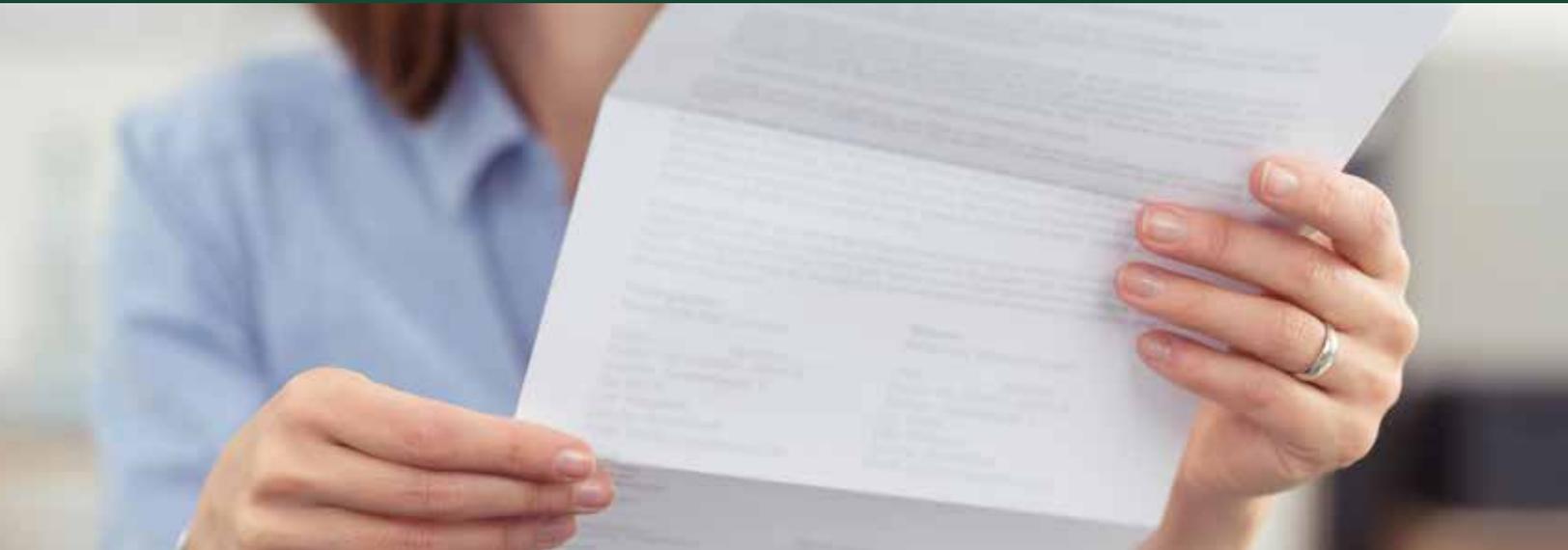




OMBUDSMAN ^{NB.}
^{N.-B.}
LISTEN . REVIEW . RESPOND . ÉCOUTER . ÉTUDIER . CLARIFIER .

Rapport annuel 2012 - 2013



Rapport annuel **2012 - 2013**

Publié par:

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

Mai 2016

ISBN - 978-1-4605-1255-5
ISSN - 978-1-4605-1274-6

Imprimé au Nouveau-Brunswick



OMBUDSMAN ^{NB.}
^{N.B.}
LISTEN . REVIEW . RESPOND . ÉCOUTER . ÉTUDIER . CLARIFIER .

18 mai 2016

Monsieur Donald J. Forestell
Greffier
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le greffier:

J'ai l'honneur de vous présenter le quarante-cinquième 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 2012 au 31 mars 2013.

