

# **RAPPORT ANNUEL**

**2004/2005**



**Ombudsman**



**NEW BRUNSWICK  
NOUVEAU-BRUNSWICK**

## **Rapport annuel 2004/2005**

### **Publié par :**

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

Janvier 2006

ISBN 1-55396-648-1

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 23 janvier 2006

L'honorable Bev Harrison  
Président  
Assemblée législative  
Province du Nouveau-Brunswick  
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente – huitième rapport annuel de l'ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la *Loi sur l'ombudsman* et l'article 36 de la *Loi sur la Fonction publique*, pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005.

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

L'ombudsman,



Bernard Richard

Ombudsman

## POUR JOINDRE VOTRE OMBUDSMAN

**Écrivez au :** Bureau de l'ombudsman  
767, rue Brunswick  
C.P. 6000  
Fredericton (N.-B.)  
E3B 5H1

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

**Télécopieur :** (506) 453-5599

**Courriel :** [nbombud@gnb.ca](mailto:nbombud@gnb.ca)

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

**Site web :** [www.gnb.ca](http://www.gnb.ca) mot-clé : Ombudsman

## ÉNONCÉ DE MISSION

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

<b>Contenu</b>	
	<b>Page</b>
Énoncé de mission	3
Mot de l'Ombudsman	5
Responsabilités législatives	8
Objectifs	9
Traitement des plaintes - organigramme	10
L'Ombudsman	11
Indicateurs de rendement	12
Informations financières	14
Bureau de l'Ombudsman – employés	15
<i>Loi sur l'Ombudsman</i>	16
Établissements correctionnels	20
Enquête de sa propre initiative	22
<i>Loi sur le droit à l'information</i>	31
<i>Loi sur la fonction publique</i>	36
<i>Loi sur la protection des renseignements personnels</i>	45
Sommaire des Statistiques 2004/2005	54
Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes	56
Genres de plaintes par ministère	57
Tableaux	68

## MOT DE L'OMBUDSMAN

L'année 2004-2005 s'est révélée un défi tant pour moi que pour le personnel du Bureau de l'ombudsman. S'il en a été ainsi, c'est en raison d'une augmentation de 49 % du nombre total de plaintes (de 1973 à 2933), dont une hausse dramatique de 88 % des plaintes relevant de notre compétence et devant faire l'objet d'une enquête (de 936 à 1 761). Je suis très fier du fait que, en dépit de ce bond dramatique, 86 % de ces plaintes aient été traitées dans un délai de 30 jours comparativement à 67 % deux ans plus tôt.

De nombreuses raisons expliquent que nous ayons réussi à améliorer notre effectivité, malgré le surcroît de travail. Elles sont dignes de mention :

- des membres du personnel capables et informés qui sont disposés à déployer les efforts nécessaires;
- des stagiaires en droit, des étudiants et des aides temporaires enthousiastes qui se sont adaptés rapidement aux exigences du lieu de travail;
- l'excellente collaboration de nombreux ministères, notamment du ministère de la Sécurité publique.

### En quête d'un service public de qualité : questions systémiques

Comme cela a été le cas en 2003-2004, le présent rapport comporte l'examen de certaines questions systémiques qui ont semblé mériter notre attention par suite de plusieurs plaintes individuelles ou d'une forte préoccupation du public. Voici les sujets qui ont retenu notre attention en 2004-2005 :

- 1) les droits des grands-parents dans les litiges portant sur les visites;
- 2) les droits des employés occasionnels du gouvernement provincial;
- 3) la revue des préoccupations se rattachant à *Loi sur le droit à l'information*;
- 4) les lignes directrices sur l'utilisation de la surveillance vidéo.

Chacune de ces questions est associée à un volet distinct de mon mandat : premièrement, à titre d'ombudsman provincial ayant une compétence générale; deuxièmement à mes responsabilités aux termes de la *Loi sur la Fonction publique*;

troisièmement, en ma qualité de « commissaire à l'information » aux termes de cette loi; et finalement, à titre d'agent du traitement des plaintes en vertu de notre législation relative à la protection de la vie privée.

J'espère que le gouvernement prendra nos recommandations au sérieux. Cependant, compte tenu de l'expérience de l'année dernière, je ne suis pas optimiste. Nous avons pratiquement dû plaider auprès des ministères pour obtenir d'eux des réponses aux recommandations de l'année dernière. Lorsque certains nous ont finalement envoyé des commentaires, ceux-ci étaient, le moins qu'on puisse dire, décevants ou, pour dire les choses avec modération, pour la forme. La seule exception serait le ministère de la Santé et du Mieux-être qui s'est montré sincèrement intéressé à améliorer le programme de méthadone qui laisse tant de Néo-Brunswickois sans soutien ni accès raisonnable au traitement.

Dans le cas de nos recommandations au sujet de la *Loi sur le droit à l'information* et de notre tentative en vue d'obtenir des renseignements pertinents du ministère des Services familiaux et communautaires lorsque nous avons fait enquête sur les plaintes à son sujet, personne ne s'est donné la peine de répondre.

Néanmoins, j'entends continuer d'offrir des options pour régler les questions qui reviennent sans cesse, et dans certains cas, des inégalités frappantes dans certains services publics. La loi qui régit mon travail précise clairement que je peux seulement recommander et que les autres doivent trancher. J'accepte qu'il s'agisse là des conditions en vertu desquelles je dois exécuter mes fonctions.

### Choisir une démarche pragmatique

Je me sens très privilégié d'occuper le poste d'ombudsman. Il s'agit d'une occasion unique de jeter un regard sur les activités courantes du gouvernement, en plus d'examiner de près ses succès et ses échecs. Nous aidons les citoyens ordinaires à régler les problèmes qui leur semblaient insurmontables. C'est un service gratuit, facilement accessible à tous. Et bien que nous soyons parfois dépassés par le volume même de travail, parce que nous sommes un dernier recours, les petites victoires ont plus de sens qu'elles en auraient habituellement. Elles servent à confirmer qu'il n'y a aucune raison pour que la démocratie et les institutions soient si intimidantes et que parfois il est possible de corriger des préjudices.

Il est arrivé dans certaines circonstances, lorsque, par exemple, on a repoussé la nomination d'un défenseur des enfants et de la jeunesse, mesure absurde et embarrassante d'ailleurs, où je me suis demandé si nos efforts en valaient la peine.

Après tout, dans ce cas, le projet de loi a été présenté le 21 avril 2004, adopté à l'unanimité et sanctionné le 30 juin 2004. Le financement a été approuvé dans le cadre du budget de 2005-2006 déposé à l'Assemblée législative le 30 mars 2005. Pourtant, près d'une année complète plus tard, en dépit de situations désespérées qu'il fallait régler, personne n'a été nommé. D'avoir été témoins des jeux mesquins et des dilutions tactiques, tout en nous occupant de cas réels et déchirants réclamant un tel défenseur, voilà de quoi qui pourrait plonger n'importe qui dans le désespoir. Et il m'est arrivé de partager la frustration avec les parents et d'autres citoyens concernés. Nos enfants méritent mieux que cela.

