

Rapport annuel 2011–2012



Ombudsman
NOUVEAU-BRUNSWICK



Rapport annuel 2011-2012

Publié par:

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

Mai 2013

ISBN 978-1-4605-0073-9

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 13 mai 2013

Monsieur Donald Forestell

Greffier

Assemblée législative

Province du Nouveau-Brunswick

Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur:

J'ai l'honneur de vous présenter le quarante-quatrième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25 (1) de la **Loi sur l'Ombudsman**, l'article 36 de la **Loi sur la Fonction publique** et l'article 30 de la **Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public**, pour la période allant du 1er avril 2011 au 31 mars 2012.

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

L'Ombudsman par intérim,



Jennifer L. Murray

Pour joindre le Bureau de l'ombudsman

Écrivez au :

Bureau de l'ombudsman
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

<http://www.gnb.ca/0073/index-f.asp>



Table des matières

Mot de l’Ombudsman par Intérim.....	4
Responsabilités législatives.....	5
Objectifs : Bureau de l’Ombudsman.....	5
L’Ombudsman.....	6
Indicateurs de rendement.....	7
Résumés de cas.....	8
Informations financières du bureau.....	10
Membres du personnel.....	10
Loi sur l’Ombudsman.....	11
Établissements correctionnels.....	12
Loi sur la Fonction publique.....	13
Loi sur les divulgations faites dans l’intérêt public.....	15
Statistiques 2011-2012.....	17
Genres de plaintes par ministère.....	18
Tableau statistiques 2011-2012.....	26
Tableaux.....	27

Mot de l'Ombudsman par intérim

Au cours de l'année financière 2011-2012, François Levert a exercé le rôle d'ombudsman par intérim du Nouveau-Brunswick. Je sou mets le présent rapport annuel en son nom. Cet exercice a été marqué par le processus de la séparation du Bureau de l'ombudsman et du Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse. En outre, le Bureau de l'ombudsman a participé à l'examen du mandat des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative, un projet qui avait été entamé au nom du gouvernement par Bernard Richard, ancien ombudsman. L'examen du mandat des hauts fonctionnaires de l'Assemblée législative visait entre autres à accroître leur efficacité et à veiller à ce que leurs fonctions soient claires et pertinentes. Étant donné qu'aucune personne n'a été nommée de façon permanente au poste d'ombudsman au cours de l'exercice, il a été difficile pour le Bureau de l'ombudsman d'effectuer de la planification à long terme et de mener des enquêtes systémiques.

Cela dit, au moment de la préparation du présent rapport, le gouvernement a entamé le processus de recrutement en vue de nommer un nouvel ombudsman. De plus, des modifications à la *Loi sur l'ombudsman* ont été déposées en vue de constituer un comité de sélection, d'établir le traitement de l'ombudsman et de fixer à 12 mois la durée maximale du mandat d'un ombudsman par intérim. Ces mesures aideront à assurer l'indépendance nécessaire au bon fonctionnement du Bureau de l'ombudsman.

Au cours de l'exercice 2011-2012, le Bureau a réorienté ses efforts vers les dossiers individuels et a mis l'accent sur le règlement de dossiers ouverts. Comme mentionné précédemment, pendant cette période, le Bureau de l'ombudsman et le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse, qui constituait jusqu'ici une seule entité, ont été séparés en deux entités distinctes. Les statistiques du Bureau de l'ombudsman témoignent de ce changement, car il a donné lieu à une baisse importante du nombre de plaintes dans le domaine de l'éducation et du développement social, notamment en ce qui concerne les services de protection de l'enfance. Les deux bureaux partagent toujours le même numéro de téléphone et le même service d'accueil, mais, en règle générale, les appels concernant un jeune seront acheminés au défenseur des enfants et de la jeunesse.

Les recommandations formulées cette année avaient principalement trait aux dossiers individuels par opposition aux enquêtes systémiques et visaient à assurer, au cas par cas, un traitement équitable du point de vue procédural. Notre objectif est de contribuer à l'amélioration du processus décisionnel au sein du gouvernement, une personne à la fois.

Je suis reconnaissante envers notre équipe dévouée et professionnelle qui, malgré sa petite taille, travaille ardemment à réviser les préoccupations soulevées par les personnes qui communiquent avec notre bureau. C'est grâce à son personnel que le Bureau de l'ombudsman est en mesure de continuer à veiller à un traitement équitable et raisonnable pour les citoyens du Nouveau-Brunswick.



L'ombudsman par intérim,
Jennifer L. Murray

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 législations régissant l'imputabilité et l'équité dans le secteur public.

Le Bureau de l'ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de quatre lois.