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

L'Ombudsman,

Charles Murray



POUR JOINDRE LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

ÉCRIVEZ AU :

Bureau de l'Ombudsman
548, rue York
C.P. 600
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.ombudnb.ca



Table des matières

Mot de l’Ombudsman	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
<i>Loi sur l’Ombudsman</i>	11
Établissements correctionnels	12
<i>Loi sur la Fonction publique</i>	13
<i>Loi sur les divulgations faites dans l’intérêt public</i>	15
Statistiques 2012-2013	17
Genres de plaintes par ministère	18
Tableaux statistiques 2012-2013	26
Tableaux	27



Mot de l'Ombudsman

Dans le contexte de la reddition de comptes, j'ai la tâche inhabituelle de compiler et de commenter par le biais d'un rapport annuel dont les détails des activités se sont déroulés avant que mon mandat à titre d'Ombudsman ne débute. En conséquence, mes remarques seront brèves et s'orienteront vers l'avenir.

Au cours du peu de temps dans mon rôle actuel, j'ai été impressionné par la diligence et la détermination de toute l'équipe au Bureau de l'Ombudsman. Je tiens particulièrement à mentionner François Levert et Jennifer Murray qui, au cours de la dernière année, ont tous les deux agi à titre d'Ombudsman par intérim.

Naturellement, suite au mandat de Bernard Richard, le Bureau de l'Ombudsman a fait l'objet d'une transition considérable. La séparation de notre bureau de celui du Bureau du Défenseur des enfants et de la jeunesse a donné lieu à de nouvelles opportunités mais également de nouveaux défis, notamment au niveau budgétaire.

Parmi mes objectifs stratégiques pour le bureau, j'ai voulu moderniser et accroître nos points de contact avec les Néo-brunswickoises et Néo-brunswickois. Je réalise que plusieurs personnes ne sont pas au courant du travail que nous effectuons et, à cette fin, nous avons l'obligation d'éduquer en rapport à notre mission principale qui est celle de faire la promotion de l'équité administrative.

Bien que cela n'ait pas été entrepris au cours de l'année visée par ce rapport, j'ai saisi l'opportunité d'utiliser et de mettre à jour notre logo dans ce rapport. En guise d'initiative écologique, nous allons également réduire le nombre de copies imprimées de ce rapport et augmenter sa distribution électronique.

J'accueille volontiers les commentaires sur le contenu et la présentation de notre rapport annuel ainsi qu'à l'égard de notre travail dans son ensemble. J'envisage favorablement l'opportunité de discuter avec les législateurs et les citoyens sur les moyens par lesquels nous pouvons mieux servir cette province magnifique.



Charles Murray

Ombudsman



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*

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 haut fonctionnaire 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
 - les 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.



Travail sécuritaire NB

TOUJOURS EN ATTENTE

Depuis novembre 2009, le Bureau de l'Ombudsman exprime à Travail sécuritaire NB ses préoccupations concernant son interprétation du paragraphe 38.11(9) de la *Loi sur les accidents du travail*. Travail sécuritaire NB a continué de défendre, jusqu'à la Cour d'appel, son argument selon lequel il devrait pouvoir déduire des prestations du RPC et d'autres prestations de retraite de l'indemnisation d'un demandeur. En 2011, le Bureau de l'Ombudsman a recommandé que Travail sécuritaire NB abroge sa politique selon laquelle l'organisme déduit des prestations de retraite qui ne visent pas la blessure ni la réapparition de celle-ci de l'indemnisation accordée à un demandeur en vertu de la *Loi sur les accidents du travail*. Le 5 avril 2012, la Cour

d'appel a confirmé le bien-fondé de la décision du Tribunal d'appel des accidents au travail selon laquelle les prestations du RPC que reçoivent des travailleurs accidentés ne devraient avoir aucune incidence sur le montant de l'indemnisation qui leur est accordée. Travail sécuritaire NB n'a pas agi rapidement pour respecter la décision la Cour d'appel et a cessé de déduire uniquement les prestations du RPC de l'indemnisation d'un travailleur, malgré que les mêmes principes et la même interprétation s'appliquent à tout type de prestation de retraite. Le Bureau de l'Ombudsman et d'autres intervenants ont encouragé Travail sécuritaire NB à respecter l'intention et l'esprit de la décision de la Cour d'appel.