Malgré ces moments de découragement, nous avons continué de nous concentrer sur la tâche à accomplir. Aider les gens. Rechercher des solutions ou tout simplement prendre le temps de comprendre et d'expliquer. À cet égard, j'espère que nous avons réussi. Le document actuel nous permettra de décrire ce que nous faisons et de nous allier l'appui d'autrui dans nos tentatives en vue de faire du Nouveau-Brunswick un meilleur endroit.



Bernard Richard  
Ombudsman

## RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a la compétence législative la plus étendue de tous les bureaux provinciaux de l'ombudsman au Canada.

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

1. *Loi sur l'Ombudsman*
2. *Loi sur la Fonction publique*
3. *Loi sur le droit à l'information*
4. *Loi sur les archives*
5. *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Comme le montre l'information ci-dessus, le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a non seulement les responsabilités traditionnelles que lui confère la *Loi sur l'Ombudsman* mais également celles qui lui sont attribuées en vertu de la *Loi sur la Fonction publique*, la *Loi sur le droit à l'information*, la *Loi sur les archives* et la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

## OBJECTIFS

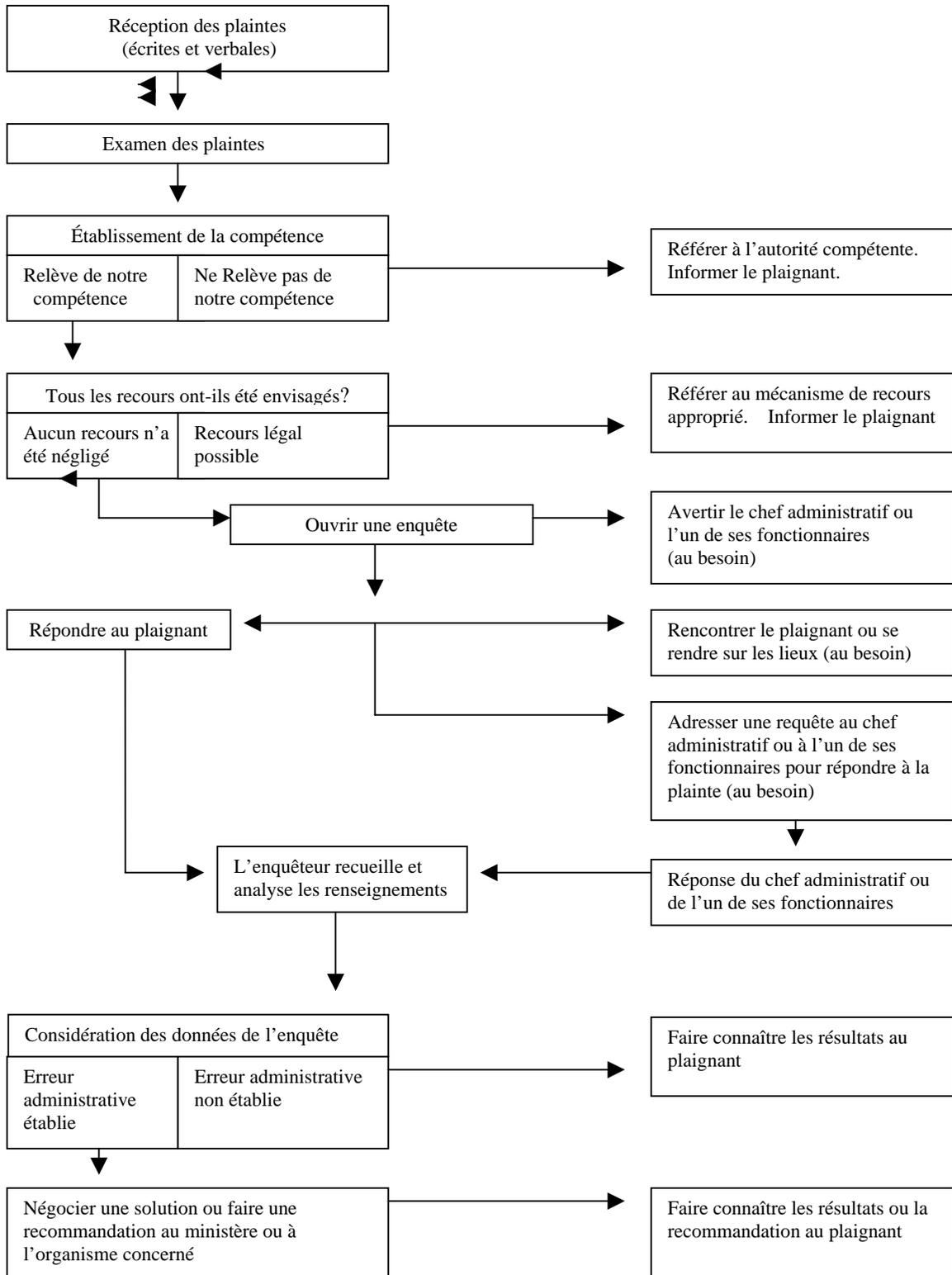
Le Bureau de l'ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants:

Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.

Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.

Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

## MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES



## L'OMBUDSMAN

L'ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'approbation de tous les partis politiques de l'Assemblée législative est recherchée avant la nomination d'un Ombudsman.

La *Loi sur l'ombudsman* lui confère le pouvoir d'enquête relativement aux plaintes de nature administrative. Conformément à la *Loi*, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'ombudsman sont donc confidentiels.

L'ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations que définit la *Loi sur l'ombudsman*.

L'ombudsman et son personnel n'ont pas le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les affaires de nature criminelle
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil

## INDICATEURS DE RENDEMENT

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

### Appui à la mission centrale

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

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

### Prestation efficace et efficiente de services

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

*Résultat - Le pourcentage de dossiers de plainte fermés au cours des 30 jours civils suivant la date à laquelle la plainte a été reçue est passé de 67 %*

*en 2002-2003 à 86 % en 2004-2005 et ce, malgré une augmentation marquée du nombre de plaintes reçues, comme le souligne le présent rapport.*

## INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau ci-dessous présente les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 2004-2005. À titre comparatif, il comprend aussi le budget approuvé pour 2005-2006.

Les frais de personnel représentent environ 88 p. 100 du budget.

Les chiffres ci-dessous indiquent que les dépenses réelles du Bureau de l'ombudsman étaient inférieures au montant prévu au budget pour l'année. L'écart était attribuable aux économies dans le volet de la masse salariale étant donné que trois membres du personnel étaient en congé durant des parties de l'année (même si deux postes ont été occupés temporairement, des économies majeures ont pu être réalisées), ainsi qu'aux économies dans les catégories des services juridiques et de traduction.