1. Loi sur l'Ombudsman
2. Loi sur la Fonction publique
3. Loi sur les archives
4. Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public⁺

⁺Partie de l'année

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 des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.
4. Initier des révisions et enquêtes de son propre chef, lorsqu'approprié, afin d'assurer l'impartialité dans la livraison des services publics à chaque résident du Nouveau-Brunswick.

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
- les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont :
 - les commissions
 - conseils et corporations
 - 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.

Indicateurs de rendement

Le Bureau de l'Ombudsman mesure son efficacité dans la prestation de différents services législatifs au moyen des indicateurs décrits ci-dessous :

Appui à la mission centrale

Indicateur

Le Bureau de l'Ombudsman 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 veille à ce que les membres de son personnel suivent la formation requise et se tiennent au courant de l'actualité et des défis à relever en :

- fournissant des séances de formation internes aux nouveaux membres du personnel;
- fournissant des services de formation externes;
- tenant régulièrement des réunions du personnel;
- en mettant à leur disposition des outils de référence, comme des journaux, des livres, des listes de numéros de téléphone, des sites Web et des directives;
- encourageant le partage de connaissances, d'acquis et d'expérience au sein de l'organisme;
- favorisant l'autoformation dans des domaines comme :
 - les autorités avec lesquelles ils interagissent;
 - la législation et la réglementation relatives à ces autorités;
 - la **Loi sur l'Ombudsman**;
 - les compétences en enquête, techniques et technologies.

Résultat

Le personnel du Bureau de l'Ombudsman est capable d'adresser les inquiétudes des clients de façon professionnelle, éclairée, fiable et dans un délai raisonnable.

Résumés de cas

Ministère de la Sécurité publique – Services correctionnels *Résolu – Aide fournie*

Conflit d'intérêts relativement à un détenu



Un détenu a communiqué avec nous pour déposer une plainte concernant un conflit d'intérêts entre lui-même et un employé dans l'un des établissements correctionnels provinciaux. Le détenu a été impliqué dans un incident ayant trait à un employé d'un établissement correctionnel. Lors de son admission dans l'établissement, le détenu a été placé en isolement, ce qui signifie qu'il était enfermé pendant 23 heures sur 24, et il a été informé que la durée de sa peine serait passée en isolement. Les détenus peuvent être placés en isolement seulement lorsqu'ils ont besoin de protection, lorsque c'est pour protéger la sécurité des autres contrevenants, lorsqu'ils ont enfreint une disposition du règlement régissant la conduite des détenus, lorsqu'ils purgent une peine d'isolement ou lorsqu'ils l'ont demandé. Le détenu a demandé à être transféré dans une autre unité, mais sa demande a été rejetée. Par la suite, le détenu se trouvait sur une liste d'attente pour un transfert dans un autre établissement, mais jusqu'à ce que cela se produise, ou qu'il soit libéré, il serait resté en isolement. À la suite de discussions entre notre bureau et le ministère de la Sécurité publique, il a été déterminé que pour éviter ne serait-ce que la perception d'un conflit d'intérêts ou d'une situation inappropriée, le détenu devait être transféré dans un autre établissement, ce qui a été fait.

Ministère de l'Environnement Recommandation – Politiques et procédures

Règlements sur la propriété des sites contaminés



Le Bureau de l'ombudsman a reçu une plainte au sujet de la détermination par le ministère de l'Environnement de la « personne responsable » conformément à la *Loi sur l'assainissement de l'environnement* et au *Règlement sur le stockage et la manutention des produits pétroliers* relativement à une parcelle de terrain qui a été achetée. Le plaignant a acheté une parcelle de terrain par le biais d'une vente privée dans le but d'y ériger une construction. Au cours de la démolition initiale des bâtiments qui se trouvaient sur la parcelle de terrain, un grand réservoir souterrain de stockage de produits pétroliers qui avait contaminé le sol environnant a été trouvé. Le plaignant n'était pas au courant au moment de l'achat qu'un réservoir souterrain de stockage de produits pétroliers se trouvait sur la propriété et a donc communiqué avec le ministère de l'Environnement pour obtenir de l'information sur les mesures nécessaires à prendre. Selon le *Règlement sur le stockage et la manutention des produits pétroliers*, le ministère de l'Environnement détermine qui est la partie responsable, puis ordonne la prise en charge de

l'assainissement. Le ministère de l'Environnement a établi que le propriétaire précédent serait nommé à titre de partie responsable du nettoyage. Impatient d'entamer les travaux sur la propriété, le plaignant a volontairement entrepris l'assainissement du site dans l'espoir de recouvrer les dépenses engagées. Le propriétaire précédent a contesté la responsabilité de l'assainissement puisque le réservoir n'était pas utilisé pendant qu'il était propriétaire du terrain, ce qui a entraîné l'annulation par le ministère de l'Environnement de la lettre désignant la partie responsable. Le ministère de l'Environnement n'a pas été en mesure de désigner une partie responsable et le plaignant a par conséquent subi une perte financière.

