>	7	8
<i>Plaintes reliées à l'emploi</i>	33	16
<i>Procédures d'expropriation</i>	2	-
<i>Panneaux routiers</i>	1	-
<i>Problèmes de propriété</i>	4	4
<i>Entretien des chemins et des ponts</i>	6	5
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>5</u>	<u>11</u>
Total	62	45

MUNICIPALITÉS

	2007-2008	2008-2009
<i>Administration</i>	6	2
<i>Employment</i>	6	-
<i>Expropriation</i>	2	1
<i>Districts de services locaux</i>	-	-
<i>Arrêtés municipaux</i>	3	6
<i>Permis - License</i>	1	2
<i>Protection des renseignements personnels</i>	2	1
<i>Propriétés</i>	8	5
<i>Droit à l'information</i>	3	1
<i>Route – rues</i>	2	-
<i>Services</i>	5	1
<i>Eau et égouts</i>	5	1
<i>Zonage</i>	1	2
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>14</u>	<u>7</u>
Total	58	29



ENVIRONNEMENT ET GOUVERNEMENTS LOCAUX

	2007-2008	2008-2009
<i>Administration</i>	-	5
<i>Districts de services locaux</i>	7	4
<i>Permis et licences</i>	3	3
<i>Requête</i>	1	-
<i>Pollution</i>	1	1
<i>Pollution – Qualité de l'eau</i>	1	-
<i>Litiges au sujet des biens</i>	1	2
<i>Eau et égouts</i>	-	1
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>10</u>	<u>6</u>
Total	24	22

SERVICES NOUVEAU-BRUNSWICK

	2007-2008	2008-2009
<i>Administration</i>	-	2
<i>Plaintes portant sur le personnel</i>	-	1
<i>Plaintes reliées à l'emploi</i>	1	2
<i>Permis et licences</i>	4	6
<i>Évaluation foncière</i>	14	14
<i>Évaluation foncière – procédures d'appel</i>	4	6
<i>Bureau d'évaluation - procédures</i>	4	5
<i>Médiateur des loyers</i>	-	7
<i>Statistiques de l'état civil</i>	-	2
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>11</u>	<u>29</u>
Total	38	65

ÉNERGIE

	2007-2008	2008-2009
<i>Plaintes reliées à l'emploi</i>	2	-
<i>Calendrier des paiements</i>	-	-
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>10</u>	<u>16</u>
Total	12	16

**CENTRE HOSPITALIER RESTIGOUCHE**

	2007-2008	2008-2009
<i>Admission - sortie</i>	5	4
<i>Plaintes portant sur le personnel</i>	7	6
<i>Traitements médicaux</i>	3	3
<i>Services de santé mentale</i>	5	7
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>12</u>	<u>25</u>
Total	32	45

ÉDUCATION POSTSECONDAIRE ET FORMATION

	2007-2008	2008-2009
<i>Collèges communautaires – programmes</i>	3	5
<i>Collèges communautaires – procédures d'admission</i>	1	1
<i>Collèges communautaires – évaluation</i>	2	1
<i>Plaintes portant sur le personnel</i>	-	2
<i>Plaintes reliées à l'emploi</i>	9	3
<i>Programmes d'emploi</i>	-	2
<i>Subventions-prêts</i>	1	-
<i>Prêts étudiants</i>	18	8
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>15</u>	<u>7</u>
Total	49	29

RESSOURCES NATURELLES

	2007-2008	2008-2009
<i>Accès à la propriété</i>	1	1
<i>Plaintes portant sur le personnel</i>	-	1
<i>Terres de la Couronne - Bail</i>	5	1
<i>Plaintes reliées à l'emploi</i>	1	6
<i>Application de la loi</i>	1	-
<i>Protection des forêts</i>	1	-
<i>Sentiers NB</i>	1	-
<i>Permis et licences</i>	1	1
<i>Propriétaire de terrain</i>	-	1
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>8</u>	<u>5</u>
Total	19	16