	2004/2005	
	Budget	Dépenses réelles
Frais de personnel	565.0	521.3
Autres services	104.0	60.4
Fournitures et approvisionnements	12.0	6.2
Biens et matériel	12.0	15.1
Contributions à recevoir & dons	0	1.1
	693.0	604.1

**Nota :** Affectations budgétaires et dépenses réelles (en milliers de dollars)

**BUREAU DE L'OMBUDSMAN**

<b>Employés</b>	<b>Titre professionnel</b>
Albert, Jessica	Agente
Dickison, Julie	Secrétaire administrative
Fraser, Amy	Adjointe administrative
Gilliland, Steve	Directeur
*Lévesque, Marie-Josée	Enquêteuse
*Murray, Jennifer	Enquêteuse/Agente juridique
Pitre, Claire	Conseillère juridique
Richard, Bernard	Ombudsman
Savoie, Robert	Enquêteur

\* Temps partiel

***LOI SUR  
L'OMBUDSMAN***

## ***LOI SUR L'OMBUDSMAN***

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'ombudsman a pour mandat, en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman* du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Le Bureau de l'ombudsman a la compétence pour faire enquête sur les plaintes de nature administrative portées contre les ministères du gouvernement provincial, les municipalités, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, y compris les commissions, conseils et corporations que définit la *Loi sur l'Ombudsman*.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la *Loi* établit que l'ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

## **PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR L'OMBUDSMAN***

### **Accès**

Le Bureau de l'ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre des langues officielles.

Le Bureau de l'ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

## **Plaintes**

L'ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial que définit la *Loi sur l'ombudsman*.

Selon la nature de la plainte, le Bureau peut parfois en arriver à un règlement par voie informelle. Après avoir reçu les détails de la plainte du client, le Bureau communique avec le ministère ou l'organisme en cause pour obtenir plus de renseignements au sujet des circonstances ayant donné lieu à la plainte. Parfois, la plainte est réglée de cette manière. Toutefois, lorsqu'il n'est pas possible d'en arriver à un règlement rapide et qu'une plainte est du ressort de la *Loi sur l'ombudsman*, on mène une enquête approfondie et impartiale.

## **Enquêtes**

Conformément à la *Loi sur l'ombudsman*, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et impartiales sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'ombudsman cherchera à en arriver à un règlement où, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

## **Communication de renseignements et renvois**

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement à la page 10 du rapport montre la façon habituelle dont le Bureau de l'ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'ombudsman.

## **STATISTIQUES 2004/2005**

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,933 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2004/2005. De ce nombre, 1,761 relevaient de la compétence du Bureau; 431 étaient des questions et des demandes de renseignements et 741 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 137 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.

## ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Le paragraphe 13(4) de la *Loi sur l'Ombudsman* établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des **questions d'ordre administratif**.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la *Loi sur l'ombudsman*, que sur les plaintes « *portant sur les questions d'ordre administratif* » et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2004/2005 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que six plaintes étaient d'**ordre criminel**, car elles portaient, par exemple, sur une agression. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la *Loi sur l'ombudsman*, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles.

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais.

Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci puisse se faire entendre également.

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.

Durant la période visée par ce rapport, le personnel du Bureau de l'ombudsman s'est présenté, à neuf occasions, à des établissements correctionnels provinciaux pour faire enquête sur des plaintes déposées par des détenus. Il a discuté de cas précis, ainsi que de directives et de modalités générales avec les représentants des établissements.

## **STATISTIQUES 2004/2005**

Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 483 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le bureau a reçu aussi des demandes d'information et des plaintes de détenus qui ne relevaient pas de sa compétence pour faire enquête.

## ENQUÊTE DE SA PROPRE INITIATIVE

### Une once de prévention ...

L'article 12 de la *Loi sur l'ombudsman* prévoit que l'ombudsman peut « de sa propre initiative » enquêter sur une « matière administrative ». Même si elles sont rarement utilisées au Nouveau-Brunswick, les enquêtes menées « de sa propre initiative » ont été des outils utiles pour les ombudsmans dans les autres instances pour considérer des problèmes systémiques dans le but de prévenir la récurrence de plaintes ou de tout simplement améliorer la politique gouvernementale.

Dans son arrêt-clé de 1984, *British Columbia Development Corp. c. British Columbia (ombudsman)*, la Cour suprême du Canada a défini l'expression « une question d'administration » comme « englobe tout ce que les organismes gouvernementaux font pour mettre en oeuvre les politiques du gouvernement. À mon avis, seules les activités de l'assemblée législative et des tribunaux échappent à l'examen de l'ombudsman » [p. 474]. Cette interprétation large permet au Bureau d'examiner des questions importantes pour les gens du Nouveau-Brunswick et de formuler des recommandations qui peuvent, nous l'espérons, améliorer leur vie.

Il ne serait pas exagéré d'affirmer que le Bureau a été appelé à examiner un grand nombre de questions. Même s'il n'est pas possible d'enquêter sur toutes les questions soumises à notre attention, j'ai décidé de demander au personnel, dans ces quelques dossiers percutants pour de nombreux citoyens, de ne pas s'arrêter seulement aux questions des plaignants, mais, plutôt de gérer les plaintes individuelles en creusant plus loin les approches et les problèmes systémiques qui les sous-tendent.

## LES DROITS DES GRANDS-PARENTS

En raison d'un nombre significatif de plaintes qu'a reçues notre bureau concernant des grands-parents qui se voient refuser le droit de visiter leurs petits-enfants, l'ombudsman a choisi d'exercer les pouvoirs que lui confère le paragraphe 12(1) de la *Loi sur l'Ombudsman*, à savoir d'enquêter, de sa propre initiative, sur la question du droit de visite ou de garde à l'égard des enfants ainsi que sur l'incidence de celui-ci sur la relation grand-parent–petit-enfant. Les plaintes entendues portent souvent sur les mêmes sujets. Cependant, la plus grande préoccupation a trait au fait que les enfants servent de pions dans les disputes familiales. Le refus du droit de visite, selon l'expérience des plaignants, relève beaucoup trop souvent de différends personnels entre adultes et est rarement dans l'intérêt supérieur de l'enfant.

### Contexte

Au cours des vingt dernières années, la structure sociale de la famille a subi des changements importants. Par exemple, le taux de divorce a grimpé en flèche. En effet, au Canada, près de 40 % des mariages se terminent par un divorce. Les familles nucléaires existent sous des formes diverses et compliquées, ce qui entraîne la réception au Bureau de l'ombudsman d'un grand nombre de plaintes concernant des grands-parents à qui on interdit le droit de visiter leurs petits-enfants.

