



ombud
NEW BRUNSWICK • NOUVEAU-BRUNSWICK

RAPPORT ANNUEL

2024 • 2025

Rapport annuel 2024-2025

Publié par :

Ombud Nouveau-Brunswick
CP 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
CANADA

Février 2026

ISBN – 978-1-4605-4556-0

Imprimé au Nouveau-Brunswick



Février 2026

L'HON. FRANCINE LANDRY

Présidente de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 1C5

Madame la présidente,

En conformité avec le paragraphe 25(1) de la *Loi sur l'ombud*, l'article 64.3 de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, l'article 65.3 de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, l'article 20 de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* et l'article 36 de la *Loi sur la Fonction publique*, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de l'ombud du Nouveau-Brunswick pour la période du 1er avril 2024 au 31 mars 2025.

Le tout respectueusement soumis,

MARIE-FRANCE PELLETIER

Ombud du Nouveau-Brunswick

TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUD	7
QUI NOUS SOMMES ET CE QUE NOUS FAISONS	8
Vision, mission, et valeurs	8
Rôles et responsabilités de l'ombud	9
Mandats	10
Notre façon de travailler	11
SURVOL DE L'ANNÉE	12
Information financière	12
Budget et dépenses de l'exercice 2024-2025	12
Information sur les ressources humaines	12
Nombre d'employés	12
Nombre de postes équivalents temps plein (ETP)	12
Organigramme	13
Aperçu de la charge de travail	14
Aperçu de la charge de travail - tous les mandats compris	14
Aperçu de la charge de travail - par lois	14
POINTS SAILLANTS DES PRINCIPALES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE	15
Équité administrative	15
Information et protection de la vie privée	17
Actes répréhensibles	18
Affaires publiques	18
Opérations	20
PLEINS FEUX SUR LA RÉSOLUTION INFORMELLE DES DOSSIERS	21
Équité administrative	21
Faciliter la résolution d'un différend dans le cadre d'un programme de soutien au logement	21
Améliorer le traitement des plaintes par un gouvernement local	21

Précision des exigences en matière de permis d'accès aux terres	22
Information et protection de la vie privée	22
Concilier le respect de la vie privée du patient et le droit des demandeurs à l'information	22
Accès à l'information pour un proche hospitalisé	23
SUIVI DES RECOMMANDATIONS	25
INFORMATION STATISTIQUE	26
Tous les mandats combinés	27
Aperçu de la charge de travail – tous les mandats compris	27
Aperçu de la charge de travail – par lois	27
Équité administrative	28
Aperçu de la charge de travail	28
Nombre total de dossiers ouverts et fermés	28
Nombre total de dossiers ouverts – par organismes	29
Nombre total de dossiers – par étapes de résolution	30
Principaux types de plaintes – par organismes	30
Information et protection de la vie privée	35
Aperçu de la charge de travail	35
Nombre total de dossiers ouverts, fermés et reportés	35
Nombre total de dossiers ouverts – par lois	35
Nombre total de dossiers ouverts – par organismes	36
Nombre total de dossiers – par étapes de résolution	37
Types de dossiers – par lois	37
Types de dossiers – par organismes	38





MESSAGE DE L'OMBUD

Alors que nous poursuivons notre objectif de transformer, de moderniser et de faire connaître notre rôle, l'année 2024-2025 a été une année record où nous avons reçu près de 2 800 demandes de renseignements et plaintes, le nombre le plus élevé de l'histoire récente.

Les postes supplémentaires créés dans notre bureau à la suite de l'augmentation du financement lors du dernier exercice financier ont été essentiels pour garantir notre capacité à gérer cette charge de travail supplémentaire. Nous sommes heureux de constater que de plus en plus de personnes font appel à nos services, mais nous surveillons également de près l'évolution de notre charge de travail afin de garantir que nos effectifs actuels restent suffisants pour apporter une aide concrète aux personnes qui communiquent avec nous.

En plus de l'augmentation du nombre de demandes reçues, notre personnel de première ligne a constaté que certaines personnes qui font appel à nous manifestent une frustration croissante et des comportements difficiles. Malheureusement, nous constatons dans les discussions avec nos collègues à travers le pays que bon nombre ont également constaté cette tendance. Cette situation a accru la complexité du travail effectué par les membres de notre personnel à tous les niveaux et nous continuons de les soutenir face aux comportements déraisonnables en leur fournissant des formations, des outils et des pratiques de gestion pour naviguer dans un environnement de travail parfois difficile.

Au cours de l'année, nous avons également progressivement élargi nos efforts de mobilisation, reconnaissant que la sensibilisation et l'accessibilité sont essentielles pour nous acquitter de nos responsabilités.

Par exemple, nous avons profité de l'occasion pour mieux informer les élus de notre rôle en envoyant une trousse d'information à tous les députés de l'Assemblée législative à la suite des élections provinciales. Nous avons organisé des séances de sensibilisation ciblées auprès d'organismes publics et effectué des visites sur place dans plusieurs établissements correctionnels et psychiatriques, deux domaines qui demeurent des axes d'intervention importants pour notre bureau.

Tout en continuant à renforcer la réputation de notre bureau au sein de la province, je suis également heureuse de constater que notre expertise est sollicitée au-delà des frontières provinciales. Nous bénéficions de la possibilité de participer à des groupes de travail et à siéger à des comités nationaux et internationaux, notamment en ce qui concerne l'information sur la santé et la divulgation d'actes répréhensibles.

Je suis particulièrement fière d'avoir été élue deuxième vice-présidente de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie en octobre 2024, confirmant ainsi le fier engagement du Nouveau-Brunswick au sein de ce réseau international d'ombuds.

Notre travail peut parfois être difficile, mais il est tout aussi gratifiant de pouvoir contribuer à l'amélioration du secteur public. C'est un privilège de pouvoir porter la voix des personnes qui recherchent l'équité, la transparence et la responsabilité dans toute la province.


MARIE-FRANCE PELLETIER
Ombud du Nouveau-Brunswick

QUI NOUS SOMMES ET CE QUE NOUS FAISONS

VISION, MISSION ET VALEURS

NOUS SOMMES DES AGENTS DE CHANGEMENT POSITIF.

NOTRE VISION

Ombud Nouveau-Brunswick sert à tracer une voie vers un secteur public où les personnes sont traitées équitablement, où l'information est partagée de manière appropriée et où la fonction publique est protégée contre le favoritisme et les actes répréhensibles.

NOUS AIDONS À TROUVER DES SOLUTIONS.

NOTRE MISSION

Ombud Nouveau-Brunswick aide les gens et les organismes du secteur public avec leurs préoccupations en menant des enquêtes impartiales, en formulant des recommandations et en fournissant des orientations afin de s'assurer que les personnes sont traitées de manière uniforme, équitable et raisonnable et que leurs droits à l'information et à la vie privée sont protégés.

NOS VALEURS

NOUS SOMMES INDÉPENDANTS, IMPARTIAUX ET RÉACTIFS.

Ombud Nouveau-Brunswick s'efforce d'être à la hauteur des valeurs suivantes en accomplissant son travail :

Nous menons nos enquêtes en toute confidentialité tout en fournissant des informations sur la manière dont les organismes du secteur public peuvent améliorer leur travail.

CONFIDENTIALITÉ

Nos enquêtes sont équitables envers toutes les personnes concernées.

ÉQUITÉ

Nos enquêtes sont impartiales de façon à ce que tout le monde puisse avoir confiance dans les solutions que nous recommandons.

IMPARTIALITÉ

Nous sommes à l'abri d'influence extérieure, qu'il s'agisse du monde politique, des médias ou des parties prenantes.

INDÉPENDANCE

Nous traitons les gens avec respect et dignité.

RESPECT

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE L'OMBUD

L'ombud est un fonctionnaire indépendant de l'Assemblée législative qui a pour rôle de veiller à ce que le gouvernement et les autres types d'organismes publics traitent les gens équitablement en se conformant aux règles. L'ombud appuie par son travail l'équité, la transparence et la responsabilisation dans le secteur public.

Les gens peuvent déposer une plainte auprès du Bureau de l'ombud (aussi appelé Ombud NB) :

- s'ils estiment avoir été traités injustement par un organisme public
- s'ils ne sont pas satisfaits de la façon dont un organisme public a traité une demande de renseignements
- s'ils pensent qu'un organisme public ou un fournisseur de soins de santé n'a pas traité comme il se doit des renseignements personnels sur leur santé
- s'ils veulent divulguer quelque chose impliquant le secteur public qui serait potentiellement illégal, dangereux pour le public ou préjudiciable à l'intérêt public

Le bureau peut répondre aux demandes de renseignements, faciliter la résolution des questions soulevées et mener des enquêtes sur les plaintes et les avis que nous recevons. Nos services sont gratuits et confidentiels. Nous sommes impartiaux et indépendants du gouvernement. Nous ne prenons pas parti, mais nous tâchons de trouver des solutions pratiques aux problèmes que rencontrent les particuliers dans leurs interactions avec le gouvernement ou un organisme public. L'ombud a le pouvoir de formuler des recommandations et de publier des rapports publics jetant la lumière sur certains des points que nous avons relevés durant nos enquêtes.