Notre bureau a présenté les recommandations suivantes au ministère de l'Environnement :

1. Le Ministère doit examiner les Lignes directrices sur la gestion des lieux contaminés et suivre un processus clair pour désigner une partie responsable. Ce processus devrait comprendre une enquête approfondie avant de procéder à la désignation afin de limiter le nombre de cas où une révocation est nécessaire.
2. Il est en outre recommandé qu'une section soit ajoutée aux lignes directrices afin d'expliquer le processus nécessaire pour révoquer une désignation.

Le ministère de l'Environnement avait déjà entamé le processus de création de règlements relativement à l'assainissement de sites contaminés. Les recommandations du Bureau de l'ombudsman devraient être mises en œuvre lors de l'élaboration des règlements.

Ministère du Développement social – Aide au revenu *Résolu – Aide fournie*

Fonds en fiducie pour l'éducation

Un plaignant a communiqué avec notre bureau au sujet du ministère du Développement social (aide au revenu). Le plaignant a hérité d'une importante somme d'argent et a avisé le ministère du



Développement social qu'il n'avait plus besoin d'aide au revenu. Après une courte période de temps, le plaignant a présenté une nouvelle demande d'aide au revenu, qui a été rejetée, et a ensuite fait appel auprès de la Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial, qui a confirmé la décision du ministère du Développement social de refuser l'aide au revenu puisque le Ministère avait déterminé que le plaignant n'était pas une « personne nécessiteuse » en raison de l'héritage d'une importante somme d'argent. Le plaignant a placé l'héritage reçu dans un fonds en fiducie pour les études de ses enfants, dont il était le fiduciaire. Le ministère du Développement social inclut les fonds en fiducie dans la définition de « ressource disponible » en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu familial*, ce qui signifie que le plaignant avait accès à cet argent dans le but de l'utiliser. Notre bureau avait des préoccupations à l'effet que le Ministère considérait comme une

ressource un fonds en fiducie pour les études des enfants du plaignant, dont celui-ci était simplement le fiduciaire et non le bénéficiaire. Le ministère du Développement social a accepté notre interprétation voulant que les sommes contenues dans un fonds en fiducie dont le plaignant est un fiduciaire ne devraient pas être considérées comme une ressource disponible. À la suite de notre enquête, le Ministère a informé notre bureau que le fonds en fiducie ne devrait pas être considéré comme une ressource disponible afin de déterminer l'admissibilité à l'aide au revenu.

Informations financières du bureau

	Budget (\$)	Dépenses réelles (\$)
Services personnels	721,967	678,255
Autres services	125,500	58,857
Biens et matériel	15,250	6,609
Fournitures et approvisionnements	13,050	2,084
Contributions et subventions	0	0
Dettes et autres frais encourus	0	54
Total	875,767	745,829

Membres du personnel

Nom	Titre professionnel
Barton, Erin	Réceptionniste
Basque, Lyne	Enquêteuse
Bélanger-Brown, Isabelle	Enquêteuse
Cronkhite, Amy	Agente de triage
Dickison, Julie	Secrétaire exécutive
Gilliland, Steve	Directeur exécutif
Guérette, Jessica	Enquêteuse
Levert, François	Ombudsman par interim
Levesque, Marie-Josée	Enquêteuse
Murray, Jennifer	Conseillère juridique par interim
Savoie, Robert	Enquêteur
Walker, Alicia	Enquêteuse

Loi sur l'Ombudsman

Sous le régime de la *Loi sur l'Ombudsman*, le Bureau de l'ombudsman 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 dans la livraison des services publics par les agences gouvernementales.

Statistiques pour 2011-2012

En 2011-2012, le Bureau de l'Ombudsman a reçu un total de 2 423 plaintes, demandes de renseignements et questions en rapport à 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.

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.

Plaintes

L'Ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les régies régionales de la Santé, 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.

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.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel d'orientation par le ministère de la Sécurité publique l'informant que le Bureau de l'ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement.

Statistiques pour 2011-2012

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'Ombudsman a traité 617 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.

Le Bureau a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions. L'article 12 de la *Loi sur l'Ombudsman* confère à l'Ombudsman le pouvoir d'enquêter sur les plaintes « *portant sur les questions d'ordre administratif* » ce que les tribunaux ont interprété de façon libérale afin d'inclure toute question autre que les questions traités par les

cours ou l'Assemblée législative.

Lorsqu'une plainte surgit où il y a une allégation d'agression l'Ombudsman exerce sa discrétion de ne pas enquêter et réfère plutôt le plaignant aux services policiers appropriés. 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.

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.