DISTRICTS SCOLAIRES

	2007-2008	2008-2009
<i>Accès au terrain de l'école</i>	2	-
<i>Accès aux dossiers scolaires</i>	2	3
<i>Administration</i>	3	2
<i>Processus d'appel</i>	1	-
<i>Enfants à besoins spéciaux</i>	13	15
<i>Fermeture d'écoles</i>	1	1
<i>Plaintes portant sur le personnel</i>	5	4
<i>Plaintes reliées à l'emploi</i>	10	9
<i>Programme d'immersion en français</i>	1	3
<i>Enseignement à domicile</i>	-	1
<i>Services de protection</i>	-	1
<i>Suspensions</i>	4	4
<i>Transports</i>	9	-
<i>Autres (comprend hors-compétence et questions)</i>	<u>9</u>	<u>17</u>
Total	60	60



TABLEAU STATISTIQUE 2008/2009

RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2008/2009

(Ne comprend pas les questions et les plaintes hors-compétence ou les plaintes qui étaient encore à l'étude à la fin de l'année)

Ministères/Organismes	Total	Aide apportée	Recommandation	Référence / Précision fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman
Éducation	36	5	1	18	4	8
Environnement et Gouvernements locaux	18	1	1	8	4	4
Développement social	425	53	3	168	85	116
Santé et Mieux-être	55	13	4	17	6	15
Justice	53	5	1	21	11	15
Municipalités	20	-	1	8	8	3
Ressources naturelles	15	-	-	8	5	2
Société d'énergie du N.-B.	24	6	1	5	5	7
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	23	-	-	9	9	5
Sécurité publique	744	88	4	325	146	181
Régies régionales de la Santé	35	2	-	23	2	8
Le Centre Hospitalier Restigouche	31	3	-	15	7	6
Districts scolaires	49	8	-	24	4	13
Services Nouveau-Brunswick	44	6	-	20	4	14
Transports	30	1	-	13	9	7
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	75	5	1	38	14	17
Autres**	32	2	1	10	10	9
Total	1,709*	198	18	730	333	430

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

** Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2008/2009.

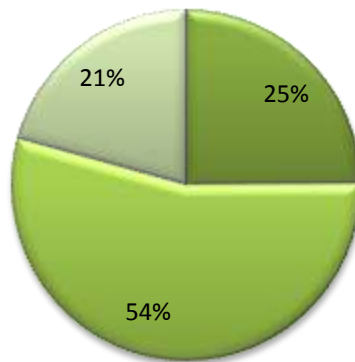
***201 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.



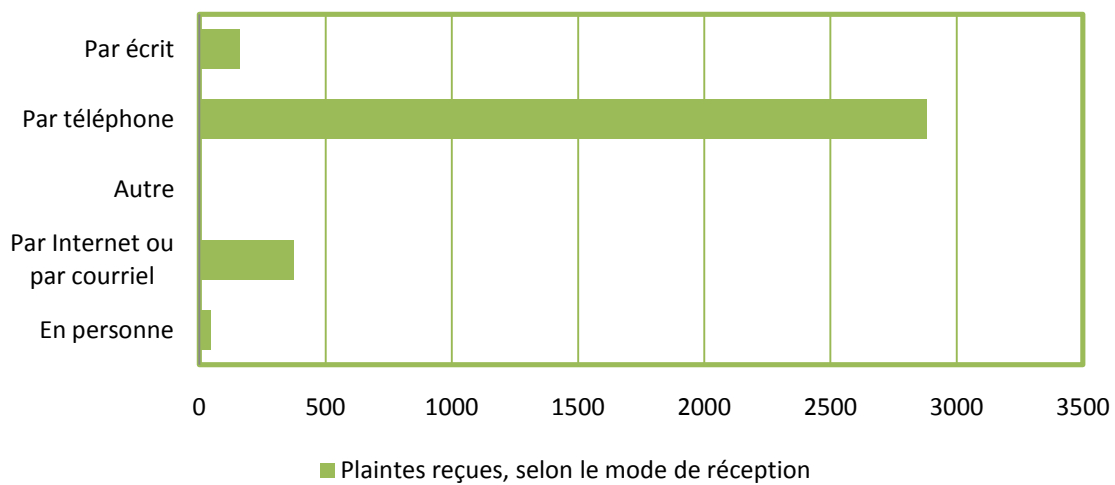
TABLEAUX

Plaintes, Questions et Demandes de Renseignements reçues en 2008-2009

■ Questions et demandes d'information ■ Appels/Plaintes ■ Plaintes hors - compétence