LE BUREAU PEUT EXAMINER LES PLAINTES VISANT :

- les ministères provinciaux
- les organismes, les conseils et les commissions relevant du gouvernement provincial
- les gouvernements locaux
- les conseils d'éducation de district et les districts scolaires
- les collèges communautaires
- les régies régionales de la santé
- les universités (uniquement en ce qui a trait aux plaintes relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée)
- les dépositaires de renseignements personnels sur la santé (uniquement en ce qui a trait aux plaintes relatives aux renseignements personnels sur la santé)



LE BUREAU NE PEUT PAS ENQUÊTER SUR LES PLAINTES CONCERNANT :

- les juges et les tribunaux
- le gouvernement fédéral ou ses organismes – y compris la Gendarmerie royale du Canada (GRC)
- les sociétés privées et les particuliers
- les députés ou les hauts-fonctionnaires de l'Assemblée législative

MANDATS

Ombud NB détient une large compétence découlant de ses lois habilitantes dans quatre domaines principaux en vertu de six lois différentes :

- l'équité administrative (*Loi sur l'ombud*)
- l'information et la protection de la vie privée (*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*, *Loi sur les archives*)
- les actes répréhensibles (*Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* – également connue sous le nom de « lanceurs d'alertes »)
- le favoritisme (*Loi sur la Fonction publique*)

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

Ombud NB reçoit et examine les plaintes de personnes qui ont eu des difficultés ou qui estiment avoir été traitées injustement dans leurs interactions avec les organismes publics. Le rôle de l'ombud est d'assurer l'équité des processus administratifs et des politiques.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Ombud NB reçoit et examine les plaintes des gens qui ne sont pas satisfaits de la façon dont un organisme public ou un fournisseur de soins de santé a répondu à certains types de demandes d'informations, ou s'il croit qu'un

organisme public ou un fournisseur de soins de santé a porté atteinte à leur vie privée dans le traitement de leurs renseignements personnels ou leurs renseignements personnels sur la santé.

Ombud NB reçoit aussi les signalements d'atteintes à la vie privée de la part des organismes publics et examine d'autres types de demandes faites par ceux-ci à l'ombud. Ombud NB est également chargé d'examiner si l'accès à certains documents publics détenus par les Archives provinciales doit être accordé.

ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Ombud NB a le pouvoir d'enquêter sur les plaintes des employés actuels de la fonction publique concernant des questions qui sont potentiellement illégales, dangereuses pour le public ou préjudiciables à l'intérêt public.

FAVORITISME

Ombud NB peut enquêter sur des allégations de favoritisme formulées par des candidats non retenus dans le cadre de processus de recrutement pour des nominations à la fonction publique.

NOTRE FAÇON DE TRAVAILLER

Au sein de notre bureau, l'un de nos objectifs consiste à essayer de résoudre les plaintes de manière informelle et aussi rapidement que possible. Nous pensons que tout le monde bénéficie d'un processus de plainte qui vise véritablement à trouver des solutions pratiques pour résoudre les problèmes auxquels les gens font face.

Les gens qui communiquent avec notre bureau interagissent généralement avec les membres du personnel suivants :

AGENTS OU AGENTES DE RÉSOLUTION RAPIDE (ARR)

Les ARR sont chargés de répondre aux demandes de renseignements généraux, de les examiner et de faciliter la résolution rapide des plaintes, dans la mesure du possible. Ils aident à déterminer si notre bureau a le pouvoir de résoudre la plainte. Si ce n'est pas le cas, ils aideront la partie plaignante à trouver à qui s'adresser pour obtenir de l'aide supplémentaire.

ANALYSTES DES PLAINTES (AP)

Si une plainte ne peut pas être facilement résolue dans le cadre du processus de résolution rapide ou si les questions sont complexes (ex. si la plainte implique un certain nombre de personnes ou d'organismes), elle sera transférée à un ou une AP. Les AP sont chargés de mener une analyse plus approfondie d'une plainte et de continuer à essayer de résoudre le problème de façon informelle dans la mesure du possible.

ENQUÊTEURS PRINCIPAUX OU ENQUÊTRICES PRINCIPALES (EP)

Les EP sont chargés de mener des enquêtes formelles ou systémiques ainsi que des vérifications. Ce genre d'enquêtes ou de vérifications peuvent donner lieu à des rapports publics et figurent parmi les travaux les plus difficiles et les plus visibles d'Ombud NB. Dans le cadre de ces enquêtes, les EP peuvent mener des entrevues avec les parties plaignantes et d'autres personnes concernées par une plainte.



SURVOL DE L'ANNÉE

INFORMATION FINANCIÈRE

Budget et dépenses de l'exercice 2024-2025

DÉPENSES	BUDGET	RÉELLES (\$)
RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX	2 378 400,00	2 035 810,22
AUTRES SERVICES	498 700,00	228 186,94
MATÉRIEL ET FOURNITURES	10 200,00	14 748,52
BIENS ET ÉQUIPEMENTS	16 600,00	52 287,88
DETTE ET AUTRES FRAIS	100,00	0,00
TOTAUX	2 904 000,00	2 331 033,56

Comme au cours des années précédentes, les dépenses les plus importantes du bureau ont été la rémunération et les avantages sociaux, tandis que le reste de notre budget a été affecté à d'autres coûts d'exploitation. Ceux-ci comprennent divers services de consultation, la location de bureaux, le mobilier et l'équipement de bureau, les services de traduction, les cotisations, la formation du personnel et d'autres services professionnels. Nous

avons continué à améliorer la santé et la sécurité dans nos espaces de travail. Nous avons poursuivi nos efforts de dotation de postes vacants en 2024-2025 et d'acquisition d'un nouveau système de gestion de dossiers pour le bureau. Toutefois, ces deux domaines sont demeurés sous-utilisés dans le budget annuel. Les efforts de recrutement et d'approvisionnement ont été reportés en 2025-2026.

INFORMATION SUR LES RESSOURCES HUMAINES

Nombre d'employés

STATUT	2023-2024	2024-2025
PERMANENTS À TEMPS PLEIN	17	19
PERMANENTS À TEMPS PARTIEL	2	2
PÉRIODE DÉTERMINÉE, OCCASIONNELS, ETC.	2	1
TOTAL*	21	22

* Le total ne comprend pas les employés en détachement ou en congé de longue durée

Nombre de postes équivalents temps plein (ETP)

STATUT	2023-2024	2024-2025
PERMANENTS À TEMPS PLEIN	17	19
PERMANENTS À TEMPS PARTIEL	1.3	1.3
PÉRIODE DÉTERMINÉE, OCCASIONNELS, ETC.	1.3	1
TOTAL*	19.6	21.3

* Le total ne comprend pas les employés en détachement ou en congé de longue durée

Les efforts de recrutement ont permis la dotation de cinq postes au cours de l'année, dont deux nouveaux rôles (agent des communications, adjointe administrative), en plus de l'embauche d'une réceptionniste à temps plein, d'une agente

de résolution rapide (en détachement) et d'un ombud adjoint en prévision d'un départ à la retraite imminent.

ORGANIGRAMME au 31 mars 2025



Secteur de l'équité administrative
Responsable des plaintes et des enquêtes en vertu de la *Loi sur l'Ombud* et de la *Loi sur la Fonction publique*.
Aide avec les plaintes en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*.

Secteur de l'information et la vie privée
Responsable des plaintes et des enquêtes en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*, de la *Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé*, et de la *Loi sur les archives*.
Aide avec les plaintes en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public*.

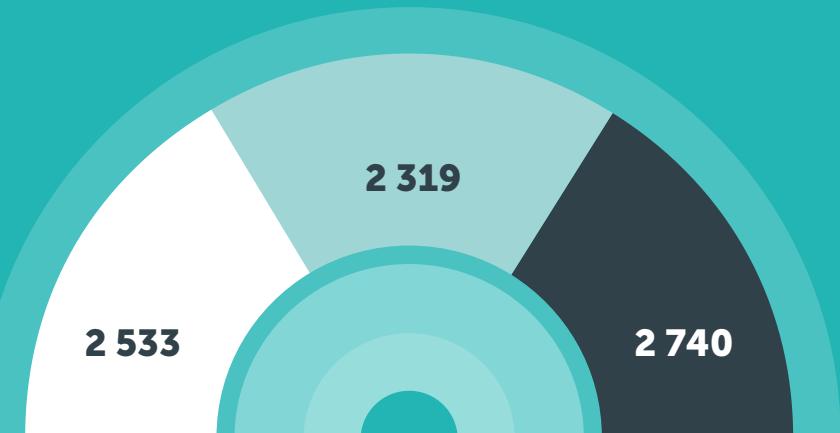
Secteur des affaires publiques
Responsable des communications, de la sensibilisation, du rayonnement, de la formation, de la planification stratégique et de l'analyse des politiques
Secteur des opérations
Responsable pour les services administratifs et de gestion.