Loi sur la Fonction publique

La Commission de la fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman en 1994. À la suite d'une modification à la *Loi sur la Fonction publique*, la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique a été confiée à l'Ombudsman. De nouvelles modifications apportées à la *Loi sur la Fonction publique* en décembre 2009 ont toutefois considérablement réduit l'autorité de l'Ombudsman.

Statistiques pour 2011-2012

En 2011-2012, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 8 plaintes et demandes d'information en rapport à la *Loi sur la Fonction publique*.

D'autres modifications importantes à la *Loi sur la Fonction publique* sont entrées en vigueur le 1^{er} décembre 2009, modifiant considérablement du même coup la façon dont il est possible de remettre en question ou de faire examiner une nomination au sein de la fonction publique du Nouveau-Brunswick. L'une des modifications concerne le fondement sur lequel un candidat non retenu peut s'appuyer pour remettre en question ou faire examiner une nomination. Conformément à la nouvelle version de la *Loi*, toute personne dont la candidature n'a pas été retenue, dans le cadre d'un concours restreint ou d'un concours public, alors qu'elle avait été présélectionnée peut remettre la nomination en question si *elle a des raisons de croire que le candidat qui a obtenu le poste l'a obtenu par favoritisme* (paragraphe 331.1(1) de la *Loi sur la Fonction publique*).

Le favoritisme constitue le seul motif qui peut être invoqué pour déposer une plainte conformément à la nouvelle version de la *Loi sur la Fonction publique*. Le favoritisme s'entend comme une préférence donnée à un candidat en fonction de facteurs qui remplacent les compétences et le rendement en raison d'une relation ou d'un rapport qui n'a rien à voir avec le travail.

Selon les pratiques établies et les dispositions pertinentes de la *Loi sur la Fonction publique*, le premier palier d'examen pour une personne dont la candidature n'a pas été retenue consiste à demander au ministère concerné de lui fournir les motifs pour lesquels elle n'a pas été nommée au poste vacant. La responsabilité de répondre à une telle demande est habituellement confiée aux membres du personnel des ressources humaines.

Si la personne dont la candidature n'a pas été retenue n'est pas satisfaite de la réponse obtenue au premier palier, elle peut, après avoir été avisée qu'une autre personne a été nommée au poste, déposer une plainte au sous-ministre concerné dans un délai de 30 jours et lui expliquer clairement pourquoi elle croit que la nomination a été faite par favoritisme. Le sous-ministre peut décider de mener une enquête ou de rejeter la plainte.

S'il n'est toujours pas satisfait des explications après avoir reçu la réponse du sous-ministre à sa demande d'enquête du processus de nomination, un candidat non retenu peut, dans un délai de 30 jours, déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombudsman s'il allègue que la personne choisie a été nommée par favoritisme.

Le Bureau de l'ombudsman ne peut pas intervenir dans le processus avant que les deux mesures susmentionnées aient été prises.

En résumé, toute personne présélectionnée dont la candidature n'est pas retenue dispose de trois recours pour remettre en question la nomination d'une personne au poste pour lequel elle a postulé :

1. Elle peut envoyer par écrit une requête à la direction des ressources humaines du ministère concerné demandant qu'on lui explique pourquoi elle n'a pas été nommée au poste.
2. Si elle n'est toujours pas satisfaite après avoir reçu les commentaires de la direction des ressources humaines, elle peut déposer une plainte officielle auprès du sous-ministre du ministère qui a lancé le concours, expliquant pourquoi elle croit que la nomination a été faite par favoritisme.
3. Si elle n'est toujours pas satisfaite après avoir reçu la réponse du sous-ministre, elle dispose de 30 jours pour déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombudsman.

Si l'Ombudsman conclut, après enquête, que la plainte est fondée, il peut formuler une recommandation au gouvernement. L'Ombudsman ne peut pas révoquer une nomination.

Statistiques pour 2011-2012

Entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2012, le Bureau de l'ombudsman a ouvert 8 dossiers en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.

Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public

La *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* a reçu la sanction royale le 20 décembre 2007 et est entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2008. Au moment de sa proclamation, le commissaire aux conflits d'intérêts assurait la gestion des plaintes déposées en vertu de la *Loi*. En juin 2011, des modifications y ont été apportées et le Bureau de l'ombudsman a assumé la responsabilité des plaintes déposées sous son régime.

Statistiques pour 2011-2012

En 2011-2012, le Bureau de l'ombudsman a reçu 5 plaintes et demandes d'information en rapport à la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*.

Objet

La *Loi* vise à faciliter les divulgations et les enquêtes concernant d'actes importants et graves qui sont commis au sein des services publics ou à l'égard de ceux-ci et qui pourraient être illégaux, dangereux pour le public ou préjudiciables à l'intérêt public et à protéger les personnes qui font de telles divulgations. Elle est communément appelée la loi protégeant les fonctionnaires dénonciateurs.