Développement social

ÊTRE PRATIQUE

On avait dit à un bénéficiaire d'aide sociale qui disposait d'un véhicule adapté à son incapacité physique qu'il devait vendre son véhicule, faute de quoi il ne recevrait plus des prestations d'aide sociale. Étant donné que l'objectif ultime est d'aider les gens à décrocher un emploi, le fait d'exiger qu'un bénéficiaire vende un véhicule adapté afin de lui permettre d'être suffisamment mobile pour trouver un emploi et se rendre au travail va toutefois à l'encontre de l'objectif ultime. Le ministère du Développement social était

d'accord avec le Bureau de l'Ombudsman et le bénéficiaire n'a pas été tenu de vendre son véhicule.

Sécurité publique

ÊTRE INFORMÉ

Une sanction avait été imposée à un détenu, lui enlevant une réduction de deux jours de sa peine d'incarcération qui lui avait été accordée. Dans un tel cas, l'établissement correctionnel dispose d'une formule qui doit être signée par le détenu et par le membre du personnel concerné. La formule précise, directement au-dessus de la ligne réservée à la signature, que le détenu a le droit d'interjeter appel de la décision du directeur de l'établissement à un niveau supérieur.



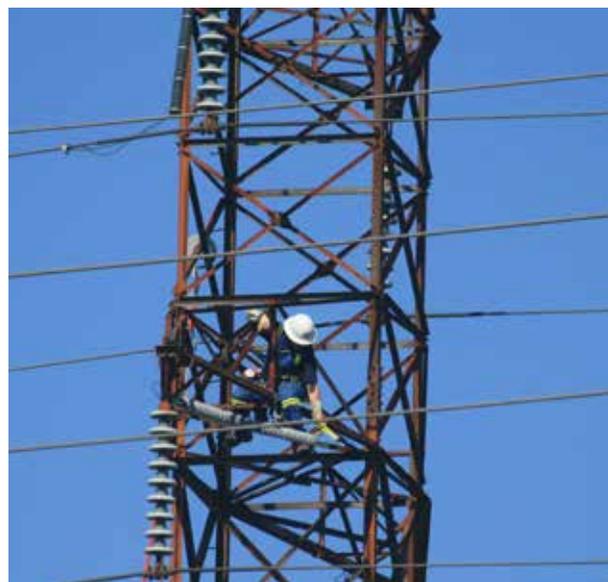
Dans ce cas, notre enquête a révélé que le détenu n'a pas signé la formule et qu'il était impossible de prouver qu'il avait été informé de son droit d'appel. Nous avons confirmé la marche à suivre auprès du Ministère et le détenu a été convenablement informé des mesures qu'il pourrait prendre pour interjeter appel de la sanction.

Lorsque le client a interjeté appel, la décision a été infirmée et on a rétabli sa réduction de deux jours. En outre, ce cas a servi d'occasion pour le Ministère de rappeler aux membres du personnel la marche à suivre pour documenter des mesures disciplinaires prises dans un établissement correctionnel.

Énergie NB

AIDER À SENSIBILISER

Une cliente d'Énergie NB a été informée que son alimentation en énergie serait débranchée si elle ne payait pas la totalité du solde de son compte, qui s'élevait à 400 \$. Nous avons travaillé avec Énergie NB et la cliente afin d'établir un calendrier de paiement que la cliente pourrait respecter. Énergie NB a approuvé les modalités de paiement et a annulé le débranchement prévu. Nous avons également précisé à la cliente qu'elle doit demeurer en contact avec Énergie NB et prendre des arrangements auprès de l'organisme afin de ne pas se retrouver dans une situation semblable à l'avenir. Si les particuliers font des efforts et que les fournisseurs de service reconnaissent ces efforts, il peut être plus facile pour tous de négocier de nouvelles ententes lorsque nécessaire.



