



**OMBUD** NB  
N.-B.

LISTEN . REVIEW . RESPOND . ÉCOUTER . ÉTUDIER . CLARIFIER .

**Rapport annuel  
2019 - 2021**

# Rapport annuel 2019 - 2021

Publié par:

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

Février 2022

ISBN - 978-1-4605-3008-5

Imprimé au Nouveau-Brunswick



Le 18 février 2022

Monsieur Shayne Davies  
Greffier  
Assemblée législative  
Province du Nouveau-Brunswick  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le greffier:

J'ai le plaisir de vous présenter, pour le compte de mon prédécesseur, le quarante-huitième rapport annuel de l'Ombud en conformité avec le paragraphe 25 (1) de la *Loi sur l'Ombud*, 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 2019 au 31 mars 2021.

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



L'Ombud,

Marie-France Pelletier



# POUR JOINDRE LE BUREAU DE L' OMBUD

**ÉCRIVEZ AU:**

Bureau de l'Ombud  
548, rue York  
C.P. 600  
Fredericton (N.-B.)  
E3B 5H1

**TÉLÉPHONE:**

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

**TÉLÉCOPIER:**

(506) 453-5599

**COURRIEL:**

[ombud@gnb.ca](mailto:ombud@gnb.ca)

**EN PERSONNE :**

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

**SITE WEB :**

[www.ombudnb.ca](http://www.ombudnb.ca)



# Table des matières

Responsabilités législatives.....	7
Objectifs : Bureau de l’Ombud.....	7
Indicateurs de rendement.....	9
Informations financières du bureau.....	10
<i>Loi sur l’Ombud</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
<i>Loi sur le droit à l’information et la protection de la vie privée</i> .....	16
<i>Loi sur l’accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé</i> .....	17
Statistiques 2019-2021.....	18
Genres de plaintes par ministère.....	19
Résultats des plaintes reçues avec compétence 2019-2020.....	28
Résultats des plaintes reçues avec compétence 2020-2021.....	29
Tableaux.....	30
Statistiques - Loi sur le droit à l’information et la protection de la vie privée et la Loi sur l’accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé.....	32





# OMBUD **NB** **N.-B.**

LISTEN . REVIEW . RESPOND . ÉCOUTER . ÉTUDIER . CLARIFIER .



## Responsabilités législatives

Le Bureau de l'Ombud du Nouveau-Brunswick a une compétence législative étendue en vertu de la *Loi sur l'Ombud*, 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'Ombud a actuellement des responsabilités en vertu de six lois.

1. *Loi sur l'Ombud*
2. *Loi sur la Fonction publique*
3. *Loi sur les archives*
4. *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*
5. *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*
6. *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*

## Objectifs : Bureau de l'Ombud

Le Bureau de l'Ombud 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'Ombud est un haut fonctionnaire de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'Ombud est nommé et ne peut être démis de ses fonctions que sur la recommandation de l'Assemblée législative elle-même.

La *Loi sur l'Ombud* 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'Ombud sont donc confidentiels.

## Ce que l'Ombud peut faire

L'Ombud 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'Ombud*.

## Ce que l'Ombud ne peut pas faire

L'Ombud 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'Ombud 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'Ombud 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'Ombud*, 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'Ombud 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'Ombud 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'Ombud*;
  - les compétences en enquête, techniques et technologies.

#### RÉSULTAT

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



## Informations financières du bureau

### 2019-2020

	Budget (\$)	Dépenses réelles (\$)
Services personnels	968,452	860,654
Autres services	87,500	79,806
Biens et matériel	8,700	5,026
Fournitures et approvisionnements	11,100	2,863
<b>TOTAL</b>	<b>1,075,752</b>	<b>948,349</b>

### 2020-2021

	Budget (\$)	Dépenses réelles (\$)
Services personnels	1,302,325	1,218,557
Autres services	167,825	116,192
Biens et matériel	8,900	5,894
Fournitures et approvisionnements	22,600	14,265
<b>TOTAL</b>	<b>1,501,650</b>	<b>1,354,909</b>



## Loi sur l'Ombud

Sous le régime de la *Loi sur l'Ombud*, le Bureau de l'Ombud 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'Ombud. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'Ombud a pour mandat, en vertu de la *Loi sur l'Ombud* du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes dans la livraison des services publics par les agences gouvernementales.