Actes répréhensibles

Les fonctionnaires peuvent communiquer avec l'ombudsman ou avec le ministère concerné s'ils croient que des actes répréhensibles ont été commis. Aux termes de la *Loi*, un acte répréhensible se définit comme suit :

- a) les actions ou les omissions constituant une infraction à une loi de l'Assemblée législative, à une loi fédérale ou à un règlement établi sous leur régime;
- b) le fait de causer, par action ou par omission, un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité des personnes ou pour l'environnement, à l'exception du risque inhérent à l'exercice des attributions d'un employé;
- c) les cas graves de mauvaise gestion, y compris la mauvaise gestion des fonds ou des biens publics;
- d) le fait de sciemment ordonner ou conseiller à une personne de commettre l'un des actes répréhensibles visés aux alinéas a) à c).

Si l'ombudsman reçoit une plainte d'une personne qui n'est pas employée de la fonction publique, il peut, en vertu de l'article 23 de la *Loi*, la transmettre au chef administratif de la subdivision des services publics qui fait l'objet de l'allégation.

Représailles

Selon la *Loi*, un employé (ou un ancien employé) qui estime avoir été victime de représailles peut déposer une plainte auprès de la Commission du travail et de l'emploi. Le Bureau de l'ombudsman n'est informé d'aucune activité menée en vertu de la partie de la *Loi* traitant des représailles.

Statistiques

À partir du moment où il a été chargé des plaintes en vertu de la *Loi* en juin 2011 jusqu'à la fin mars 2012, le Bureau de l'ombudsman a reçu cinq communications en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, dont quatre étaient des demandes d'information. Pour ce qui est de la cinquième communication, il s'agissait d'une plainte qui a été retirée, car la personne a décidé de procéder de façon informelle.

Recommandation

J'appuie la recommandation formulée par l'honorable Patrick A. A. Ryan, c.r., dans son rapport annuel de 2010 voulant que la *Loi* soit modifiée pour prévoir des sanctions contre les personnes coupables de représailles contre un ancien employé. Les dispositions législatives de protection des dénonciateurs en vigueur dans d'autres administrations, notamment en Nouvelle-Écosse, en Saskatchewan, au Manitoba, en Terre-Neuve-et-Labrador et en Ontario, comportent toutes des sections interdisant les représailles. Comme l'honorable Patrick Ryan l'a précisé, l'établissement de sanctions relatives aux représailles fera passer le message que les représailles ne seront pas tolérées.

Statistiques 2011-2012

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,423 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2011-2012. De ce nombre, 759 relevaient de la compétence du Bureau; 962 étaient des questions et des demandes de renseignements et 702 plaintes n'étaient pas de son ressort.
- Le Bureau de l'ombudsman a mené 10 enquêtes qui ont été suivies de recommandations et 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.
- Du 1^{er} avril 2011 au 31 mars 2012, le Bureau de l'ombudsman a ouvert 8 dossiers en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.
- À partir du moment où il a été chargé des plaintes en vertu de la *Loi* en juin 2011 jusqu'à la fin mars 2012, le Bureau de l'ombudsman a reçu cinq communications en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, dont quatre étaient des demandes d'information. Pour ce qui est de la cinquième communication, il s'agissait d'une plainte qui a été retirée, car la personne a décidé de procéder de façon informelle.
- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 617 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.

Genres de plaintes par ministère

Les tableaux ci-dessous font état du nombre de plaintes par genre et par ministère qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2011-2012. Afin de prendre en compte les provisions sur la confidentialité de la *Loi sur l'Ombudsman*, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 10 plaintes.

Établissements correctionnels		
Questions de santé	2010-2011	2011-2012
Agression/Abus-physiques, sexuels, etc.	7	8
Soins dentaires	19	8
Lunettes, soins ophtalmologiques	6	6
Appareils médicaux	10	2
Santé mentale	13	4
Physiothérapie	-	1
Ordonnances demandées ou refusées	45	59
Demande pour aller à l'hôpital	9	11
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	34	28
Régime alimentaire spécial	1	4
Menace de suicide	<u>3</u>	<u>2</u>
Total partiel	147	131
Conditions de détention		
Propreté	26	17
Vêtements et literie	22	19
Nourriture	23	45
Chauffage et ventilation	5	8
Entretien et réparations	1	3
Surpeuplement	<u>6</u>	<u>1</u>
Total partiel	83	93
Autres		
Abandonné par le détenu	7	4
Administration	3	4
Classification ou transferts	28	42
Plaintes portant sur le personnel	20	-
Contrebande	2	3
Correspondance	7	9
Cour	7	8
Mesures disciplinaires	32	22