Travail sécuritaire NB

RETARD

Une travailleuse a interjeté appel de la décision de Travail sécuritaire NB concernant sa demande d'indemnisation. Son appel a été accueilli. Deux mois se sont écoulés avant que Travail sécuritaire NB lui envoie un avis l'informant du montant qui lui était dû. Un mois plus tard, elle a téléphoné à notre bureau, car elle n'avait toujours pas reçu le montant en question. Nous avons communiqué avec Travail sécuritaire NB et la personne a reçu le paiement dans un délai de moins d'une semaine.



Informations financières du bureau

	Budget (\$)	Dépenses réelles (\$)
Services personnels	724 200	668 292.50
Autres services	95 500	56 598.97
Biens et matériel	15 250	3 324.56
Fournitures et approvisionnements	8 050	4 798.22
TOTAL	843 000	733 014.23

Membres du personnel

NOM

TITRE PROFESSIONNEL

Barton, Erin	Réceptionniste
Bélanger-Brown, Isabelle	Enquêteuse
Cronkhite, Amy	Agente de triage
Dickison, Julie	Secrétaire exécutive
Guérette, Jessica	Enquêteuse
Levert, François	Ombudsman par intérim
Levesque, Marie-Josée	Enquêteuse
Murray, Jennifer	Conseillère juridique par intérim
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 2012-2013

En 2012-2013, le Bureau de l'Ombudsman a reçu un total de 2 500 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 2012-2013

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'Ombudsman a traité 784 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 2012-2013

En 2012-2013, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 5 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.

STATISTIQUES POUR 2012-2013

Entre le 1er avril 2012 et le 31 mars 2013, le Bureau de l'Ombudsman a ouvert cinq dossiers en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.

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.



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 1er 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.

OBJET

La *Loi* vise à faciliter les divulgations et les enquêtes d'allégations portant sur des actes répréhensibles 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.

STATISTIQUES POUR 2012-2013

En 2012-2013, le Bureau de l'Ombudsman a reçu neuf plaintes et demandes d'information en rapport à la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*.

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 un employé 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'Ombudman n'a pas connaissance d'activités menées en vertu de la partie de la Loi traitant des représailles.

RÉUNIONS

Chaque année, les bureaux chargés de la surveillance de ce type de mesure législative se rencontrent pour discuter des enjeux communs. Au cours de l'exercice financier 2012-2013, cette réunion a été organisée par le Newfoundland Citizen's Representative à St. John's, à Terre-Neuve et Labrador. La réunion nous a permis d'obtenir d'excellentes ressources et des renseignements des bureaux qui ont mené des enquêtes poussées et qui ont constaté des actes répréhensibles. Du côté intergouvernemental, un cas d'actes répréhensibles du Commissariat à l'intégrité du secteur public du Canada touchant le Tribunal canadien des droits de la personne est à noter. La décision abordait les cas graves de mauvaise gestion, puisqu'ils ne sont pas définis dans la *Loi*. Le Commissaire énumère les facteurs suivants à prendre en considération au moment de déterminer s'il s'agit d'un cas grave de mauvaise gestion:

STATISTIQUES POUR 2012-2013

Le Bureau a reçu neuf communications en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*, dont quatre étaient des demandes de renseignements et cinq ont mené à des enquêtes. Trois des enquêtes sont fermées et n'ont pas mené à la formulation de recommandations. Les deux autres ne sont pas encore terminées.

- les affaires d'une grande importance;
- les erreurs graves qui ne sont pas sujettes à débat entre personnes raisonnables;
- les actes répréhensibles ou la négligence qui sont supérieurs au niveau mineur;
- l'action ou l'inaction de la direction qui créent un risque important de conséquences négatives sérieuses sur la capacité d'un organisme, d'un agent ou d'une unité d'exécuter son mandat;
- la nature délibérée de l'acte répréhensible;
- la nature systémique de l'acte répréhensible.