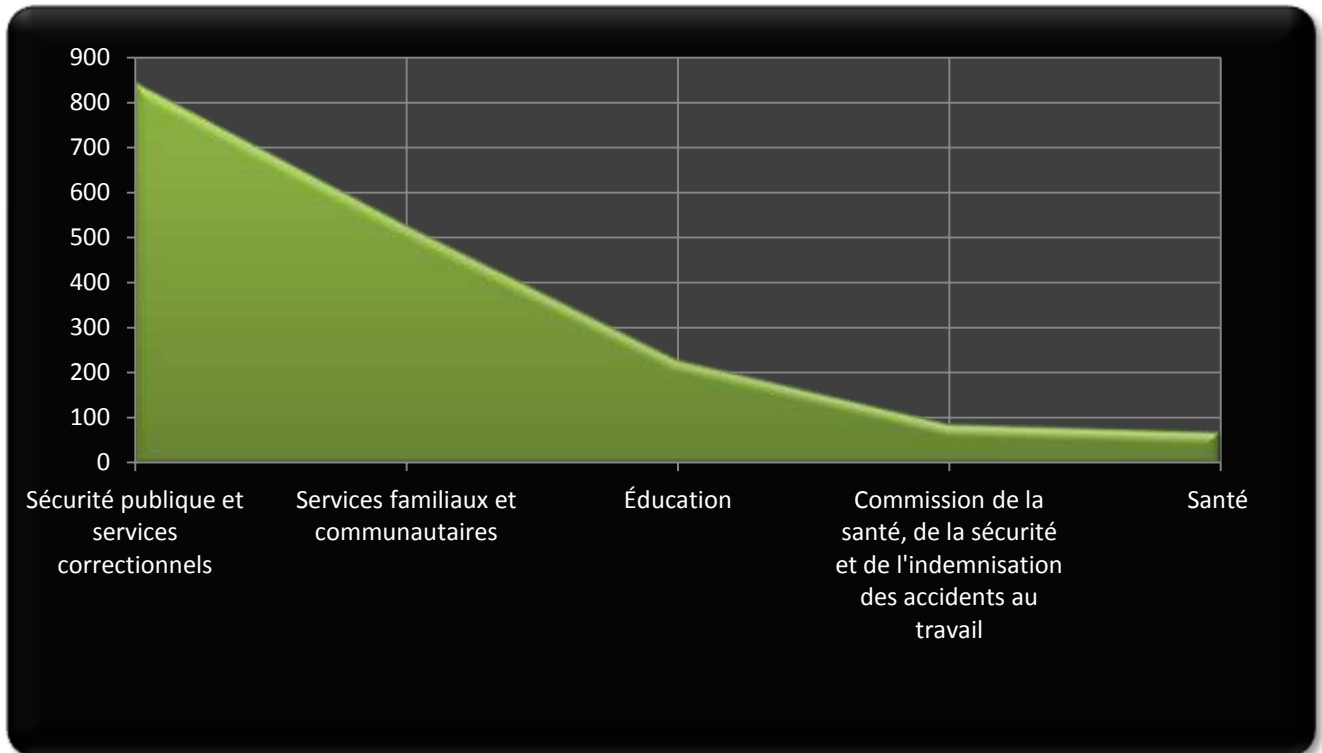


Plaintes reçues, selon le mode de réception





CINQ PRINCIPALES ORIGINES DE PLAINTES



RÉSULTAT DES PLAINTES