Aide juridique	4	7
Libération conditionnelle	5	1
Biens personnels des détenus	18	41
Placement à l'intérieur de l'institution	22	37
Probation	1	~
Privilèges relatifs aux programmes	10	14
Loisirs	14	12
Demande de détention à domicile	7	1
Formulaires de demande	14	6
Requêtes pour articles refusés	4	7
Ségrégation	16	20
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	5	7
Langues officielles	2	2
Usage du tabac	2	~
Conduite du personnel	18	13
Emploi du téléphone	18	20
Programme de mise en liberté provisoire	7	4
Menacé par la présence d'autres détenus	1	3
Moyens de contention utilisés	~	1
Violence verbale ou jurons	2	~
Privilèges de visites	14	~
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>142</u>	<u>105</u>
Total partiel	432	393
Total	662	617

Sécurité publique

	2010-2011	2011-2012
Administration	1	13
Plaintes portant sur le personnel	3	28
Services des coroners	~	1
Mesures d'urgence	3	2
Plaintes reliées à l'emploi	4	2
Permis et licences	8	5
Services aux victimes	2	~
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>10</u>	<u>52</u>
Total	31	103

Développement social		
	2010-2011	2011-2012
Prestations d'aide au revenu		
Montants ou calculs	18	6
Retards	7	8
Refus	37	23
Suppression ou réduction	35	25
Critères d'admissibilité	17	13
Besoins à long terme	7	7
Remboursements	<u>8</u>	<u>17</u>
Total partiel	129	99
Unités de logement		
Disponibilité	27	17
Évictions	8	3
Inspections	~	6
Réparations	19	10
Droits des locataires	32	1
Transferts	<u>7</u>	<u>6</u>
Total partiel	93	43
Autres		
Administration	8	7
Adoptions	4	6
Commission d'appel	4	1
Processus d'appel	9	11
Appareils ménagers / meubles	~	2
Plaintes portant sur le personnel	22	10
Plaintes reliées à l'emploi	4	3
Carte d'assistance médicale	13	9
Supplément au chauffage	8	7
Prêts et subventions au logement	6	8
Questions médicales	9	4
Foyers de soins/Établissements résidentiels	18	8
Services de protection	147	6
Transports	7	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>86</u>	<u>76</u>
Total	567	303

Santé		
	2010-2011	2011-2012
Services – traitement des dépendances	3	1
Administration	3	3
Ambulance	~	1
Plaintes portant sur le personnel	7	3
Plaintes reliées à l'emploi	5	2
Assurance-maladie	16	7
Santé mentale	23	4
Permis et licences	1	4
Services de placement	1	~
Santé publique	3	1
Traitement médical	11	16
Admission/Libération	4	3
Statistiques de l'état civil	~	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>20</u>	<u>20</u>
Total	97	66

Justice et procureur général		
	2010-2011	2011-2012
Administration	2	1
Plaintes portant sur le personnel	~	2
Plaintes reliées à l'emploi	5	~
Assurances	2	1
Pensions alimentaires et ordonnances	9	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>16</u>	<u>12</u>
Total	34	17

Travail sécuritaire NB

	2010-2011	2011-2012
Indemnisation		
Montant ou calcul	6	4
Suppression ou réduction	<u>15</u>	<u>14</u>
Total partiel	21	18
Autres		
Administration	6	7
Tribunal d'appel	11	15
Demande refusée	15	14
Plaintes portant sur le personnel	3	8
Admissibilité	2	~
Évaluation des compétences	4	1
Plaintes reliées à l'emploi	3	3
Paiement de services médicaux	3	4
Réadaptation médicale	7	~
Incapacité partielle permanente	1	~
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>15</u>	<u>14</u>
Total	91	84

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick

	2010-2011	2011-2012
Administration	~	2
Facturation-Montant et calculs	7	6
Demandes en dommages-intérêts	4	~
Débranchement	13	23
Plaintes reliées à l'emploi	~	2
Calendrier des paiements	4	6
Dépôts de garantie	~	2
Plaintes relatives aux services	1	2
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>8</u>	<u>19</u>
Total	37	62

Éducation / Districts scolaires

	2010-2011	2011-2012
Accès au terrain de l'école	2	~
Accès aux dossiers scolaires	1	~
Administration	~	2
Intimidation	7	~
Enfants à besoins spéciaux	37	2
Fermeture d'école	2	~
Plaintes portant sur le personnel	10	3
Plaintes reliées à l'emploi	4	5
Programme d'immersion en français	5	1
Enseignement à domicile	1	~
Transfert d'élève	6	~
Suspensions	19	~
Transports	4	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>51</u>	<u>4</u>
Total	149	21