APERÇU DE LA CHARGE DE TRAVAIL

TOUS LES MANDATS COMPRIS

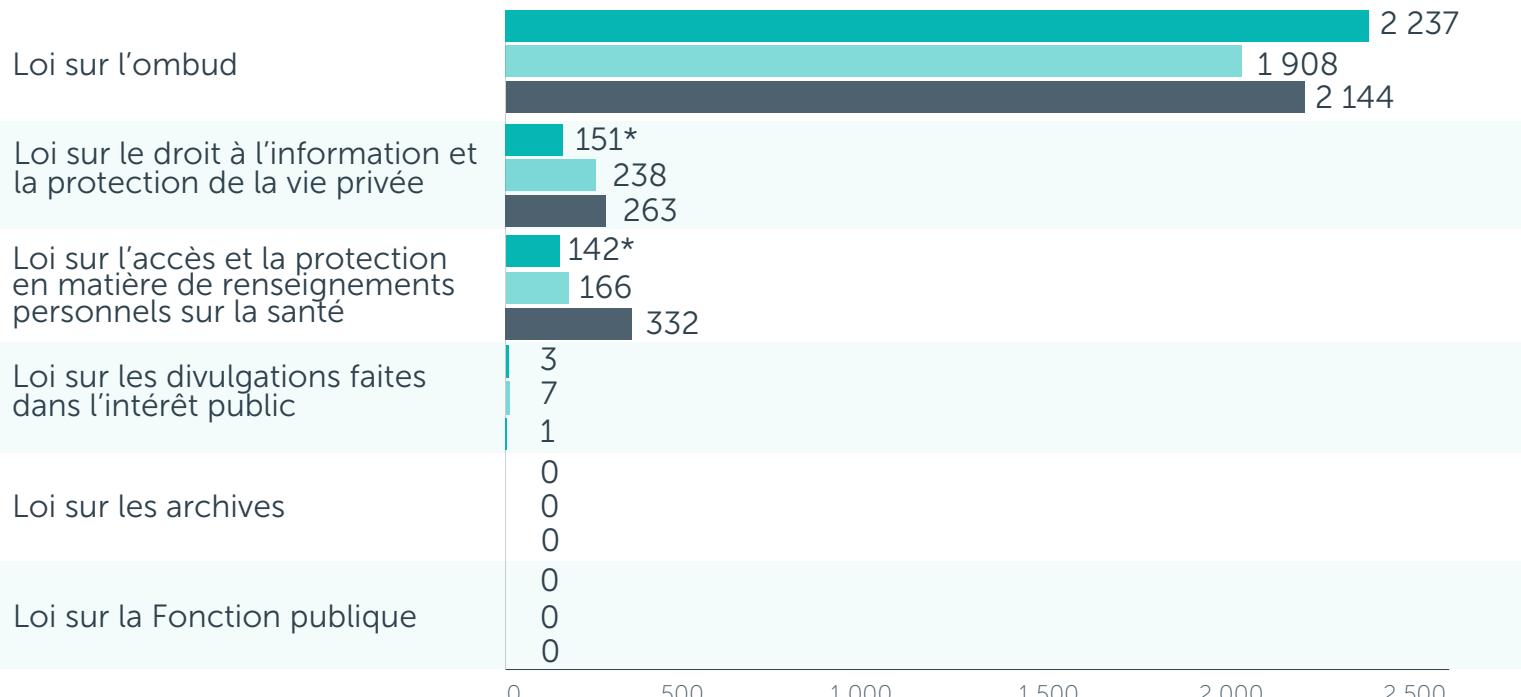
NOMBRE TOTAL DE NOUVEAU DOSSIERS

- 2022 - 2023
- 2023 - 2024
- 2024 - 2025



APERÇU DE LA CHARGE DE TRAVAIL

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS | PAR LOI



*Ces chiffres ont été révisés à la suite de la publication du rapport annuel 2022-2023

POINTS SAILLANTS DES PRINCIPALES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

Au cours de l'exercice 2024-2025, notre bureau a traité 2 144 dossiers d'équité administrative, ce qui représente 78 % de la charge de travail totale du bureau. Nous nous efforçons de résoudre les problèmes en facilitant une résolution rapide à l'aide de discussions initiales avec l'organisation publique concernée par la plainte, ou en menant une intervention plus approfondie tout en essayant de résoudre la plainte de manière informelle. Environ 93 % des dossiers reçus dans le cadre de notre mandat d'équité administrative ont été résolus en deux semaines grâce à une résolution rapide. Parmi les dossiers restants, 55 % ont été résolus de manière informelle dans un délai de 90 jours, pendant que les dossiers plus complexes ont nécessité un délai de traitement plus long.

Au cours du dernier exercice financier, environ 27 % des plaintes reçues en vertu de la *Loi sur l'ombud* provenaient de personnes détenues ou de leurs familles se plaignant de questions liées aux Services pour adultes mis sous garde. Nous avons continué à traiter les plaintes concernant des personnes détenues faisant face à des obstacles à l'accès aux soins et services médicaux. En effet, 11 % des plaintes reçues visant les Services pour adultes mis sous garde concernaient des problèmes d'accès aux soins dentaires, des demandes de consultation avec une infirmière ou un médecin, ou une ordonnance demandée ou refusée. Notre bureau est souvent intervenu pour vérifier si une personne en détention avait un rendez-vous prévu pour être évaluée par un dentiste, un médecin, un clinicien ou un psychiatre. Nous avons également veillé à ce que

les personnes détenues comprennent les décisions prises concernant leurs soins, notamment dans les cas où leur traitement médicamenteux était interrompu, où leurs demandes médicales étaient refusées ou encore, où leur participation à un plan de traitement par agonistes opioïdes était interrompue.

Par exemple, il était fréquent que des personnes détenues se plaignent d'avoir été privées de leurs médicaments sur ordonnance dès leur entrée dans un centre correctionnel, ce qui peut entraîner une déstabilisation de leur santé mentale et une augmentation des tensions au sein de l'établissement. Nous avons continué à nous réunir et à traiter les incohérences que nous avons observées en matière d'accès aux services de santé physique et mentale, ainsi que le manque de continuité des soins entre les Services pour adultes mis sous garde et les régies régionales de la santé (RRS), en encourageant une collaboration accrue entre ces entités.

Tout au long de l'année, notre personnel a visité des centres correctionnels et a poursuivi les discussions avec les Services pour adultes mis sous garde dans le cadre de ses efforts pour mettre en œuvre les meilleures pratiques en matière de conditions de vie, d'amélioration des techniques de désamorçage, des protocoles d'usage de la force et d'amélioration des processus de traitement des plaintes au sein des Services pour adultes mis sous garde. Lors de nos visites sur place, nous avons eu l'occasion de discuter de ces difficultés avec le personnel des Services pour adultes mis sous garde, notamment avec certains agents de programmes correctionnels, qui sont maintenant

en poste pour travailler plus étroitement sur les cas les plus complexes dans leurs établissements. Ils ont expliqué comment ilsaidaient à établir des rapports significatifs avec les personnes qui pouvaient avoir besoin d'une attention particulière pendant leur détention, notamment en trouvant des moyens de mettre ces personnes en contact avec les services de soutien appropriés, de veiller à ce qu'elles puissent socialiser avec d'autres détenus compatibles ou passer du temps à des activités productives comme aller à la bibliothèque ou passer du temps à l'extérieur.

Les plaintes concernant le ministère du Développement social, Habitation NB, ainsi que le ministère de la Santé et les Régies régionales de la santé (RRS), représentaient le deuxième plus grand nombre de plaintes reçues, reflétant des préoccupations persistantes liées à l'accès aux soins de santé et aux services sociaux. Les plaintes visant le ministère du Développement social représentaient environ 8 % des plaintes reçues concernant l'équité administrative. La plupart de ces plaintes concernent l'accès aux prestations offertes aux gens du Nouveau-Brunswick, comme le programme d'aide sociale ou les prestations d'invalidité. Le ministère de la Santé, y compris les RRS, était visé par environ 7,5 % des plaintes relatives à l'équité administrative que nous avons reçues. Les plaignants ont exprimé leur frustration face à divers aspects du système de santé, soulevant des inquiétudes concernant les services et les soins fournis par les professionnels de la santé ainsi que les difficultés d'accès aux fournisseurs de soins primaires. Bien que notre bureau n'examine pas les décisions cliniques, nous pouvons orienter les plaignants vers les organismes de réglementation compétents

lorsque cela s'avère nécessaire.