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'Ombud doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

## Plaintes déposées en vertu de la loi sur l'Ombud

### **ACCESSIBILITÉ**

Le Bureau de l'Ombud est accessible à tous résidents du Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser à notre Bureau dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

### **PLAINTES**

Le Bureau de l'Ombud reçoit des plaintes par différents moyens, soit par courrier, par téléphone, par télécopieur, par courriel, ainsi que par des entretiens individuels à notre Bureau ou dans la collectivité du client.



## **ENQUÊTES**

Conformément à la *Loi sur l'Ombud*, 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'Ombud 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'Ombud 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'Ombud cherchera à en arriver à un règlement ou, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'Ombud 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'Ombud 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'Ombud* établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'Ombud 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'Ombud enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement.



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'Ombud* confère à l'Ombud 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 traitées par les cours ou l'Assemblée législative.

Lorsqu'une plainte surgit où il y a une allégation d'agression, l'Ombud 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'Ombud*, 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'Ombud 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'Ombud. De nouvelles modifications apportées à la *Loi sur la Fonction publique* en décembre 2009 ont toutefois considérablement réduit l'autorité de l'Ombud.

D'autres modifications importantes à la *Loi sur la Fonction publique* sont entrées en vigueur le 1er 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'Ombud s'il allègue que la personne choisie a été nommée par favoritisme.

Le Bureau de l'Ombud 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'Ombud.

Si l'Ombud conclut, après enquête, que la plainte est fondée, il peut formuler une recommandation au gouvernement. L'Ombud 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'Ombud 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.

## **ACTES RÉPRÉHENSIBLES**

Les fonctionnaires peuvent communiquer avec l'Ombud 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'Ombud 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'Ombud n'a pas connaissance d'activités menées en vertu de la partie de la *Loi* traitant des représailles.



En juin 2019, des modifications aux lois du Nouveau-Brunswick ont transféré la responsabilité de surveillance de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* du Bureau du Commissaire à l'intégrité au Bureau de l'Ombud du Nouveau-Brunswick.

Voici les principaux objets de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* énoncés à l'article 2 de la Loi :

-donner au public le droit de demander et de recevoir des renseignements sur la manière dont les entités provinciales et municipales («organismes publics») gèrent les affaires publiques au nom de la population, sous réserve des exceptions limitées et précises prévues dans la *Loi* (Partie 2 de la *Loi* : «Droit à l'information») ;

-régir la manière dont les entités publiques recueillent, utilisent et communiquent les renseignements personnels des citoyens dans leurs activités quotidiennes (Partie 3 : «Protection de la vie privée») ;

-donner aux personnes physiques le droit de demander et de recevoir leurs propres renseignements personnels détenus par des organismes publics, sous réserve des exceptions limitées et précises prévues dans la *Loi* (Partie 2 : «Droit à l'information») ;

-donner aux personnes physiques le droit de faire corriger leurs propres renseignements personnels détenus par des organismes publics (Partie 3 : «Protection de la vie privée») ;

-fournir un recours indépendant des décisions prises par les organismes publics au titre de la *loi*, par l'intermédiaire, soit le bureau de l'ombud, soit des tribunaux (Partie 5 : «Recours»).

*La Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé* (« la *Loi* ») est une mesure législative sur l'accès et la vie privée qui s'applique aux fournisseurs de soins de santé, désignés « dépositaires » dans la *Loi*, dans les secteurs public et privé de la santé au Nouveau-Brunswick. La *Loi* part du principe que vos renseignements personnels sur la santé vous appartiennent, non pas à votre fournisseur de soins de santé.