Une préséance comme celle-ci sera utilisée par le bureau dans la réalisation de nos enquêtes.



Statistiques 2012 - 2013

- Le Bureau de l'Ombudsman a reçu au total **2 500** plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2012-2013. De ce nombre, **942** relevaient de la compétence du Bureau; **741** étaient des questions et des demandes de renseignements et **817** plaintes n'étaient pas de son ressort.
- Le Bureau de l'Ombudsman a mené **une** enquête qui a été suivie 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 2012 au 31 mars 2013, le Bureau de l'Ombudsman a ouvert **cinq** dossiers en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*.
- Le Bureau de l'Ombudsman a reçu **neuf** plaintes et demandes d'information en rapport à la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*.
- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'Ombudsman a traité **784** 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	2011 - 2012	2012 - 2013
Agression/Abus-physiques, sexuels, etc.	8	5
Soins dentaires	8	24
Lunettes, soins ophtalmologiques	6	2
Appareils médicaux	2	3
Santé mentale	4	4
Physiothérapie	1	-
Ordonnances demandées ou refusées	59	41
Demande pour aller à l'hôpital	11	11
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	28	43
Régime alimentaire spécial	4	9
Menace de suicide	-	1
Total partiel	131	143

Conditions de détention

Propreté	17	20
Vêtements et literie	19	24
Nourriture	45	48
Chauffage et ventilation	8	2
Entretien et réparations	3	-
Surpeuplement	1	3
Total partiel	93	97

Autres

Abandonné par le détenu	4	3
Administration	4	8
Classification ou transferts	42	50
Contrebande	3	5
Correspondance	9	21



Cour	8	7
Mesures disciplinaires	-	39
Aide juridique	7	7
Libération conditionnelle	1	2
Biens personnels des détenus	41	52
Placement à l'intérieur de l'institution	37	47
Privilèges relatifs aux programmes	14	15
Loisirs	12	10
Demande de détention à domicile	1	3
Formulaires de demande	6	3
Requêtes pour articles refusés	7	5
Ségrégation	20	25
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	7	10
Langues officielles	2	-
Conduite du personnel	13	13
Emploi du téléphone	29	48
Programme de mise en liberté provisoire	4	2
Menacé par la présence d'autres détenus	3	2
Moyens de contention utilisés	1	-
Violence verbale ou jurons	-	7
Privilèges de visites	-	8
Autres (comprend hors-compétence et questions)	105	152
Total partiel	393	544
TOTAL	617	784

Sécurité publique

	2011 - 2012	2012 - 2013
Administration	13	17
Plaintes portant sur le personnel	28	36
Services des coroners	1	1
Mesures d'urgence	2	1
Plaintes reliées à l'emploi	2	1
Permis et licences	5	7
LPRP – Demande d'information	-	2
Autres (comprend hors-compétence et questions)	52	32
TOTAL	103	97



Développement social

Prestations d'aide au revenu	2011 - 2012	2012 - 2013
Montants ou calculs	6	9
Retards	8	13
Refus	23	29
Suppression ou réduction	25	36
Critères d'admissibilité	13	10
Besoins à long terme	7	2
Remboursements	17	20
Total partiel	99	119

Unités de logement		
Disponibilité	17	11
Épulsions	3	5
Inspections	6	2
Réparations	10	6
Droits des locataires	1	2
Transferts	6	8
Total partiel	43	34

Autres		
Administration	7	6
Adoptions	6	-
Commission d'appel	1	1
Processus d'appel	11	9
Appareils ménagers / meubles	2	1
Plaintes portant sur le personnel	10	6
Plaintes reliées à l'emploi	3	4
Carte d'assistance médicale	9	11
Supplément au chauffage	7	5
Prêts et subventions au logement	8	4
Questions médicales	4	3
Foyers de soins/Établissements résidentiels	8	19
Services de protection	6	8
Transports	3	6
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>76</u>	<u>30</u>
TOTAL	303	266