Les plaintes déposées auprès de Habitation NB représentaient 3,5 % des dossiers d'équité administrative pour le dernier exercice financier. La principale préoccupation des plaignants portait sur le nombre limité d'unités d'Habitation NB disponibles par rapport à la demande pour ces services. Ce déséquilibre a mis le système à rude épreuve, entraînant des temps d'attente et de la frustration chez les demandeurs cherchant à obtenir de l'aide. Notre bureau a collaboré avec les plaignants et Habitation NB pour s'assurer que toutes les informations pertinentes étaient recueillies et que leur situation était prise en compte. Cet examen a permis de confirmer que les demandeurs avaient été correctement inscrits sur la liste d'attente et que les décisions relatives à l'admissibilité et à la priorité avaient été prises aussi équitablement que possible.

Enfin, nous avons continué à recevoir des plaintes relatives à des questions de gouvernance locale, qui représentaient environ 3 % des plaintes liées à l'équité administrative. La plupart des préoccupations portaient sur le recours aux réunions à huis clos, notamment sur le fait que les conseils municipaux discutent de sujets sans la présence du public alors que la loi exige qu'ils soient abordés lors de réunions publiques. Nous avons également reçu des plaintes concernant les procédures d'enquête sur le code de conduite utilisées par les gouvernements locaux pour examiner les plaintes déposées contre les élus. La Commission de la gouvernance locale (CGL) peut enquêter sur les violations du code de conduite puis émettre des décisions ou des sanctions, mais la CGL ne se concentre pas sur le processus

utilisé par le gouvernement local pour enquêter sur ses plaintes. Par conséquent, ces types de plaintes sont transmises à notre bureau pour examen. La plupart des plaintes ont été résolues de façon informelle, le cas échéant, les personnes concernées ont été orientées vers la CGL pour obtenir une aide supplémentaire.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

Notre bureau a reçu 595 nouveaux dossiers relatifs à l'accès à l'information et aux questions de la protection de la vie privée en 2024-2025, ce qui représente une augmentation de 191 dossiers (47 %) par rapport à l'année précédente. L'augmentation du nombre de dossiers peut être largement attribuée au nombre de demandes de renseignements généraux que notre bureau a reçues concernant une cyberattaque où plus de 10 000 résidents du Nouveau-Brunswick ont été potentiellement touchés et informés de la cyberattaque. Notre bureau a reçu 128 demandes de renseignements, ainsi que 15 plaintes relatives à la protection de la vie privée en lien avec cette cyberattaque.

De plus, nous avons constaté une augmentation du nombre de signalements d'atteintes à la vie privée à notre bureau par le Réseau de santé Horizon, qui avait accumulé un retard dans les signalements à notre bureau par rapport aux années précédentes.

L'ombud a publié sept rapports de conclusions assortis de recommandations en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée*. Les trois enquêtes menées auprès des gouvernements locaux ont notamment porté sur

les droits d'accès aux rapports de consultation publique réalisés par des experts-conseils externes, des factures et des paiements effectués pour des travaux réalisés par des experts-conseils externes, ainsi que des accords financiers conclus avec d'anciens employés. Dans chacun de ces cas, l'ombud a recommandé aux gouvernements locaux d'accorder un accès plus large afin de mieux respecter leurs obligations de transparence.

Les trois enquêtes menées auprès de ministères du gouvernement du Nouveau-Brunswick ont soulevé des questions telles que le droit d'accès à l'information concernant un nouvel établissement correctionnel, la pénurie de procureurs de la Couronne ainsi que les communications et l'information relatives à *Forest Protection Ltd.* Ces cas démontrent que le public souhaite mieux comprendre les décisions gouvernementales, notamment celles qui touchent leurs communautés.

Dans deux de ces cas, l'ombud a recommandé une plus grande transparence que celle initialement fournie par les organismes publics. L'ombud a également relevé qu'il y avait place à l'amélioration dans les pratiques et procédures d'accès pour l'un des organismes publics et a formulé des recommandations visant à encourager un meilleur respect de leurs obligations en matière d'assistance.

Concernant le troisième cas, relatif aux informations sur *Forest Protection Ltd.*, l'ombud a recommandé la divulgation d'informations supplémentaires sur certains éléments en cause. Un point essentiel dans cette affaire était de savoir si *Forest Protection Ltd.* était un organisme public à part entière en vertu de la

Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée. L'ombud a constaté que, bien que *Forest Protection Ltd.* ait des liens étroits avec le gouvernement provincial, celui-ci étant son actionnaire majoritaire, et qu'elle ait été traitée comme une société d'État à certains moments, elle ne répondait à aucune des définitions actuelles d'« organisme public » telles qu'énoncées dans la loi.

Les informations en question dans une enquête visant une RRS concernaient des contrats passés avec des agences de placement externes pour des infirmières itinérantes travaillant dans le système de santé publique. L'ombud a recommandé à la RRS de divulguer les contrats, à l'exception des signatures individuelles, car elle n'avait pas apporté la preuve que cette divulgation pourrait nuire aux intérêts commerciaux ou financiers des agences de placement externes. L'ombud a également mis en garde contre l'utilisation systématique et la confiance accordée aux clauses de confidentialité dans les contrats avec les fournisseurs de services externes, car même si elles peuvent témoigner de l'intention des parties de maintenir la confidentialité des termes du contrat, les organismes publics ne peuvent pas se soustraire à leurs obligations de transparence en vertu de la législation.

En vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sur la santé*, l'ombud a publié un rapport en réponse à la plainte d'un patient qui ne parvenait pas à accéder à son dossier médical, le cabinet du médecin étant fermé depuis longtemps. Le rapport a formulé des recommandations sur les obligations des fournisseurs de soins de santé visant à garantir

aux patients un accès rapide à leurs informations de santé en tout temps, ce qui peut parfois être difficile pour les praticiens exerçant seuls lorsqu'ils sont absents de leur cabinet pendant une période prolongée.

ACTES RÉPRÉHENSIBLES

Notre bureau continue de recevoir peu de demandes de divulgations en vertu de la *Loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public* (LDIP), n'en ayant reçu qu'une seule en 2024-2025, qui a été considérée comme une demande de renseignements générale, car elle ne répondait pas aux critères nécessaires en vertu de la législation. Néanmoins, nous avons poursuivi nos efforts pour améliorer nos processus internes et nous renseigner sur les meilleures pratiques dans ce domaine auprès de nos collègues à travers le pays.

Nous avons également commencé à mener des recherches sur des lois similaires à travers le pays afin d'examiner les caractéristiques qui pourraient contribuer à améliorer la législation sur la divulgation d'actes répréhensibles au Nouveau-Brunswick. Ces recherches éclaireront ensuite nos contributions à toute révision proposée de la LDIP, suite à l'engagement du gouvernement dans le discours du Trône de 2024 de réviser cette loi.

AFFAIRES PUBLIQUES

Avec la création du Secteur des affaires publiques et la mise en place de la toute première équipe consacrée aux communications et aux politiques au sein du bureau, la nouvelle équipe des affaires publiques a élaboré et mis en œuvre plusieurs initiatives visant à mieux faire connaître

les rôles et les responsabilités du bureau, tout en appuyant l'ensemble de nos mandats par la recherche et l'analyse des politiques.

Le bureau a commencé à organiser des séances d'information entre l'ombud et des représentants d'organisations du secteur public. Trois séances ont eu lieu au cours de l'année dans les régions du Sud-Est, du Sud-Ouest et de la Vallée de la rivière de la province. Ces séances ont permis aux organisations soumises à la supervision du Bureau de l'ombud de mieux comprendre comment nous examinons les plaintes, ce qui pourrait les aider à interagir efficacement avec notre bureau. Des séances continuent d'être organisées dans toute la province.

À la suite des élections provinciales d'octobre, l'ombud a envoyé des trousseaux d'information à chaque député de l'Assemblée législative afin de leur fournir des documents expliquant les mandats de l'ombud et un guide pour évaluer comment les organismes publics peuvent garantir des processus, des décisions et des services équitables dans la prestation de leurs programmes.

Après avoir activé les capacités de suivi du site Web en février 2025, le site Web du bureau (ombudnb.ca) a enregistré plus de 12 000 visionnements et attiré plus de 3 900 visiteurs provenant d'une douzaine de pays différents en seulement deux mois de collecte de données.