Voici les principaux objets de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, énoncés à l'article 2 de la *Loi* :

-accorder aux personnes physiques le droit de consulter les renseignements personnels sur la santé qui les concernent et que maintient un dépositaire, sous réserve des exceptions restreintes et particulières énoncées dans la *Loi*, d'en recevoir une copie et de demander qu'ils soient corrigés ou modifiés (Partie 2 : Accès aux renseignements personnels sur la santé) ;

-réglementer la façon dont les dépositaires procèdent à la collecte, à l'utilisation, à la communication, à la conservation et à la destruction sécuritaire des renseignements personnels sur la santé en vue d'assurer leur confidentialité et de protéger la vie privée de la personne physique concernée (partie 4, « Collecte, utilisation et communication de renseignements personnels sur la santé ») ;

-faciliter la fourniture efficace des soins de santé ainsi que la planification et la gestion du système de soins de santé ;

-établir des mécanismes de responsabilisation des personnes qui ont en main des renseignements personnels sur la santé et mettre en place des mesures permettant de protéger la sécurité et la fiabilité de ces renseignements ;

-prévoir dans la *Loi* l'examen indépendant et des décisions de dépositaires, que ce soit par l'intermédiaire du bureau du commissaire ou devant les tribunaux (partie 6, « Recours ») ;

-prévoir des recours efficaces au titre des contraventions à la *Loi*.





# OMBUD <sup>NB</sup> N.-B.

LISTEN . REVIEW . RESPOND . ÉCOUTER . ÉTUDIER . CLARIFIER .

**STATISTIQUES  
2019 - 2021**

## 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 2019-2021. Afin de prendre en compte les provisions sur la confidentialité de la *Loi sur l'Ombud*, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 10 plaintes.

Établissements correctionnels		
Questions santé	2019-2020	2020-2021
Agression/Abus-physiques, sexuels, etc.	1	3
Soins dentaires	4	2
Lunettes, soins ophtalmologiques	-	2
Appareils médicaux	12	5
Santé mentale	12	8
Ordonnances demandées ou refusées	35	33
Demande pour aller à l'hôpital	-	1
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	22	14
<b>Total partiel</b>	<b>86</b>	<b>68</b>

Conditions de détention		
Propreté	7	3
Vêtements et literie	5	5
Nourriture	11	8
Chauffage et ventilation	-	1
Entretien et réparations	1	1
<b>Total partiel</b>	<b>24</b>	<b>18</b>



<b>Autres</b>		
Abandonné par le détenu	2	-
Administration	8	9
Classification ou transferts	11	9
Contrebande	-	1
Correspondance	4	3
Cour	4	4
Mesures disciplinaires	4	5
Langues officielles	-	1
Biens personnels des détenus	13	17
Physiothérapie	1	-
Placement à l'intérieur de l'institution	18	26
Privilèges relatifs aux programmes	15	8
Loisirs	7	6
Formulaire de demande	-	3
Requêtes pour articles refusés	2	1
Ségrégation	11	7
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	1	3
Conduite du personnel	7	2
Emploi du téléphone	5	7
Programme de mise en liberté provisoire	9	7
Menacé par la présence d'autres détenus	1	3
Moyens de contention utilisés	-	3
Privilèges de visites	-	2
Emploi de la force	1	5
Autres (comprend hors-compétence et questions)	54	55
<b>Total partiel</b>	<b>178</b>	<b>186</b>
<b>TOTAL</b>	<b>288</b>	<b>272</b>



<b>Sécurité publique</b>		
	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Administration	6	3
Plaintes portant sur le personnel	42	33
Services des coroners	3	-
Mesures d'urgence	1	3
Plaintes reliées à l'emploi	2	1
Permis et licences	9	10
Service aux victimes	4	-
Autres (comprend hors-compétence et questions)	32	21
<b>TOTAL</b>	<b>99</b>	<b>71</b>