La majorité des grands-parents veulent jouer et jouent effectivement un rôle très important et positif dans la vie de leurs petits-enfants. Malheureusement, dans de rares cas, ils peuvent avoir, comme les parents mêmes, une influence négative et stressante sur leur progéniture. Des chercheurs canadiens ont signalé que les grands-parents peuvent avoir une influence positive sur leurs petits-enfants en procurant à ces derniers le réconfort nécessaire en temps de crise, un amour inconditionnel, du plaisir et des divertissements ainsi qu'en leur transmettant des valeurs personnelles et morales, en jouant un rôle de leaders et en leur fournissant des conseils. Par contre, du côté négatif, certains grands-parents peuvent avoir l'effet contraire parce qu'ils sont préoccupés par leurs propres besoins, ils se servent des petits-enfants pour garder une emprise sur leurs propres enfants et ils sont trop mêlés à la vie de ces derniers et ils nuisent à la relation parent-enfant en rivalisant avec eux

pour obtenir l'affection des enfants, en rabaisant les parents ou en sabotant les efforts que font ces derniers pour discipliner leurs enfants.

Les recherches sur les relations grand-parent–petit-enfant révèlent que celles-ci sont très individualisées. Même si les relations empreintes d'amour et de confiance entre les grands-parents et les petits-enfants sont souhaitables et qu'on devrait les favoriser, il est malheureusement erroné de supposer que toutes les relations grand-parent–petit-enfant profitent nécessairement aux enfants. Comme les rôles que peuvent jouer les grands-parents sont variés et compte tenu des effets négatifs qui peuvent découler d'une relation avec l'enfant, dans les cas où des différends surviennent entre les parents et les grands-parents, les demandes de droit de visite de la sorte devraient faire l'objet d'un examen particulier. Par conséquent, il importe que la loi évite les préjugés inhérents qui pourraient compromettre l'intérêt supérieur d'un enfant. Dans la mesure où la loi favorise, par voie de présomption, la tendance naturelle voulant que les parents agissent d'abord et avant tout dans l'intérêt supérieur de leur enfant, des présomptions semblables devraient être apportées à l'égard des grands-parents et la loi ne devrait pas limiter ou entraver la quête de la vérité dans les affaires concernant le bien-être d'un enfant en plaçant des présomptions artificielles ou un fardeau de la preuve trop élevé sur les grands-parents.

Au Canada, toutes les directions concernées des gouvernements provinciaux et fédéral ont réalisé des études sur le droit de visite des grands-parents dans le but d'améliorer la législation et l'appareil judiciaire responsable d'accorder le droit de visite auprès des enfants. Évidemment, il n'y a pas de solutions faciles. Pourtant, des analyses récentes ont donné lieu à des revendications répétées visant des réformes législatives susceptibles de renforcer et de mettre en évidence l'importance de protéger les bons rapports entre les grands-parents et les petits-enfants quand les rôles au sein de la famille nucléaire sont perturbés.

En 1997, après le rejet d'un projet de loi d'initiative parlementaire visant à donner aux grands-parents une meilleure qualité pour agir dans les affaires de garde et de droit de visite présentées en vertu de la *Loi sur le divorce*, un comité mixte du Sénat et de la Chambre des communes a vu le jour dans le but de traiter de telles questions. Après avoir tenu des audiences spéciales d'un bout à l'autre du Canada, le Comité mixte spécial sur la garde et le droit de visite des enfants a rendu public son rapport, *Pour l'amour des enfants*.<sup>1</sup> Le gouvernement a présenté sa réaction à ce document en mai 1999.

---

<sup>1</sup> Sénat et Chambre des communes, *Pour l'amour des enfants : Rapport du Comité mixte spécial sur la garde et le droit de visite des enfants*, 1998, ISBN: 0-660-17692-0, 314 p.  
<http://www.parl.gc.ca/InfoComDoc/36/1/SJCA/Studies/Reports/sjcarp02/12-ch1-f.htm>

Plus tard, un groupe de travail fédéral-provincial-territorial a entrepris une autre vaste série de consultations auprès de la population de l'ensemble du pays. Son rapport final, intitulé *L'intérêt de l'enfant d'abord*, a été publié en novembre 2002<sup>2</sup>. Le consensus canadien qui ressort de ces études confirme qu'il arrive trop souvent qu'on ne tienne pas compte des relations grand-parent–petit-enfant au moment de déterminer l'intérêt supérieur de l'enfant et que des réformes législatives s'imposent afin de permettre aux tribunaux de remédier à cette situation, au besoin, et d'éviter les litiges inutiles à cet égard.

## **Les dispositions législatives actuelles et la jurisprudence**

### **Les dispositions législatives**

La difficulté à lancer des initiatives de réforme dans le domaine du droit de la famille est attribuable, en partie, au fait que celui-ci est de compétence divisée au Canada. En effet, la *Loi constitutionnelle de 1867* donne aux provinces, en général, le contrôle législatif concernant « la propriété et les droits civils dans la province » et, précisément, « la célébration du mariage »; cependant, elle donne aussi au gouvernement fédéral autorité législative en ce qui a trait aux questions touchant « le mariage et le divorce ». Les historiens font remarquer que cette disposition vise à assurer la reconnaissance universelle des mariages et des divorces dans tout le Dominion<sup>3</sup>. Or, les tribunaux ont conclu que la compétence des provinces touchant « la propriété et les droits civils » constitue le chef de compétence le plus vaste. En effet, ce pouvoir comprend le droit des biens et le droit des obligations ainsi que les questions relatives aux biens immobiliers matrimoniaux, aux successions, aux pensions alimentaires du conjoint et des enfants, à l'adoption, à la tutelle, à la garde, à la filiation et au nom. Par conséquent, le divorce relève du pouvoir législatif fédéral tandis que les gouvernements provinciaux sont chargés d'adopter des lois en matière de droit de la famille relativement à la séparation des couples non mariés, à la garde dans les cas où le divorce n'est pas en cause et à la protection de l'enfant. Quatre provinces, soit le Québec, la Colombie-Britannique, l'Alberta et le Nouveau-Brunswick, ainsi que le Yukon prévoient la possibilité pour des personnes autres que des parents de présenter une demande de droit de visite, sans toutefois mentionner explicitement les grands-parents. Or, la *Loi sur le divorce* permet la

---

<sup>2</sup> Justice Canada, *L'intérêt de l'enfant d'abord : Droits de garde et de visite et pensions alimentaires : consultations fédérales-provinciales-territoriales*, 2001, ISBN: 0-662-30565-5, 71 p. <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection/J2-179-2001E.pdf>

<sup>3</sup> Peter Hogg, *Constitutional Law of Canada*, 3<sup>e</sup> éd., Carswell, 1992, p. 646. Hogg signale que les rédacteurs s'opposaient aussi au divorce et étaient d'avis qu'un régime fédéral serait plus strict que les régimes provinciaux.

présentation d'une demande de garde ou de droit de visite par toute autre personne moyennant l'obtention de l'autorisation du tribunal.