Santé

	2011 - 2012	2012 - 2013
Services – traitement des dépendances	1	3
Administration	3	7
Ambulance	1	1
Plaintes portant sur le personnel	3	14
Plaintes reliées à l'emploi	2	8
Assurance-maladie	7	4
Santé mentale	4	2
Permis et licences	4	4
Services de placement	-	2
Santé publique	1	1
Traitement médical	16	17
Admission/Libération	3	6
Statistiques de l'état civil	1	-
Autres (comprend hors-compétence et questions)	20	43
TOTAL	66	113

Justice

	2011 - 2012	2012 - 2013
Administration	1	1
Plaintes portant sur le personnel	2	-
Plaintes reliées à l'emploi	-	1
Assurances	1	-
Pensions alimentaires et ordonnances	1	4
Autres (comprend hors-compétence et questions)	12	28
TOTAL	17	34



Travail sécuritaire NB

Indemnisation	2011 - 2012	2012 - 2013
Montant ou calcul	4	8
Suppression ou réduction	<u>14</u>	<u>13</u>
Total partiel	18	21

Autres		
Administration	7	7
Tribunal d'appel	15	10
Demande refusée	14	11
Plaintes portant sur le personnel	8	1
Admissibilité	-	1
Évaluation des compétences	1	1
Plaintes reliées à l'emploi	3	-
Paiement de services médicaux	4	5
Réadaptation médicale	-	4
Incapacité partielle permanente	-	1
LPRP – plainte	-	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>14</u>	<u>15</u>
TOTAL	84	78

Société d'énergie du Nouveau-Brunswick

	2011 - 2012	2012 - 2013
Administration	2	-
Facturation-Montant et calculs	<u>6</u>	<u>7</u>
Demandes en dommages-intérêts	-	2
Débranchement	23	15
Plaintes reliées à l'emploi	2	1
Calendrier des paiements	6	2
Dépôts de garantie	2	1
Plaintes relatives aux services	2	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>19</u>	<u>13</u>
TOTAL	62	44



Éducation / Districts scolaires

	2011 - 2012	2012 - 2013
Accès aux dossiers scolaires	-	1
Administration	2	3
Intimidation	-	1
Enfants à besoins spéciaux	2	-
Plaintes portant sur le personnel	3	1
Plaintes reliées à l'emploi	5	5
Programme d'immersion en français	1	-
Transfert d'élève	-	1
Transports	4	-
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>4</u>	<u>2</u>
TOTAL	21	14

Transports

	2011 - 2012	2012 - 2013
Accès et droit de passage	-	1
Plaintes portant sur le personnel	2	1
Demandes en dommages-intérêts	5	3
Plaintes reliées à l'emploi	3	4
Procédures d'expropriation	1	-
Problèmes de propriété	1	4
Entretien des chemins et des ponts	6	5
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>3</u>	<u>7</u>
TOTAL	21	25



Municipalités

	2011 - 2012	2012 - 2013
Administration	1	8
Plaintes portant sur le personnel	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	-	1
Expropriation	-	2
Arrêtés municipaux	5	1
Permis et licences	1	3
Propriétés	1	1
Services	1	1
Eau et égouts	4	5
Zonage	1	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>5</u>	<u>8</u>
TOTAL	19	34

Service Nouveau-Brunswick

	2011 - 2012	2012 - 2013
Administration	4	1
Plaintes portant sur le personnel	2	-
Plaintes reliées à l'emploi	1	-
Permis et licences	6	1
Évaluation foncière	4	-
Évaluation foncière – procédures d'appel	1	4
Bureau d'évaluation - procédures	4	2
Médiateur des loyers	39	41
Statistiques de l'état civil	2	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>9</u>	<u>2</u>
TOTAL	72	54