<b>Développement social</b>		
<b>Prestations d'aide au revenu</b>	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Montants ou calculs	6	5
Retards	8	2
Refus	20	8
Suppression ou réduction	15	16
Critères d'admissibilité	13	4
Besoins à long terme	6	3
Remboursements	8	4
<b>Total partiel</b>	<b>76</b>	<b>42</b>



<b>Unités de logement</b>		
Disponibilité	15	13
Expulsions	9	6
Inspections	2	-
Réparations	5	2
Droits des locataires	10	7
Transferts	3	3
Prêts et subventions	6	4
<b>Total partiel</b>	<b>50</b>	<b>35</b>

<b>Autres</b>		
Administration	4	9
Adoptions	2	1
Commission d'appel	2	-
Processus d'appel	3	1
Plaintes portant sur le personnel	7	5
Plaintes reliées à l'emploi	3	1
Carte d'assistance médicale	2	3
Supplément au chauffage	3	-
Questions médicales	1	-
Foyers de soins/Établissements résidentiels	14	9
Services de protection	6	8
Autres (comprend hors-compétence et questions)	27	30
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>144</b>



<b>Santé</b>		
	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Services – traitement des dépendances	2	1
Administration	18	20
Plaintes portant sur le personnel	74	42
Services extra-mural	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	4	1
Harcèlement (emploi)	-	1
Assurance-maladie	13	20
Santé mentale	7	14
Services de placement	1	4
Santé publique	1	1
Traitement	1	2
Traitement médical	24	13
Admission/Libération	9	16
Autres (comprend hors-compétence et questions)	81	91
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>227</b>

<b>Justice</b>		
	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Administration	4	4
Plaintes portant sur le personnel	-	2
Pensions alimentaires et ordonnances	6	7
Autres (comprend hors-compétence et questions)	22	5
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>18</b>



## Travail sécuritaire NB

Indemnisation	2019-2020	2020-2021
Montant ou calcul	9	4
Suppression ou réduction	28	8
<b>Total partiel</b>	<b>37</b>	<b>12</b>

Autres		
Administration	14	2
Tribunal d'appel	5	4
Demande refusée	12	16
Plaintes portant sur le personnel	10	2
Prestations d'invalidité de longue durée	1	-
Évaluation des compétences	-	1
Plaintes liées à l'emploi	1	2
Paiement de services médicaux	3	-
Réadaptation médicale	2	-
Incapacité partielle permanente	1	-
Santé et Sécurité	1	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	15	13
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>53</b>





<b>Société d'énergie du Nouveau-Brunswick</b>		
	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Administration	-	1
Facturation-Montants et calculs	8	1
Demandes en dommages-intérêts	2	-
Débranchement	5	2
Plaintes reliées à l'emploi	15	2
Calendrier des paiements	3	-
Plaintes relatives aux services	4	1
Plaintes portant sur le personnel	1	1
Dépôts de garantie	3	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	7	6
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>15</b>

<b>Éducation / Districts scolaires</b>		
	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Accès aux dossiers scolaires	-	1
Administration	2	3
Plaintes portant sur le personnel	1	1
Programme d'études et tests	-	1
Plaintes reliées à l'emploi	1	3
Programme d'immersion en français	1	-
Subventions – Prêts	-	1
Transports	1	1
Processus d'appel	1	-
Enfants à besoins spéciaux	1	-
Éducation à la maison	-	1
Harcèlement	-	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	7	6
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>18</b>



<b>Transports et Infrastructure</b>		
	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Accès et droit de passage	1	5
Administration	1	1
Plaintes portant sur le personnel	1	2
Demandes en dommages-intérêts	4	1
Plaintes reliées à l'emploi	5	3
Procédures d'expropriation	1	-
Problèmes de propriété	3	3
Entretien des chemins et des ponts	3	5
Autres (comprend hors-compétence et questions)	4	2
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>22</b>