C'est au Québec que les grands-parents jouissent des droits les plus forts. En effet, l'article 611 du *Code civil du Québec* stipule ce qui suit :

Les père et mère ne peuvent sans motifs graves faire obstacle aux relations personnelles de l'enfant avec ses grands-parents. À défaut d'accord entre les parties, les modalités de ces relations sont réglées par le tribunal<sup>4</sup>. (Il incombe aux parents de prouver que les grands-parents ne devraient pas avoir de droit de visite.)

Au Nouveau-Brunswick, la *Loi sur les services à la famille* précise que les décisions relatives aux demandes de droit de visite doivent être fondées sur l'intérêt supérieur de l'enfant. Selon la définition figurant à l'article 1 de cette loi, l'intérêt supérieur de l'enfant tient compte, entre autres, « de l'amour, de l'affection et des liens qui existent entre l'enfant et ..., le cas échéant, chaque grand-parent de l'enfant. » L'article 1 de cette loi inclut également les grands-parents tout comme les parents dans la définition de proche famille.

### **La jurisprudence**

Les affaires impliquant des familles intactes, notamment *Chapman c. Chapman* (N.-B.), *Rice c. Rice* (N.-B.) et *Morecraft c. Morecraft* (N.-B.), se concluent souvent par le refus du droit de visite. Les juges hésitent presque toujours à intervenir dans les affaires de familles intactes. Les tribunaux trouvent, en général, que le soin de décider de la fréquence et de la nature des visites par les grands-parents devrait être laissé aux parents, qui, selon les tribunaux, prendront cette décision en fonction de l'intérêt supérieur des enfants. Sinon, cette approche pourrait se fonder sur le respect de la vie privée et l'inviolabilité du foyer parental. Bien qu'une réconciliation entre le parent et le grand-parent puisse être dans l'intérêt supérieur de l'enfant, il est de l'intérêt public que l'État n'intervienne que dans les cas les plus flagrants, où l'intérêt supérieur de l'enfant l'exige, en donnant gain de cause, dans la majorité des cas, à la partie ayant l'autorité parentale. Dans les affaires où l'un des parents a quitté le foyer ou est décédé, la demande des grands-parents d'avoir droit de visite pourrait être accordée si on peut prouver qu'il existe une bonne relation et qu'une telle décision est dans l'intérêt supérieur de l'enfant. Cependant, si on montre qu'il y a de l'hostilité entre les grands-parents et l'un ou l'autre des parents ou les deux, le droit de visite est

---

<sup>4</sup> Code Civil du Québec, L.Q. 1991 c. 64, article G11. Les tribunaux et commentateurs ont aussi établi qu'en droit québécois et incombe aux parents de prouver que les grands-parents ne devraient pas avoir de droit de visite.

habituellement refusé, comme ce fut le cas dans l'affaire *Cormier c. Cormier* (N.-B.).

### **Grands-parents ayant tenu lieu de parents gardiens**

Lorsque les grands-parents ont tenu lieu de parents gardiens auprès d'un enfant (ce qu'on appelle agir *in loco parentis*) pendant une période prolongée, ils peuvent soutenir avec succès, comme dans *Deshane c. Perry* (Cour de district de l'Ontario), par exemple, qu'ils ont servi de « parents psychologiques » à l'enfant et que la perturbation de cette relation aurait des effets psychologiques néfastes sur ce dernier.

Dans *Gallant c. Jackson* (Ontario), le tribunal a adopté ce point de vue dans le cas de grands-parents paternels qui n'avaient pas la garde de leurs petits-enfants, mais qui s'en occupaient régulièrement le jour pendant que les parents étaient au travail. Dans ce contexte, le tribunal a accordé des visites régulières. La plupart des décisions rendues aux États-Unis et au Canada permettent le droit de visite aux grands-parents qui agissent *in loco parentis*.

### **Le critère de l'intérêt supérieur de l'enfant**

Le critère de l'intérêt supérieur de l'enfant régit les litiges portant sur la garde et le droit de visite au Canada, tant à l'échelle fédérale que provinciale. Au Canada, les tribunaux ont également jugé que les parents exercent des droits considérables sur la vie de leurs enfants, exception faite des cas de mauvais traitements ou de négligence. Il faut accorder beaucoup d'importance aux volontés des parents qui ont la garde de l'enfant et s'assurer de ne pas entraver indûment le droit inhérent des parents de déterminer la façon d'élever leur enfant. En outre, des traités internationaux auxquels le Canada est partie protègent aussi ces droits qu'ont les parents<sup>5</sup>.

### **Problèmes**

Bon nombre des affaires concernant le droit de visite des grands-parents impliquent de l'amertume et de l'hostilité entre les grands-parents et les parents, d'où la nécessité de porter l'affaire en justice. Le fait de porter un litige devant les tribunaux

---

<sup>5</sup> L'article 13 du *Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels* stipule, en partie, ce qui suit : Les États parties au présent Pacte s'engagent à respecter la liberté des parents... de faire assurer l'éducation religieuse et morale de leurs enfants, conformément à leurs propres convictions. De même, l'article 5 de la *Convention relative aux droits de l'enfant* exige que « Les États parties respectent la responsabilité, le droit et le devoir qu'ont les parents ou, le cas échéant, les membres de la famille élargie ou de la communauté, comme prévu par la coutume locale, les tuteurs ou autres personnes légalement responsables de l'enfant, de donner à celui-ci, d'une manière qui corresponde au développement de ses capacités, l'orientation et les conseils appropriés à l'exercice des droits que lui reconnaît la présente Convention ».

entraîne plusieurs difficultés. Dans bien des cas, les coûts constituent un obstacle de taille et empêchent les grands-parents d'accéder à l'appareil judiciaire. De plus, il est difficile de mettre en application des droits de visite quand les parents ne vivent pas dans la même province, ni dans la même province que les grands-parents. En outre, les grands-parents pourraient de nouveau avoir à se tourner vers le tribunal pour que leurs droits soient exécutés, ce qui entraîne d'autres coûts.

Les parties impliquées dans des conflits ayant trait à la garde et au droit de visite privilégient de plus en plus la médiation comme mécanisme de résolution des différends. Cependant, les grands-parents ont des entraves particulières à surmonter pour accéder aux services de médiation dans la province en vue de présenter leur demande. Ainsi, dans bien des cas, les demandes de parents imposées au système, la disponibilité limitée des médiateurs et le refus des parents de consentir à la médiation concernant ce type de demande incitent des grands-parents à abandonner leur requête, à contrecœur, ou, plus rarement, à se lancer dans une poursuite acrimonieuse en justice afin de régler l'affaire.