Le bureau a également continué à participer activement aux réseaux nationaux et internationaux liés à ses mandats, offrant son expertise tout en tirant des enseignements des expériences des autres.

En juin 2024, l'ombud a assisté à la réunion annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP). Tout au long de l'année, le personnel du bureau a continué à participer aux webinaires mensuels offerts aux membres du CCOP et à leur personnel, et en janvier 2025, notre bureau lui a présenté un webinar sur la promotion d'une communication authentique pour soutenir des résultats positifs dans les enquêtes.

En septembre 2024, notre bureau a participé à la réunion annuelle des Commissaires canadiens aux divulgations d'intérêt public (CCDIP). Les discussions ont porté sur les meilleures pratiques en matière de divulgation faites dans l'intérêt public et de protection des lanceurs d'alerte.

En octobre 2024, l'ombud a assisté à la réunion annuelle des commissaires fédéraux-provinciaux-territoriaux à l'information et à la protection de la vie privée, à la suite de laquelle les commissaires ont publié des déclarations communes dans trois domaines d'intérêt public : cerner et atténuer les préjudices liés aux pratiques trompeuses en matière de protection de la vie privée, assurer une mise en commun responsable de l'information dans les situations de violence conjugale, et améliorer la transparence des opérations gouvernementales.

Également en octobre, l'ombud a été invitée à participer à une conférence virtuelle organisée conjointement par l'Association des ombudsmans en enseignement supérieur du Québec et l'Association des responsables de la gestion des plaintes pour souligner la Journée internationale des ombudsmans.

L'ombud et d'autres membres du bureau ont assisté à la réunion et à la conférence bisannuelles de l'Association des ombudsmans et médiateurs de la Francophonie (AOMF) qui se sont tenues à Québec en octobre 2024. La conférence a abouti à l'adoption d'une déclaration sur la protection des lanceurs d'alerte. Nous sommes également heureux d'annoncer que les membres de l'AOMF ont élu l'ombud du Nouveau-Brunswick au poste de deuxième vice-présidente de leur organisation.

En novembre 2024, l'ombud a participé à la réunion annuelle virtuelle de l'Association francophone des autorités de protection des données personnelles (AFAPDP), marquant ainsi le renouvellement de son adhésion à cette organisation, dont le bureau était membre fondateur en 2007.

Le bureau a également continué de bénéficier de son adhésion à d'autres organisations nationales et internationales telles que le Forum canadien des ombudsmans et l'Institut international de l'ombudsman.

OPÉRATIONS

En plus des efforts continus pour pourvoir les postes vacants et faire l'acquisition d'un nouveau système de gestion des cas afin de moderniser nos opérations, nous avons également mis sur pied le premier comité mixte de santé et de sécurité avec nos collègues du Bureau du défenseur des enfants, des jeunes et des aînés avec lesquels nous partageons des espaces de bureaux. Le comité mixte a travaillé sans relâche à l'élaboration de politiques internes et à la mise en place d'un système d'inspections afin de garantir

le respect des consignes de sécurité au travail et de promouvoir un environnement de travail sûr et sain pour tous.

Nous avons par ailleurs continué d'investir dans le perfectionnement professionnel de nos employés en proposant des formations axées sur les compétences ainsi que des formations spécialisées. Par exemple, une séance de formation a été organisée pour l'ensemble du personnel sur la gestion des comportements inappropriés. Comme mentionné précédemment, le personnel a participé à des séances de formation virtuelles offertes par l'intermédiaire du CCOP, ainsi que par les commissaires à l'information et à la protection de la vie privée fédéraux, provinciaux et territoriaux.

Enfin, notre bureau a lancé un programme de reconnaissance des années de service pour nos employés. Cette nouvelle initiative reconnaît l'engagement et le dévouement continus des employés de notre bureau qui font partie de l'équipe depuis 5, 10, 15, 20 ans et certaines depuis plus de 25 ans!

PLEINS FEUX SUR LA RÉSOLUTION INFORMELLE DES DOSSIERS

Les résumés de dossiers qui suivent constituent des exemples du genre d'aide que nous avons fournie durant le dernier exercice dans le cadre de notre processus de résolution rapide et informel.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

FACILITER LA RÉSOLUTION D'UN DIFFÉRENCE DANS LE CADRE D'UN PROGRAMME DE SOUTIEN AU LOGEMENT

Habitation NB

Notre bureau peut contribuer à faciliter la communication entre les particuliers et les organismes publics. Dans ce cas-ci, un plaignant nous a contactés au sujet d'un retard de paiement dans le cadre du Programme de réparation pour les propriétaires du Nouveau-Brunswick, administré par Habitation NB. Ce programme offre une aide financière aux propriétaires à faible revenu pour les réparations essentielles de leur domicile.

Le plaignant avait été accepté dans le programme et des travaux avaient été réalisés par un entrepreneur. Cependant, malgré le respect de toutes les exigences du programme, le chèque n'avait pas été reçu pour les travaux effectués. Ce retard engendrait des difficultés financières et exposait le plaignant à un risque de poursuites judiciaires de la part de l'entrepreneur.

Notre personnel a contacté Habitation NB pour obtenir des précisions sur la situation. Ainsi, le

plaintenant a pu se rendre à son bureau local pour remplir les documents nécessaires à soumettre à Service Nouveau-Brunswick pour traitement. Une fois les documents traités, un chèque a été produit puis récupéré par le plaignant, mettant ainsi fin à l'affaire.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

AMÉLIORER LE TRAITEMENT DES PLAINTES PAR UN GOUVERNEMENT LOCAL

Ville de Bathurst

Un plaignant a fait appel à notre bureau pour faire part de ses préoccupations concernant des problèmes liés aux infrastructures locales et a exprimé sa frustration face au manque de réponse de son gouvernement local. L'affaire traînait depuis un certain temps et le plaignant estimait être dans une impasse après avoir parlé à de multiples personnes de différents ministères, sans qu'aucune solution ne soit trouvée.

Notre personnel a contacté la Ville de Bathurst pour discuter de la plainte et transmettre le point de vue du plaignant, notamment les informations qui, selon lui, n'avaient pas été correctement entendues ou prises en compte. Grâce à cet échange et à un examen interne ultérieur, la Ville de Bathurst a cerné des inefficacités dans ses pratiques de traitement des plaintes.

Plus précisément, la Ville de Bathurst a reconnu qu'il n'existait aucun processus établi pour la gestion des plaintes, ce qui avait conduit à ce que certains problèmes soient négligés ou ne fassent pas l'objet d'un suivi. En conséquence, la Ville de Bathurst s'est engagée à élaborer un nouveau processus de traitement des plaintes plus structuré afin de garantir que les préoccupations soient suivies et traitées plus efficacement à l'avenir.

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

PRÉCISION DES EXIGENCES EN MATIÈRE DE PERMIS D'ACCÈS AUX TERRES

Commission de services régionaux de Kings, Ministère des Transports et de l'Infrastructure

Un plaignant a contacté notre bureau concernant des difficultés à obtenir les permis nécessaires pour entreprendre un projet de construction sur sa propriété. La Commission de services régionaux de Kings l'avait informé que des permis du ministère des Transports et de l'Infrastructure (MTI) étaient nécessaires avant que les permis de construction locaux puissent être délivrés. Après avoir contacté le MTI, le plaignant a cru que sa demande avait été refusée, ce qui a bloqué toute poursuite de la procédure.

À la suite de nos demandes de renseignements, il a été précisé que la route en question était classée comme une route publique non entretenue. L'accès à ces routes n'est pas contrôlé et, par conséquent,

le public n'est pas tenu d'obtenir un permis d'accès pour les utiliser et le MTI n'a aucune autorité pour délivrer des permis d'accès à ces routes.

Il est apparu clairement que les lettres envoyées au plaignant au cours de sa procédure de demande ont pu contribuer à la confusion. Bien que techniquement exacte, la formulation laissait entendre un refus sans expliquer clairement qu'un permis d'accès n'était pas nécessaire dans ce cas précis.

À la suite de notre intervention, la Commission de services régionaux de Kings a accepté cette précision et a procédé en conséquence. Nous avons signifié au MTI qu'une communication plus claire dans de telles situations pourrait contribuer à éviter de futurs malentendus. Le MTI a pris acte des commentaires et nous a indiqué que la suggestion serait prise en considération afin d'améliorer les communications futures.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

CONCILIER LE RESPECT DE LA VIE PRIVÉE DU PATIENT ET LE DROIT DES DEMANDEURS À L'INFORMATION

Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée

Ministère de santé

Un demandeur a déposé une plainte auprès de notre bureau après avoir constaté que près de 200 pages de dossiers de

patients manquaient dans la réponse à sa demande d'accès à l'information. Étant donné que certaines des informations en question risqueraient de compromettre la confidentialité des patients, notre personnel a travaillé avec le demandeur et le ministère pour déterminer si un tableau fournissant des informations générales, notamment le nombre de pages par type de document, serait satisfaisant. Les deux parties ont accueilli favorablement cette approche et le ministère a fourni le tableau rempli au demandeur, ce qui a permis de résoudre l'affaire de manière informelle.