<b>Municipalités</b>		
	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Administration	1	6
Plaintes portant sur le personnel	1	7
Plaintes reliées à l'emploi	1	1
Arrêtés municipaux	6	9
Permis et licences	1	1
Propriétés	3	1
Droit à l'information	-	2
Routes - Rues	1	1
Services	1	1
Eau et égouts	3	1
Zonage	-	3
Autres (comprend hors-compétence et questions)	5	8
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>41</b>



<b>Service Nouveau-Brunswick</b>		
	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Administration	-	3
Plaintes portant sur le personnel	3	4
Permis et licences	2	1
Évaluation foncière	8	4
Évaluation foncière – procédures d’appel	2	6
Bureau d’évaluation - procédures	2	3
Médiateur des loyers	-	-
Tribunal sur la location de locaux d’habitation	34	59
Plaintes reliées à l’emploi	1	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>93</b>

<b>Éducation postsecondaire, Formation et Travail</b>		
	<b>2019-2020</b>	<b>2020-2021</b>
Administration	4	2
Collèges communautaires – procédures d’admission	1	-
Collèges communautaires – autres	1	1
Collèges communautaires – programmes	2	-
Plaintes portant sur le personnel	3	-
Programmes d’emploi	2	1
Subventions-prêts	2	-
Prêts étudiants	4	2
Permis-Licences-Certificats	-	1
Autres (comprend hors-compétence et questions)	5	5
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>12</b>



## Résultats des plaintes reçues avec compétence 2019-2020

(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'Ombud
Sécurité publique et Services correctionnels	322	46	1	88	36	151
Développement social	135	15	-	47	23	50
Santé	162	12	3	79	23	50
Société d'énergie du N.-B.	38	17	-	7	6	8
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	15	2	-	7	2	4
Service Nouveau-Brunswick	45	3	-	17	6	19
Municipalités	13	1	-	2	3	7
Transports	17	1	-	7	3	6
Travail sécuritaire NB	78	6	-	48	4	20
Autres**	137	6	-	68	12	51
<b>Total</b>	<b>962</b>	<b>109</b>	<b>4</b>	<b>370</b>	<b>113</b>	<b>366</b>

\*\* Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2019-2020. Ce nombre comprend les enquêtes reportées de l'année précédente.



## Résultats des plaintes reçues avec compétence 2020-2021

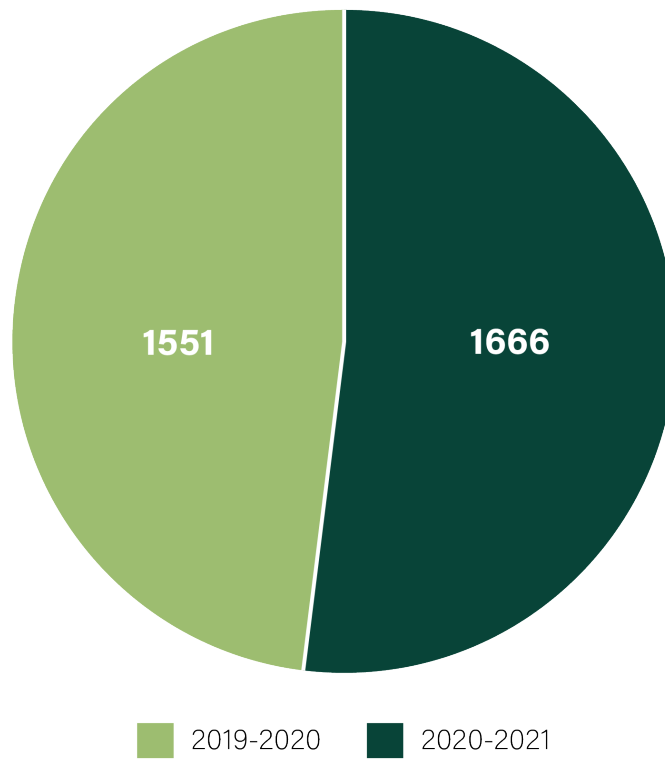
(Ne comprend pas les questions et les plaintes hors-compétence ou les plaintes qui étaient encore à l'étude à la fin de l'année)