Au Nouveau-Brunswick, comme dans toutes les provinces sauf le Québec, le fardeau de la preuve incombe au grand-parent. C'est à ce dernier de démontrer qu'une relation existe entre lui et son petit-enfant. Bien que, à un moment donné, la *Loi sur les services à la famille* du Nouveau-Brunswick ait pu sembler progressive du fait qu'elle permettait à toute personne de présenter au tribunal une demande de droit de visite<sup>6</sup> et qu'elle mentionnait les grands-parents dans la définition fournie de « l'intérêt supérieur de l'enfant », ces mesures s'avèrent insuffisantes pour permettre le traitement efficace et indiqué des demandes de droit de visite présentées par des grands-parents. Le fait d'imposer au grand-parent le fardeau de prouver qu'il entretient déjà une relation avec l'enfant a abouti au refus de droit de visite pour bon nombre de grands-parents. En outre, empêcher un grand-parent de voir son petit-enfant, à moins qu'il y ait de bonne raison de le faire, est, dans bien des cas, contraire à l'intérêt supérieur de l'enfant.

Parmi les obstacles que pose la *Loi sur le divorce* citons aussi le fait que, en vertu de celle-ci, les grands-parents doivent obtenir l'autorisation du tribunal simplement pour présenter une demande de droit de visite.

---

<sup>6</sup> *Loi sur les services à la famille*, c. F-2.2 LRNB, 1973, par. 129(3).

## **Recommandations**

Comme il a été mentionné précédemment, on s'entend généralement pour dire au Canada, y compris chez les experts en la matière, que des solutions législatives s'imposent pour régler les problèmes susmentionnés. Idéalement, toutes les provinces agiraient de concert avec le gouvernement fédéral dans ce domaine afin d'harmoniser les lois canadiennes visant les questions d'une telle importance. Malheureusement, le processus fédéral de réforme législative axée sur la coopération est péniblement lent. Le Nouveau-Brunswick a déjà joué un rôle de chef de file à l'appui de l'élaboration de politiques sociales touchant la famille. Cet état de chose est sans doute attribuable au fait que l'électorat de la province a toujours été favorable à un leadership politique qui donne aux valeurs familiales la même place privilégiée dans les lois de la province que celle qu'elles occupent dans le cœur et l'esprit des Néo-Brunswickois mêmes. Cependant, à mon avis, nous ne pouvons plus nous permettre de continuer à reporter les réformes législatives nécessaires pour donner aux grands-parents et aux petits-enfants de la province une certaine paix et une certaine stabilité. Le gouvernement du Nouveau-Brunswick peut encore une fois servir de chef de file aux compétences canadiennes régies par la common law en suivant l'exemple de notre province sœur et compétence voisine régie par le droit civil et en donnant suite aux recommandations découlant d'études nationales sur la garde et le droit de visite des enfants et les grands-parents réalisées au cours des dix dernières années.

À la lumière des plaintes qu'il a reçues, d'une étude comparative des mesures législatives fédérales et provinciales actuellement en vigueur concernant la garde et le droit de visite des enfants, des travaux de recherche menés à bien par le Comité fédéral-provincial-territorial sur le droit de la famille du ministère de la Justice ainsi que des recommandations formulées par le Comité mixte spécial sur la garde et le droit de visite des enfants, le Bureau de l'ombudsman présente les recommandations suivantes en ce qui a trait aux mesures législatives et aux politiques visant la garde et le droit de visite des enfants :

- 1) Que les décideurs, y compris les parents et les juges, tiennent compte de l'importance des relations qu'entretient un enfant avec d'autres membres de sa famille immédiate, surtout les grands-parents, au moment de déterminer ce qui est dans l'intérêt supérieur de l'enfant;**
  
- 2) Que la *Loi sur les services à la famille* du Nouveau-Brunswick soit modifiée de manière à stipuler que maintenir de bonnes relations avec les grands-parents et d'autres membres de la famille élargie, ainsi que favoriser de telles relations, est dans l'intérêt supérieur de l'enfant et que**

**les relations de la sorte ne devraient pas être perturbées à moins d'une raison valable liée au bien-être de l'enfant.**

**Que la portée de la loi néo-brunswickoise soit élargie grâce à l'adoption d'une disposition semblable à l'article 611 du *Code civil du Québec* :**

**Les père et mère ne peuvent sans motifs graves faire obstacle aux relations personnelles de l'enfant avec ses grands-parents. À défaut d'accord entre les parties, les modalités de ces relations sont réglées par le tribunal.**

**Les dispositions en question devraient également imposer aux parents le fardeau de prouver que les grands-parents ne devraient pas avoir de droit de visite.**

**3) Que le gouvernement de la province adopte de nouvelles mesures en vue de faciliter l'accès des grands-parents à des services de médiation, dans les cas qui s'y prêtent, afin d'aider les parents et les grands-parents à unir leurs efforts pour trouver un moyen de permettre aux petits-enfants d'entretenir de bons rapports avec leurs grands-parents. La médiation est une solution de rechange aux poursuites en justice qui contribuerait à régler les problèmes liés à de telles poursuites, notamment un coût trop élevé pour bon nombre de grands-parents qui n'ont pas le droit de visiter leurs petits-enfants.**

***LOI SUR LE DROIT  
À  
L'INFORMATION***

## ***LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION***

Proclamée en 1980, la *Loi sur le droit à l'information* vise à permettre aux citoyens d'accéder à des renseignements de nature publique. Depuis son entrée en vigueur, la *Loi* a été modifiée à plusieurs reprises, les modifications portant essentiellement sur les catégories d'exceptions selon lesquelles le droit à l'information est suspendu.

En vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, l'ombudsman doit procéder, dans un délai de 30 jours, à un examen indépendant du refus de divulguer de l'information aux citoyens par les ministères et organismes énumérés dans les règlements d'application de la *Loi*.

## **RENVOIS EN VERTU DE LA *LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION***

En vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, une personne peut adresser au ministre compétent, une demande d'accès à des informations contenues dans un ou plusieurs documents. Lorsque le ministre ne fournit pas l'information demandée ou n'est pas en mesure de le faire, le requérant peut recourir aux services de l'ombudsman ou à un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsque le Bureau est saisi d'une demande d'information, l'ombudsman est tenu, en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*, d'examiner l'affaire qui lui a été soumise dans les 30 jours suivants la réception de la demande de recours.

La *Loi* autorise l'ombudsman à examiner l'information que le ministre a refusé de communiquer, si celle-ci existe, et cette consultation doit être menée à titre confidentiel.

Pour déterminer si l'information devrait être divulguée, l'ombudsman examine l'information sur les lieux. Selon la nature des informations sollicitées, il peut s'agir d'examiner qu'un document ou qu'un dossier ou une série de documents ou des boîtes de dossiers.