Après avoir lu un article de presse, une autre personne a demandé des renseignements au ministère sur le type et la quantité de documents traités par un professionnel de la santé. Le demandeur a reçu une réponse ne contenant que quatre pages de documents, alors que l'article de presse révélait que le professionnel de la santé avait dû traiter des centaines de pages de paperasse. Dans sa réponse, le ministère n'a pas expliqué pourquoi les pages restantes du dossier n'avaient pas été divulguées.

Notre examen a permis de déterminer que les dossiers restants étaient constitués de formulaires contenant des informations médicales de patients provenant de tiers. Notre personnel a demandé au ministère d'élaborer un tableau indiquant le nombre de pages et le type de documents. Là encore, les deux parties ont accueilli

favorablement cette approche et le ministère a remis le tableau rempli au demandeur, réglant ainsi la question de manière informelle.

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

ACCÈS À L'INFORMATION POUR UN PROCHE HOSPITALISÉ

Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé Réseau de santé Horizon

Un demandeur s'est plaint du fait que le Réseau de santé Horizon (Horizon) avait refusé de fournir une copie du dossier médical de son père en réponse à une demande d'accès à l'information. Horizon a signifié au demandeur que le dossier médical de son père ne pouvait être divulgué tant que celui-ci restait hospitalisé. Le demandeur a déclaré avoir fourni une copie de la procuration du père désignant la mère et à défaut, le demandeur, si la mère n'était pas en mesure de le faire. La mère a par la suite renoncé à sa procuration, laissant le demandeur comme seule personne habilitée à exercer ces pouvoirs.

Lors de notre examen, Horizon a expliqué que, généralement, les dossiers médicaux des patients admis ne sont pas traités lorsqu'une demande d'accès à l'information est reçue, car le dossier médical du patient doit être conservé à l'étage où il est admis afin de ne pas interférer avec ses soins. Horizon a indiqué que toute personne souhaitant

accéder au dossier médical d'un patient admis pouvait se rendre à l'étage où le patient est hospitalisé et consulter le dossier avec un employé d'Horizon. Notre bureau a estimé que le fait qu'un patient soit admis à l'hôpital ne dispensait pas la RRS de ses obligations, en vertu de la Loi, de récupérer et de traiter la demande d'accès au dossier médical de ce patient.

Horizon a informé notre bureau qu'il a examiné le dossier médical du père et confirmé qu'il contenait la procuration mise à jour désignant le demandeur comme seul mandataire du père. Par conséquent, Horizon a accepté de traiter la demande d'accès à l'information et de fournir à l'auteur une copie des informations demandées. L'affaire a été réglée de manière informelle.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

En 2024-2025, l'ombud (ou ses délégués) a rédigé huit rapports d'enquête contenant des recommandations en vertu de la *Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée* et de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels sur la santé*.

Parmi les huit rapports publiés :

- les organismes/dépositaires publics ont accepté toutes les recommandations contenues dans trois rapports
- les organismes publics ont partiellement accepté les

recommandations contenues dans deux rapports

- les organismes publics ont rejeté toutes les recommandations dans deux rapports
- un organisme public est considéré comme ayant rejeté la recommandation d'un rapport s'il n'a pas fourni de réponse dans les délais définis par la loi

Nous continuerons à travailler avec tous les organismes publics pour leur faire comprendre qu'il est important de respecter les recommandations de l'ombud afin de renforcer la confiance du public envers ses institutions.

SUIVI DES RECOMMANDATIONS

Organisme public	Type de dossier	Date de publication du rapport	Résumé des questions du rapport	Réponses de l'organisme public aux recommandations
Tracadie	Plainte sur l'accès à l'information (LDIPVP)	2024.04.25	Accès à l'information concernant le rapport d'un expert-conseil et les informations de facturation connexes	A partiellement accepté les recommandations
Tracadie	Plainte sur l'accès à l'information (LDIPVP)	2024.04.25	Accès à l'information relative aux factures d'experts-conseils	N'a pas accepté les recommandations
Dr. D.A. Ginson	Plainte sur l'accès à l'information (LPRPS)	2024.04.30	Patient souhaitant accéder à ses informations de santé personnelles auprès de son médecin	Acceptée
Ville de Baie-des-Hérons	Plainte sur l'accès à l'information (LDIPVP)	2024.05.21	Accès à l'information relative aux accords financiers conclus avec un ancien employé	N'a pas accepté les recommandations
Justice et Sécurité publique	Plainte sur l'accès à l'information (LDIPVP)	2024.07.09	Accès à l'information concernant un nouvel établissement correctionnel	Acceptée
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	Plainte sur l'accès à l'information (LDIPVP)	2024.07.12	Accès à l'information concernant Forest Protection Ltd.	A partiellement accepté les recommandations
Réseau de santé Vitalité	Plainte sur l'accès à l'information (LDIPVP)	2024.09.13	Accès à l'information sur les contrats des infirmières itinérantes	N'ayant pas répondu dans les délais, jugée refusée
Justice et Sécurité publique	Plainte sur l'accès à l'information (LDIPVP)	2024.11.14	Accès à l'information sur la pénurie de procureurs de la Couronne et le Service des poursuites publiques	Acceptée