Ministères / Organismes	Total	Aide apportée	Recommandation	Référence/ Précision fournie	Non fondé	Abandonné par le client/ l'Ombud
Sécurité publique et Services correctionnels	280	26	2	70	55	127
Développement social	110	18	1	42	30	19
Santé	130	9	1	76	23	21
Travail sécuritaire NB	48	1	-	29	4	14
Service Nouveau-Brunswick	74	7	-	34	7	26
Municipalités	28	6	-	5	10	7
Transports	16	-	-	4	6	6
Éducation	14	1	-	7	1	5
Autres**	207	8	-	109	21	69
<b>Total</b>	<b>907</b>	<b>76</b>	<b>4</b>	<b>376</b>	<b>157</b>	<b>294</b>

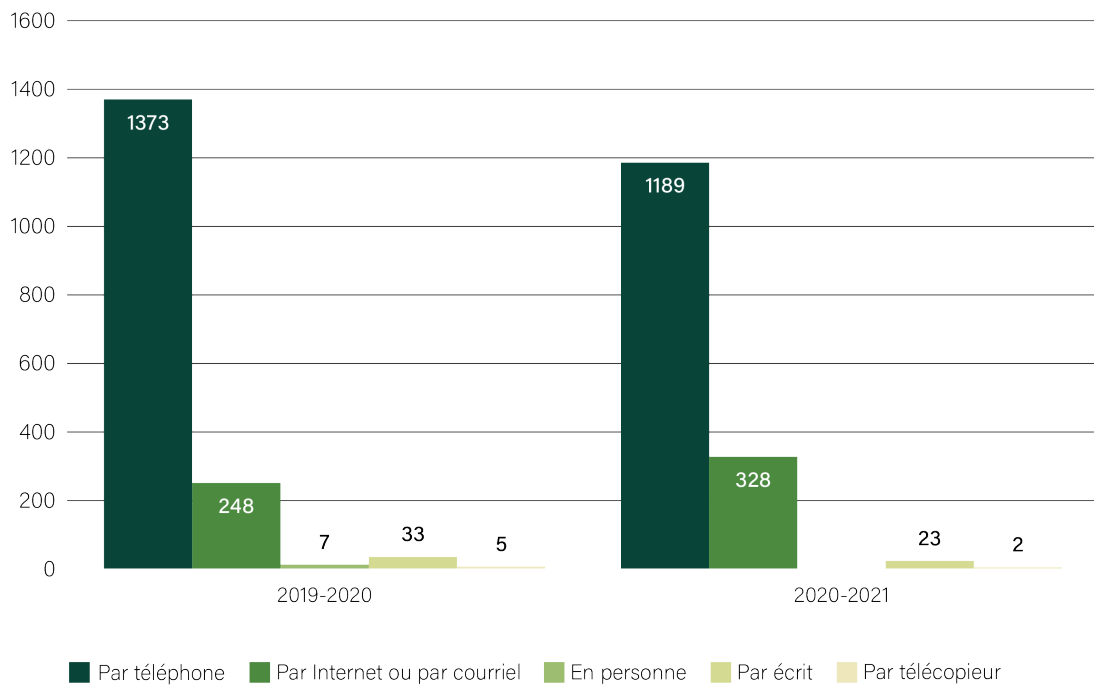
\*\* Ministères/organismes avec 10 plaintes ou moins durant 2020-2021. Ce nombre comprend les enquêtes reportées de l'année précédente.