Si l'information que sollicite un client est contenue dans un document, l'ombudsman peut examiner des documents autres que des documents sur papier, puisque au sens de la ***Loi sur le droit à l'information***, un document comprend « *toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique, ou autrement.* »

À l'issue de l'enquête, si l'ombudsman détermine que l'information sollicitée n'est pas une exception à l'information pour laquelle le droit à l'information est suspendu en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, il recommande au ministre de la divulguer conformément à la ***Loi***.

Le droit conféré par la ***Loi*** est suspendu pour la communication d'informations figurant dans la liste d'exceptions énumérées à l'article 6 de la ***Loi***.

## STATISTIQUES 2004/2005

Durant l'année 2004/2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 77 demandes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***. Ces demandes ont donné lieu à 50 enquêtes menées par le Bureau de l'ombudsman. Il a aussi fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.

## LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION : IL EST TEMPS DE LA MODERNISER

Dans mon rapport de 2003-2004, j'ai fait mention de plusieurs préoccupations associées à la *Loi sur le droit à l'information*, surtout en ce qui a trait à l'approche de certaines personnes qui « demandent tout » lorsqu'elles veulent obtenir des documents en vertu de la *Loi*, de même que de l'approche inutilement étroite et réticente souvent adoptée par le personnel du gouvernement lorsqu'il traite les demandes. J'ai souligné qu'à mon avis la *Loi* n'est pas bien comprise par bien des intervenants ou représentants du gouvernement. J'ai également précisé que la portée de la *Loi* devait être élargie. Plus précisément, j'ai recommandé 1) que l'annexe A de la *Loi sur le droit à l'information* soit modifiée de façon à inclure les municipalités et les structures municipales et 2) que le Bureau du Conseil exécutif organise un atelier pour les principaux intervenants afin de discuter « du sens et de l'application pratique de la *Loi sur le droit à l'information* ».

Bien que j'aie eu des discussions informelles avec des représentants du gouvernement à propos de mon rapport durant l'année qui a suivi sa parution, je n'ai pas reçu de réponse officielle à mes recommandations. Les demandeurs sont toujours frustrés et je comprends que les représentants du gouvernement soient eux aussi frustrés par les exigences de la *Loi*, notamment les courts délais de réponse et le manque de souplesse pour ce qui est de communiquer avec les demandeurs. Je crois qu'un bon nombre d'intervenants et de fonctionnaires accueilleraient volontiers une *Loi* modernisée, qui tiendrait compte des derniers développements en matière de jurisprudence et dont le régime administratif régissant les demandes et le respect de celle-ci serait plus clair et plus souple.

La *Loi sur le droit à l'information* du Nouveau-Brunswick n'a pas été modifiée de façon significative depuis son adoption en 1978. D'autres gouvernements canadiens ont amélioré leur législation et son administration au cours des dernières années ou sont en train de le faire. Je crois que le temps est venu pour le gouvernement du Nouveau-Brunswick d'en faire autant. Je suis encouragé par l'engagement pris par le gouvernement provincial dans le *Discours du trône* visant le dépôt de modifications « en vue de moderniser la *Loi sur le droit à l'information* ». Nous devons nous assurer que notre *Loi* et son administration tiennent compte des derniers prononcés judiciaires, ainsi que des pratiques optimales d'autres gouvernements.

Or, ce n'est pas seulement le contenu de la législation qui est important; le processus d'élaboration d'une législation est également essentiel à sa légitimité. Un processus ouvert et accessible pour l'étude de notre *Loi sur le droit à l'information* aiderait énormément à dissiper les frustrations et le cynisme envers la *Loi* et son administration. Il faut tenir compte de plusieurs facteurs et de plusieurs intérêts opposés pour l'élaboration de réformes à une loi qui est si fondamentale à notre démocratie. Bien que nous ne puissions nous soustraire au principe d'un gouvernement ouvert, il est reconnu qu'une certaine mesure de confidentialité est essentielle à la bonne opération du gouvernement. À cet égard, il serait bénéfique de tenir une discussion publique sur les critères et le processus de façon à déterminer ce qui doit demeurer confidentiel dans le gouvernement.

Le mandat de l'étude devrait faire l'objet d'une résolution de l'Assemblée législative et il faudrait nommer une personne indépendante et qualifiée pour réaliser l'étude.

Enfin, il est important de regarder bien en face une réalité politique précise, notamment qu'aucun gouvernement ne dépensera son capital politique limité sur une étude aussi exhaustive à moins qu'elle ne soit encadrée et réalisée de façon à élever le sujet au-dessus de la « petite politique ». Un appui bipartite envers cette étude est essentiel si nous voulons moderniser la *Loi* de façon opportune.

Par conséquent, le Bureau de l'ombudsman recommande que, avant la fin de la session actuelle de l'Assemblée législative :

- 1) l'Assemblée législative approuve une résolution visant à établir le mandat de l'étude de la *Loi sur le droit à l'information*, laquelle résolution doit comprendre l'exigence de recueillir les commentaires du public et d'analyser les pratiques optimales d'autres gouvernements;**
- 2) une personne indépendante et qualifiée qui est acceptable aux deux leaders parlementaires soit nommée pour réaliser l'enquête et que des rapports d'avancement périodiques soit remis aux deux leaders parlementaires simultanément;**
- 3) l'Assemblée législative fournisse suffisamment de ressources pour l'étude;**
- 4) lorsque l'étude est terminée, le rapport soit déposé à l'Assemblée législative.**

***LOI SUR  
LA FONCTION  
PUBLIQUE***

## ***LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE***

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'ombudsman. Par suite d'une modification à la *Loi sur la Fonction publique*, l'ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La *Loi sur la Fonction publique* confère à l'ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se fassent selon le mérite. Plus particulièrement, la *Loi* prévoit que l'ombudsman doit:

- entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations;
- enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relatives à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la *Loi*, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

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

En vertu de la *Loi sur la Fonction publique*, les employés peuvent soumettre leurs appels au Bureau de l'ombudsman concernant des nominations à des postes de la fonction publique de candidats de l'intérieur ou de l'extérieur de la fonction publique. De même, les candidats non retenus à des concours publics qui n'ont pas qualité d'employé peuvent déposer une plainte auprès du Bureau ayant rapport aux résultats du concours.

### **Appels**

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la *Loi sur la Fonction publique* vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans

la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La *Loi* prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

### **Plaintes**

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique* a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la *Loi* servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la *Loi*, demander officiellement à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'ombudsman dans le délai prescrit par la *Loi*.

L'ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations à la sous-ministre du Bureau des ressources humaines.

## STATISTIQUES 2004/2005

Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'ombudsman a reçu 2 appels en vertu de l'article 32 de la *Loi sur la Fonction publique*. Les deux (2) appels ont été prévus pour des audiences officielles cependant, le tribunal administratif a été dessaisi de celles-ci.