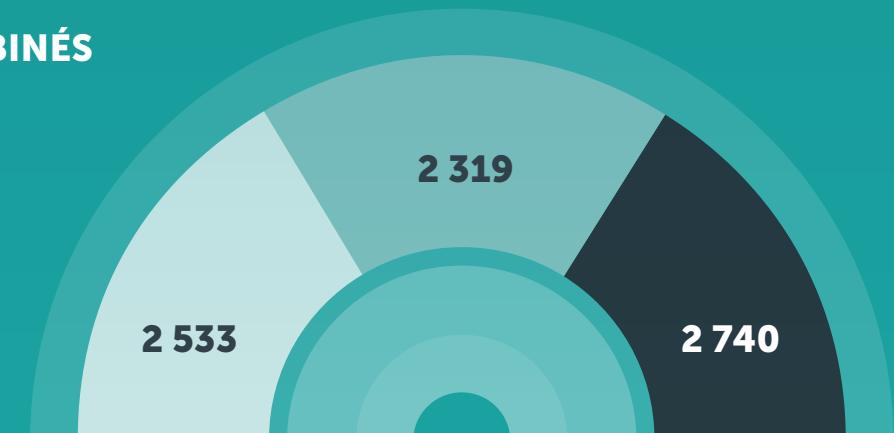
INFORMATION STATISTIQUE

INFORMATION STATISTIQUE

APERÇU DE LA CHARGE DE TRAVAIL TOUS LES MANDATS COMBINÉS

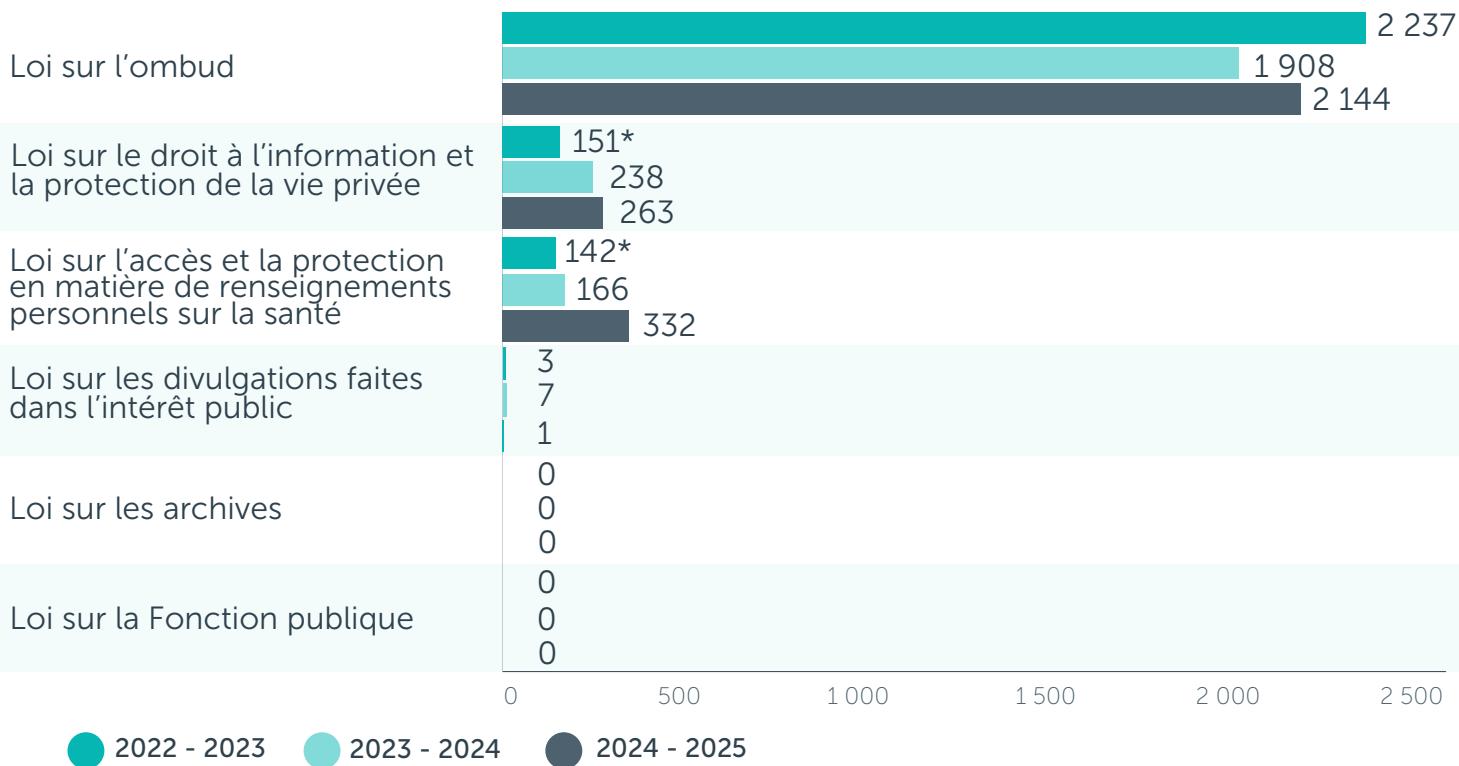
NOMBRE TOTAL DE NOUVEAUX DOSSIERS

- 2022 - 2023
- 2023 - 2024
- 2024 - 2025



APERÇU DE LA CHARGE DE TRAVAIL

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS | PAR LOI



*Ces chiffres ont été révisés à la suite de la publication du rapport annuel 2022-2023

INFORMATION STATISTIQUE

ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE

APERÇU DE LA CHARGE DE TRAVAIL

NOMBRE TOTAL DE NOUVEAUX DOSSIERS

- 2022 - 2023
- 2023 - 2024
- 2024 - 2025



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS | PAR ORGANISMES

	2023-2024	2024-2025
Agriculture, Aquaculture et Pêches	2	3
Aide juridique	8	3
Bureau du Conseil exécutif	2	1
Bureau du contrôleur	2	0
Commission de police du Nouveau-Brunswick	4	5
Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick	4	12
Commission des services financiers et des services aux consommateurs	2	2
Commission du travail et de l'emploi	2	1
Développement social	153	169
Éducation et Développement de la petite enfance	26	37
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	12	19
Environnement et Gouvernements locaux	11	24
Extra-Mural / Ambulance Nouveau-Brunswick (EM/ANB)	4	3
Finances et Conseil du Trésor	6	11
Gouvernements locaux (municipalités)	23	62
Justice et Procureur général	14	22
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	2	7
Santé	175	159
Sécurité publique – services pour adultes mis sous garde exclus	56	58
Sécurité publique – services pour adultes mis sous garde seulement	466	583
Service Nouveau-Brunswick	56	59
Société d'énergie du Nouveau-Brunswick	24	47
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	3	1
Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (Habitation NB)	-	74
Tourisme, Patrimoine et Culture	0	3
Transports et Infrastructure	19	18
Travail sécuritaire NB	42	51
Autres*	790	710
TOTAL	1 908	2 144

*La catégorie « Autres » comprend toutes les demandes hors compétence, ainsi que les demandes de renseignement générales qui ne concernaient pas spécifiquement notre organisation ou qui n'ont pas nécessité une intervention importante de la part de notre personnel.

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS | PAR ÉTAPES DE RÉSOLUTION

	2023-2024	2024-2025
Demandes de renseignements généraux	850	1 033
Dossiers hors de notre compétence	525	564
Examens et enquêtes	533	547
TOTAL	1 908	2 144

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX : désigne les communications avec le Bureau auxquelles nous pouvons répondre rapidement en fournissant des renseignements ou de l'aide de nature générale.

DOSSIERS HORS DE NOTRE COMPÉTENCE : désigne les dossiers portés à notre attention ne relevant pas de la compétence du Bureau, mais où nous avons tenté de rediriger l'individu vers l'endroit le mieux placé pour lui fournir de l'aide.

EXAMENS ET ENQUÊTES : signifie que le Bureau a examiné la question dans le cadre d'un processus de résolution informelle ou en menant une enquête.

PRINCIPAUX TYPES DE PLAINTES | PAR ORGANISMES

Cette section examine les types de plaintes les plus courants concernant les organisations pour lesquelles nous avons reçu au moins 10 plaintes. Ces chiffres ne témoignent pas du nombre total de plaintes reçues par organisme public, mais seulement les plaintes les plus courantes.

 DÉVELOPPEMENT SOCIAL	2024-2025
Administration	11
Avantages sociaux	52
Foyers de soins / services résidentiels	13
Plaintes visant le personnel	19
Services de protection	25



ÉDUCATION ET DÉVELOPPEMENT DE LA PETITE ENFANCE (Y COMPRIS LES DISTRICTS SCOLAIRES)

2024-2025

Accès à la propriété de l'école	1
Administration	1
Emploi	10
Enfants ayant des besoins spéciaux	1
Intimidation	2
Plaintes visant le personnel	1
Processus d'appel	1
Transport	2



ÉDUCATION POSTSECONDAIRE, FORMATION ET TRAVAIL

2024-2025

Collège communautaire – autres	2
Emploi	1
Plaintes visant le personnel	1
Prêts étudiants	6
Subventions et prêts	5



ÉNERGIE NB

2024-2025

Administration	1
Débranchement	5
Demandes d'indemnisation	3
Plaintes visant le personnel facturation – montant / calcul	30

	ENVIRONNEMENT ET GOUVERNEMENTS LOCAUX	2024-2025
Administration	6	
Districts de services locaux	1	
Emploi	3	
Permis et licences	1	
Plaintes visant le personnel	1	
	GOUVERNEMENTS LOCAUX (Y COMPRIS LES MUNICIPALITÉS ET LES DISTRICTS DE SERVICES LOCAUX)	2024-2025
Administration	6	
Eau / égouts	2	
Emploi	4	
Plaintes visant le personnel	21	
Règlements municipaux	6	
Routes / rues	2	
	JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL	2024-2025
Pensions alimentaires et ordonnances de soutien	2	
Plaintes visant le personnel	10	
	SANTÉ (Y COMPRIS LES RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ)	2024-2025
Administration	6	
Admission-congé	16	
Assurance-maladie	5	
Emploi	3	
Plaintes visant le personnel	48	
Santé mentale	4	
Santé publique	9	
Services de traitement des dépendances	1	
Traitement médical	10	

 **SÉCURITÉ PUBLIQUE**
(SAUF LES SERVICES POUR ADULTES MIS SOUS GARDE)

2024-2025

Emploi	1
Permis et licences	18
Plaintes visant le personnel	10
Services aux victimes	1
Services des coroners	1

 **SÉCURITÉ PUBLIQUE**
(SERVICES POUR ADULTES MIS SOUS GARDE SEULEMENT)

2024-2025

Administration	40
Biens personnels	28
Classification – transfert	10
Demandes de consultation d'un infirmier / médecin	32
Nourriture	19
Ordonnances demandées ou refusées	24
Placement en établissement	20
Plaintes visant le personnel	58
Priviléges au titre de programmes	13
Soins dentaires	10
Vêtements et literie	17

 **SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK**

2024-2025

Administration	3
Emploi	2
Évaluation foncière	6
Évaluation foncière – procédure d'appel	3
Permis et licences	13
Plaintes visant le personnel	10
Statistiques de l'état civil	4

 SOCIÉTÉ D'HABITATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK	2024-2025
Bureau des relations entre les locataires et propriétaires	27
Disponibilité d'un logement	19
Expulsions	10
Prêts et subventions – logement	8
Réparations de logement	4
Transfert de logement	4