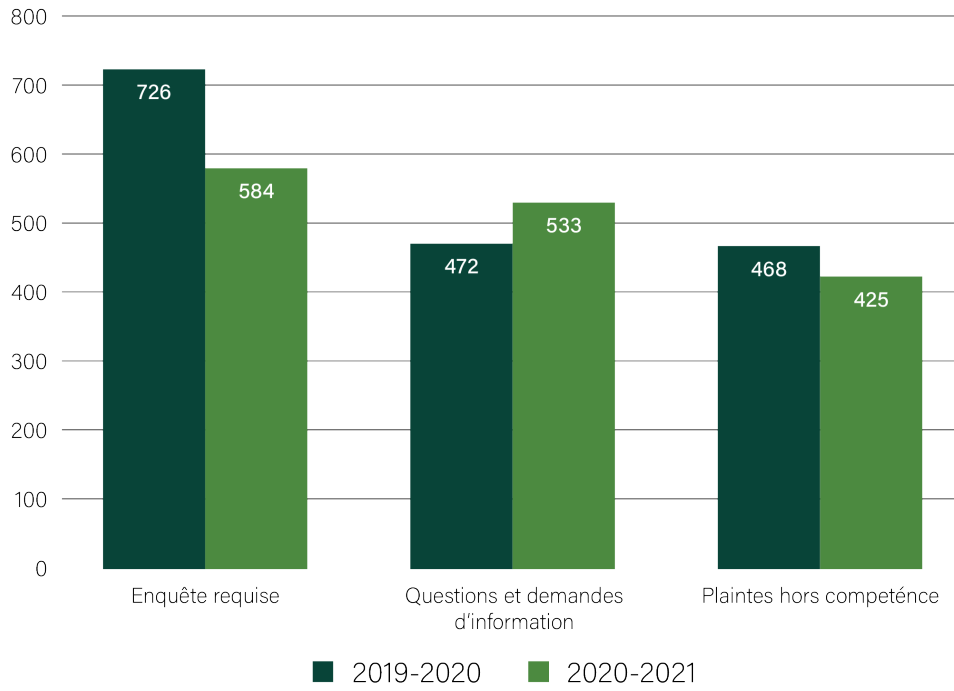
## Plaintes reçues par année



## Plaintes reçues, selon le mode de réception



## Plaintes par type



2019/2020	Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée	Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé
Plaintes relatives à l'accès – réponse insatisfaisante	81	6
Plaintes relatives à l'accès – demande d'accès non répondu	24	1
Plaintes relatives à l'accès – droits	-	7
Plaintes relatives à l'accès – délai de prorogation	4	-
Plaintes relatives à l'accès – Correction	1	1
Avis d'atteinte à la vie privée	20	174
Demandes en justice	2	-
Demandes de renseignements généraux	56	29
Demandes de renseignements et d'entrevues des médias	6	2
Plaintes liées à la protection de la vie privée	9	1
Commentaires à l'égard des projets de loi ou programmes	3	1
Requêtes pour ne pas tenir compte d'une demande	6	-
Demandes de prorogation de délai	32	-
Éducation du public	1	-
Dossiers de l'Ombud	12	-
Dossiers déferés	24	-
<b>Total</b>	<b>280</b>	<b>222</b>



2020/2021	Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée	Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé
Plaintes relatives à l'accès – réponse insatisfaisante	68	5
Plaintes relatives à l'accès – demande d'accès non répondu	19	-
Plaintes relatives à l'accès – droits	-	3
Plaintes relatives à l'accès – délai de prorogation	2	-
Plaintes relatives à l'accès – Correction	1	-
Avis d'atteinte à la vie privée	8	92
Demandes en justice	1	-
Demandes de renseignements généraux	51	14
Demandes de renseignements et d'entrevues des médias	4	-
Plaintes liées à la protection de la vie privée	14	3
Commentaires à l'égard des projets de loi ou programmes	2	1
Requêtes pour ne pas tenir compte d'une demande	-	-
Demandes de prorogation de délai	18	-
Éducation du public	-	-
Dossiers de l'Ombud	2	-
Dossiers déferés	9	-
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>119</b>



## Nombre de dossiers