Éducation post-secondaire, formation et travail

	2011 - 2012	2012 - 2013
Collèges communautaires – procédures d'admission	-	2
Collèges communautaires – autres	5	3
Collèges communautaires – programmes	6	1
Plaintes portant sur le personnel	2	1
Plaintes reliées à l'emploi	2	4
Programmes d'emploi	-	1
Subventions-prêts	6	4
Prêts étudiants	5	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	<u>5</u>	<u>7</u>
TOTAL	31	29

Environnement

	2011 - 2012	2012 - 2013
Administration	-	2
Plaintes reliées à l'emploi	-	1
Pollution – Qualité de l'eau	-	1
Pollution – Qualité de l'air	-	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	-	<u>6</u>
TOTAL	-	13

Gouvernements locaux

	2011 - 2012	2012 - 2013
Administration	-	3
Districts de services locaux	-	5
Plainte portant sur le personnel	-	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	-	<u>5</u>
TOTAL	-	14



Tableau statistiques 2012-2013

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)

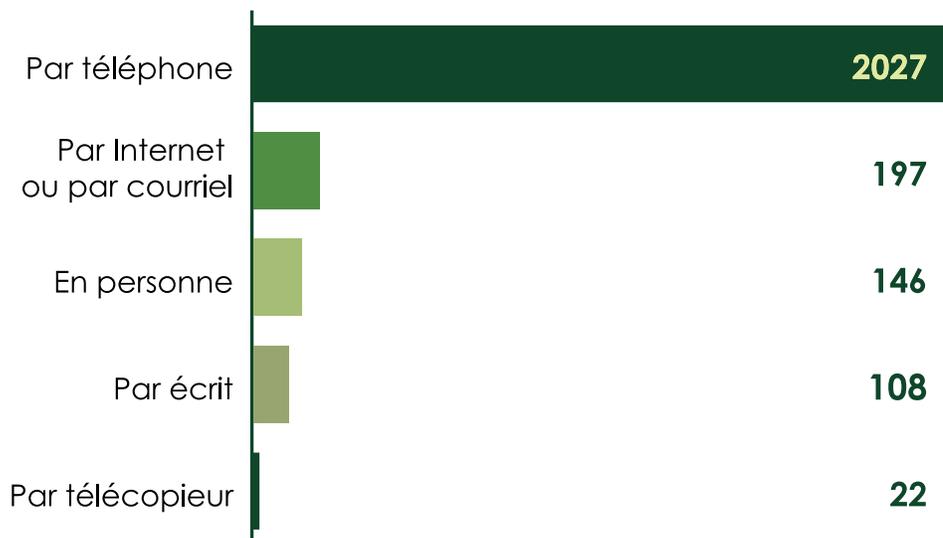
Ministères / Organismes	Total	Aide apportée	Recommandation	Référence / Précision fournie	Non fondé	Abandonné par le client / l'Ombudsman
Sécurité publique et Services correctionnels	747	65	-	471	101	164
Développement social	169	24	1	97	19	28
Environnement et Gouvernements locaux	17	1	-	12	3	1
Travail sécuritaire NB	50	5	-	36	2	7
Santé et Régies régionales de la Santé	64	9	-	36	2	7
Société d'énergie du N.-B.	30	8	-	12	1	9
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	21	-	-	14	2	5
Service Nouveau-Brunswick	25	5	-	11	4	5
Municipalités	20	1	-	12	2	5
Transports	10	1	-	5	3	1
Autres**	95	2	-	52	5	36
TOTAL	1 248	121	1	705	144	277

** Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2012-2013.

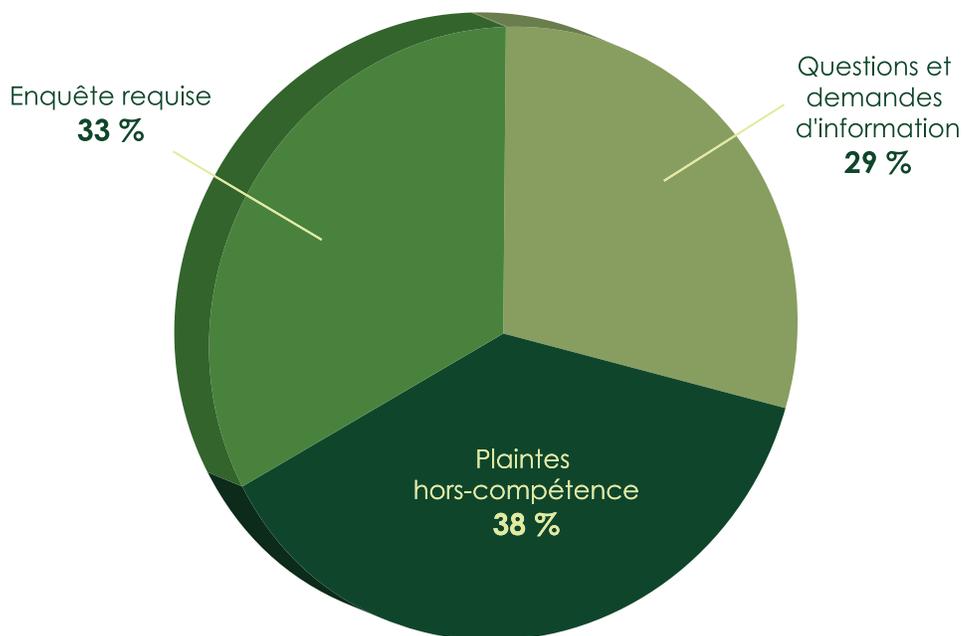
Ce nombre comprend les enquêtes reportées de l'année précédente.



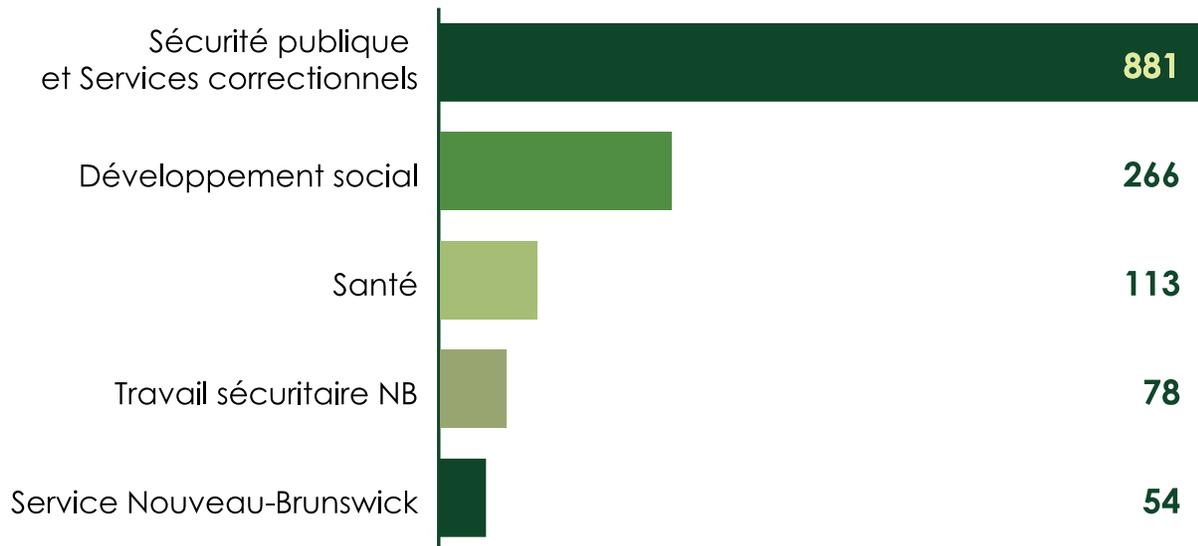
Plaintes reçues, selon le mode de réception



Plaintes par type



Cinq principales origines des plaintes



Résultat des plaintes