Transports

	2010-2011	2011-2012
Plaintes portant sur le personnel	1	2
Demandes en dommages-intérêts	1	5
Plaintes reliées à l'emploi	6	3
Procédures d'expropriation	3	1
Problèmes de propriété	2	1
Entretien des chemins et des ponts	3	6
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>5</u>	<u>3</u>
Total	21	21

Municipalités		
	2010-2011	2011-2012
Administration	2	1
Plaintes portant sur le personnel	1	~
Plaintes reliées à l'emploi	1	~
Arrêtés municipaux	~	5
Permis et licences	3	1
Protection des renseignements personnels	2	~
Propriétés	3	1
Routes – rues	2	~
Services	~	1
Eau et égouts	6	4
Zonage	1	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>4</u>	<u>5</u>
Total	25	19

Services Nouveau-Brunswick		
	2010-2011	2011-2012
Administration	~	4
Plaintes portant sur le personnel	2	2
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Permis et licences	8	6
Évaluation foncière	5	4
Évaluation foncière – procédures d'appel	~	1
Bureau d'évaluation - procédures	~	4
Médiateur des loyers	21	39
Statistiques de l'état civil	2	2
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>6</u>	<u>9</u>
Total	45	72

Éducation postsecondaire et formation		
	2010-2011	2011-2012
Collèges communautaires – procédures d’admission	2	~
Collèges communautaires – autres	13	5
Collèges communautaires – programmes	2	6
Collèges communautaires – évaluation	3	~
Plaintes portant sur le personnel	5	2
Plaintes reliées à l’emploi	3	2
Programmes d’emploi	3	~
Subventions-prêts	2	6
Prêts étudiants	8	5
Autres (comprend hors-compétence et questions)		<u>5</u>
Total	41	31

Tableau statistiques 2011-2012

Résultats des plaintes reçues avec compétence

(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)

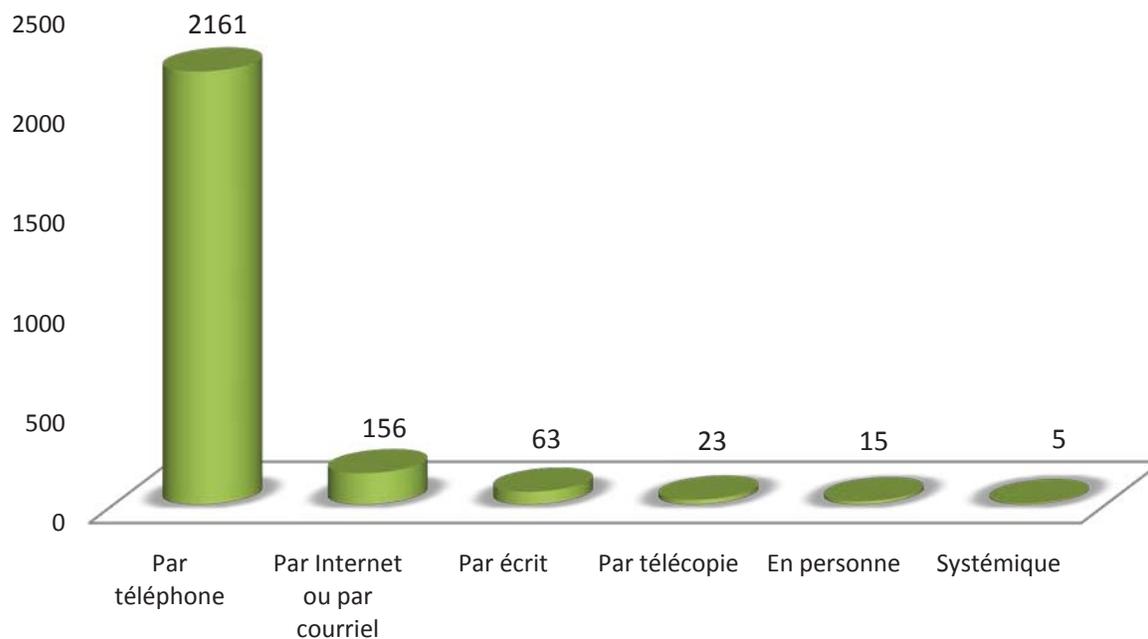
Ministères / Organismes	Total	Aide apportée	Recommandation	Référence / Précision fournie	Absence de preuves	Abandonné par le client / l'Ombudsman
Sécurité publique et Services correctionnels	526	40	~	258	89	139
Développement social	221	18	3	127	34	39
Éducation / Districts scolaires	19	3	~	8	3	5
Travail sécuritaire NB	71	4	3	48	6	10
Santé et Régies régionales de la Santé	48	1	~	22	5	20
Société d'énergie du N.-B.	47	12	~	24	2	9
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	20	2	~	6	6	6
Services Nouveau-Brunswick	35	3	~	22	3	7
Justice	16	~	1	7	3	5
Municipalités	14	1	~	10	2	1
Transports	11	1	~	6	1	3
Autres**	113	2	3	31	5	72
Total	1141	87	10	569	159	316

** Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2011-2012.

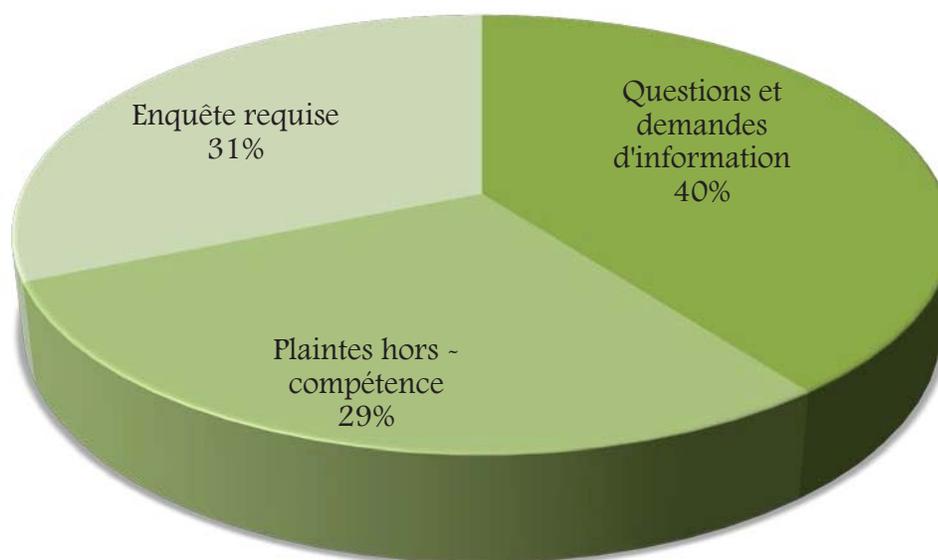
Ce nombre comprend les enquêtes reportées de l'année précédente.

Tableaux

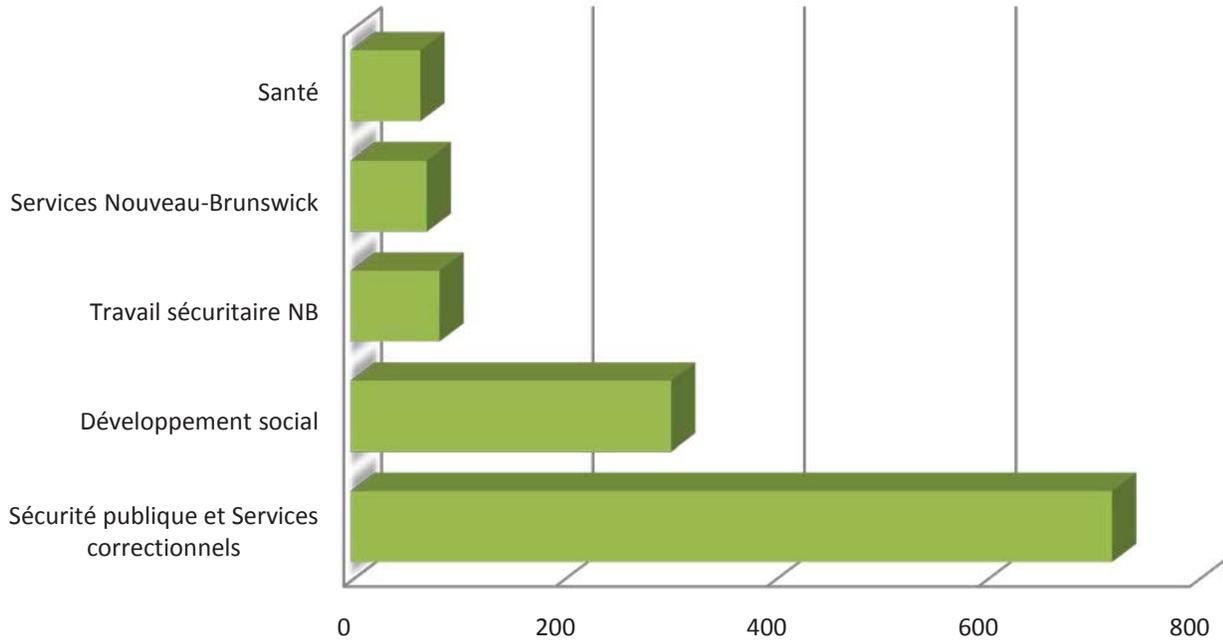
Plaintes reçues, selon le mode de réception



Plaintes par type



Cinq Principales Origines des Plaintes



Résultat des plaintes