 TRANSPORTS ET INFRASTRUCTURE	2024-2025
Accès – emprise routière	2
Demandes d'indemnisation	3
Emploi	5
Entretien des routes / ponts	2
Plaintes visant le personnel	1
Problèmes au sujet des propriétés	2

 TRAVAIL SÉCURITAIRE NB	2024-2025
Administration	5
Montant / calcul	3
Plaintes visant le personnel	4
Refus d'une réclamation	12
Suppression / réduction	7
Tribunal d'appel des accidents au travail	5

INFORMATION STATISTIQUE

INFORMATION ET PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

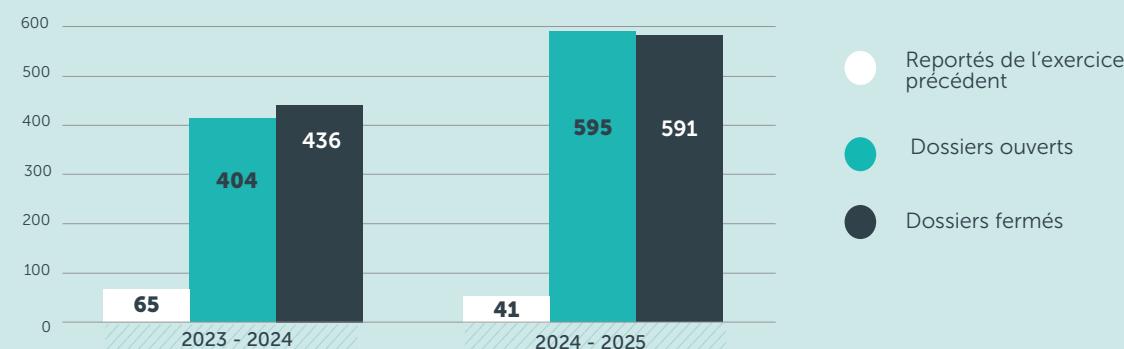
APERÇU DE LA CHARGE DE TRAVAIL

NOMBRE TOTAL DE NOUVEAUX DOSSIERS

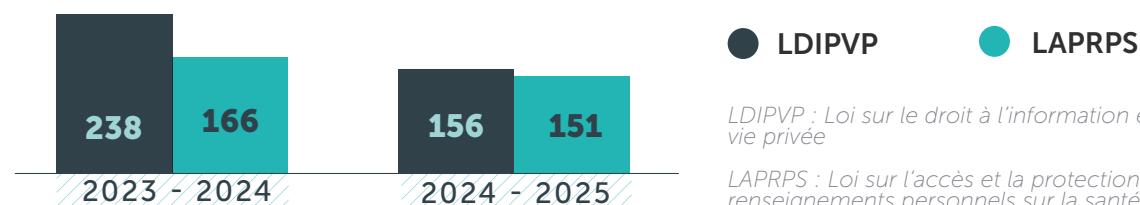
- 2022 - 2023
- 2023 - 2024
- 2024 - 2025



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS, FERMÉS ET REPORTÉS



NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS | PAR LOIS



LDIPVP : Loi sur le droit à l'information et à la protection de la vie privée

LAPRPS : Loi sur l'accès et la protection en matière de renseignements personnels sur la santé

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS OUVERTS | PAR ORGANISMES

	2023-2024	2024-2025
Autres dépositaires des soins de santé*	36	45
Cabinet du premier ministre	3	10
Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick	0	1
Conseil exécutif	3	3
Développement social	9	13
Districts scolaires	12	16
Éducation et Développement de la petite enfance	27	7
Éducation postsecondaire, Formation et Travail	5	1
Énergie NB	1	1
Environnement et Gouvernements locaux	5	2
Établissement d'enseignement postsecondaire (y compris les universités et collèges)	4	8
Extra-Mural / Ambulance Nouveau-Brunswick (EM/ANB)	3	2
Finances et Conseil du Trésor	3	0
Gouvernements locaux (y compris les municipalités et les districts de services locaux)	40	31
Justice et Sécurité publique	18	5
Opportunités NB	4	0
Réseau de santé Horizon	44	97
Réseau de santé Vitalité	44	16
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	1	1
Santé	7	18
Service NB (SNB)	4	5
Services de police municipaux	9	6
Société d'habitation du Nouveau-Brunswick	-	2
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	1	3
Société des loteries de l'Atlantique	1	0
Tourisme, Patrimoine et Culture	0	1
Transports et Infrastructure	7	4
Travail sécuritaire NB	3	9
Autres**	110	288
TOTAL	404	595

*Comprend les pharmacies, les cabinets médicaux privés, les détenteurs de dossiers médicaux électroniques, etc.

**Autres comprend toutes les demandes de renseignements généraux et les dossiers hors de notre compétence.

NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS | PAR ÉTAPES DE RÉSOLUTION

	2023-2024	2024-2025
Demandes de renseignements généraux	88	255
Dossiers hors de notre compétence	22	33
Examens et enquêtes	294	307
TOTAL	404	595

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX : désigne les communications avec le bureau auxquelles nous pouvons répondre rapidement en fournissant des renseignements ou de l'aide de nature générale.

DOSSIERS HORS DE NOTRE COMPÉTENCE : désigne les dossiers portés à notre attention ne relevant pas de la compétence du bureau, mais où nous avons tenté de rediriger l'individu vers l'endroit le mieux placé pour lui fournir de l'aide.

EXAMENS ET ENQUÊTES : signifie que le bureau a examiné la question dans le cadre d'un processus de résolution informel ou en menant une enquête.

TYPES DE DOSSIERS | PAR LOIS

	2024-2025	
	LDIPVP	LAPRPS
DOSSIERS D'ACCÈS À L'INFORMATION		
Contenu	59	7
Frais	Sans objet	13
Pas de réponse	15	5
Prorogation du délai	27	0
Prorogation du délai par l'institution	8	0
Requête pour ne pas tenir compte d'une demande	8	0
Tiers	7	0
DOSSIERS VISANT LA VIE PRIVÉE		
Avis d'atteinte à la vie privée	18	104
Protection de la vie privée	14	22
TOTAUX	156	151
AUTRES*		288

*Autres comprend toutes les demandes de renseignements généraux et les dossiers hors de notre compétence.

TYPES DE DOSSIERS | PAR ORGANISMES

LDIPV 2024-2025								
Public bodies	DOSSIERS D'ACCÈS					DOSSIERS DE VIE PRIVÉE		
	Contenu	Pas de réponse	Prorogation du délai	Prorogation du délai par l'institution	Requête pour ne pas tenir compte	Tiers	Avis d'atteinte à la vie privée	Protection de la vie privée
Cabinet du premier ministre	4	1	3			2		
Commission des droits de la personne du Nouveau-Brunswick								1
Conseil exécutif	1		2					
Développement social	3	4	3	1				2
Districts scolaires	2		1		1	1	9	2
Éducation et Développement de la petite enfance	2		3	1		1		
Éducation postsecondaire, Formation et Travail					1			
Énergie NB	1							
Environnement et Gouvernements locaux			2					
Établissements d'enseignement postsecondaire (universités et collèges)	2		1		1	3	1	
Gouvernements locaux (municipalités)	17	5	1	5		1		2
Justice et Sécurité publique	1	1	1		1			1
Réseau de santé Horizon	5					1		
Réseau de santé Vitalité	3							1
Ressources naturelles et Développement de l'énergie	1							
Santé	8	3	5		1	1		
Service NB (SNB)			1			1	2	1
Services de police municipaux	2	1	1		1			1
Société d'habitation du Nouveau-Brunswick	1							1
Société des alcools du Nouveau-Brunswick	1					2		
Tourisme, Patrimoine et Culture	1							
Transports et Infrastructure	1		2		1			
Travail sécuritaire NB	3		1		2	1	1	
TOTAUX	59	15	27	8	8	7	18	14

LAPRPS 2024-2025

Dépositaires de renseignements personnels sur la santé	DOSSIERS D'ACCÈS			DOSSIERS DE VIE PRIVÉE	
	Contenu	Pas de réponse	Frais	Avis d'atteinte à la vie privée	Protection de la vie privée
Autres dépositaires des soins de santé	1	4	13	9	18
Extra-Mural / Ambulance Nouveau-Brunswick (EM/ANB)				2	
Réseau de santé Horizon	6	1		84	
Réseau de santé Vitalité				9	3
Travail sécuritaire NB					1
TOTAUX	7	5	13	104	22



RAPPORT ANNUEL

2024 • 2025

PUBLIÉ PAR:

OMBUD NOUVEAU-BRUNSWICK
CP 6000
FREDERICTON
(NOUVEAU-BRUNSWICK)
E3B 5H1
CANADA

FÉVRIER 2026
ISBN 978-1-4605-4556-0
IMPRIMÉ AU
NOUVEAU-BRUNSWICK