En 2004-2005, le Bureau de l'ombudsman a mené neuf enquêtes en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique*, et cinq enquêtes associées au Programme de réaménagement des effectifs. De plus, il a reçu sept demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de la *Loi sur la Fonction publique* et six demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la *Loi sur la Fonction publique* auxquelles il a répondu.

## ***SITUATION ET TRAITEMENT DES TRAVAILLEURS OCCASIONNELS DANS LA FONCTION PUBLIQUE***

Au Nouveau-Brunswick, les relations de travail dans le secteur public sont régies surtout par deux lois provinciales, la *Loi relative aux relations de travail dans les services publics* et la *Loi sur la Fonction publique*. La première définit le cadre d'application des conventions collectives et des questions connexes, tandis que la seconde définit les règles de nomination des employés ainsi que les conditions d'emploi dans la fonction publique. Dans le cadre de sa compétence générale de faire enquête sur les plaintes portées contre les autorités provinciales, l'ombudsman est chargé, en vertu des articles 32 et 33 de la *Loi sur la Fonction publique*, d'examiner les plaintes et les demandes de renseignements reçues par son bureau ainsi que d'entendre les appels (article 32) et de tenir des enquêtes (article 33) lorsque cela est à propos. L'ombudsman peut également, « de sa propre initiative » (article 31), mener des enquêtes sur l'application de la *Loi sur la Fonction publique* et de ses règlements.

De janvier 2004 à mars 2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 23 plaintes portant sur les travailleurs occasionnels.

Selon le *Profil de l'effectif de la fonction publique* pour 2004-2005, publié par le Bureau des ressources humaines, le 31 décembre 2004, plus de 44 000 personnes travaillaient dans la partie I (ministères et organismes), la partie II (système scolaire) et la partie III (système hospitalier) des services publics.

La *Loi sur la Fonction publique* régit la nomination des employés permanents et temporaires de la fonction publique, c'est-à-dire les nominations aux ministères et organismes énumérés au règlement 93-137 de la *Loi sur la Fonction publique*. En 2004-2005, environ 12 000 personnes travaillaient dans la fonction publique; environ 82 % d'entre elles étaient des travailleurs permanents, et environ 18 % étaient des travailleurs temporaires. Ces derniers comprennent des travailleurs occasionnels ainsi que des personnes engagées en vertu d'un marché de services personnels et des travailleurs en poste pour une durée déterminée. La majorité des travailleurs temporaires sont des occasionnels.

Les employés permanents de la fonction publique sont généralement nommés à la suite d'un concours visant à déterminer les mérites relatifs des divers candidats. Par contre, les travailleurs occasionnels sont nommés à la suite de procédures moins transparentes. Ils sont nommés pour une durée limitée à la discrétion de l'« administrateur général », qui est, la plupart du temps, un sous-ministre. La durée de l'emploi d'un travailleur occasionnel ne peut dépasser six mois de travail continu dans un ministère, bien qu'une deuxième période de suite, d'une durée maximale de six mois, soit possible au sein du même ministère. Aux termes de la *Loi sur la Fonction publique*, les employés occasionnels sont considérés comme une main-d'œuvre de réserve qui peut aider à répondre à une surcharge temporaire de travail ou remplacer dans un bref délai des employés permanents qui sont absents. Le régime des occasionnels vise ainsi à soutenir la prestation efficace des services publics et la gestion efficiente des ressources humaines dans la fonction publique.

Que les nominations se fassent par concours ou selon d'autres procédés, la loi envisage des nominations fondées sur le mérite. Dans la mesure où le régime des occasionnels recourt à des processus sans concours qui manquent de transparence, la procédure de nomination des employés occasionnels dans le secteur public constitue une exception aux règles du jeu habituelles.

Bien que les administrateurs généraux signent les nominations de travailleurs occasionnels, un usage de longue date veut que les ministres, leur personnel politique et les députés du côté du gouvernement contrôlent le choix des employés occasionnels potentiels. Toutefois, la présente section du rapport annuel n'a pas pour but de soulever des questions sur les risques ou avantages comparatifs et sur les questions soulevées par les diverses procédures de nomination; elle vise plutôt à souligner l'importante différence entre le traitement accordé aux travailleurs occasionnels et celui des employés permanents. Les employés occasionnels n'ont pas de prestations de maladie, de soins dentaires ou de retraite ni d'autres avantages dont jouissent les employés permanents, tels que les congés de vacances et de maladie.

Jusqu'ici, le Bureau de l'ombudsman a évité d'examiner de telles plaintes pour le motif que les nominations des occasionnels sont discrétionnaires sous le régime de la *Loi sur la Fonction publique*. Les affaires qui nous ont été signalées sont troublantes du fait qu'elles soulèvent des questions sur l'usage licite ou illicite du pouvoir discrétionnaire. À d'autres endroits, des affaires du genre ont parfois donné lieu à des accusations de favoritisme politique et à des griefs fondés sur les droits de la

personne<sup>7</sup>. Comme le législateur néo-brunswickois a crut bon en Juin 2004 de modifier le code des droits de la personne du Nouveau-Brunswick afin d'y ajouter l'affiliation politique comme motif de discrimination, il y aurait sans doute lieu de s'interroger sur les pratiques établis des ministères concernant l'embauche d'employés occasionnels.

Les analystes du monde du travail qualifient généralement de « précaires » les emplois occasionnels du secteur public et insistent sur le besoin de politiques et de mesures législatives visant à atténuer l'insécurité inhérente à ces emplois. Dans un document de travail récent, la Commission du droit du Canada voit un lien entre la précarité d'emploi et toutes sortes de problèmes sociaux et conclut que « le bien-être d'une proportion importante de la population active est gravement compromis » et que « beaucoup de travailleurs reçoivent une rémunération inadéquate et n'ont pas accès à des droits, avantages et mesures de protection pourtant essentiels »<sup>8</sup>. De la même façon, les cas qui nous ont été signalés illustrent les lacunes du régime des occasionnels au Nouveau-Brunswick.

Le traitement des travailleurs occasionnels a fait l'objet de critiques répétées de la part du mouvement syndical dans la province. En fait, plusieurs syndicats ont entrepris des poursuites au nom de ces travailleurs. Puisque j'ai reçu près de deux douzaines de plaintes de la part de travailleurs occasionnels rien que pendant l'année écoulée, j'ai l'obligation de faire rapport sur ces plaintes et de présenter des recommandations appropriées; toutefois, en raison des litiges en cours, j'ai choisi de limiter mes remarques et mes recommandations.

Les syndicats du secteur public du Nouveau-Brunswick ne sont pas les seuls à avoir des doutes sur la convenance du traitement accordé aux travailleurs occasionnels. L'Organisation internationale du travail (OIT), un organisme des Nations Unies qui est responsable de veiller à ce que le Canada respecte les obligations imposées par les traités internationaux dans le domaine des relations de travail, a critiqué le traitement des travailleurs occasionnels du secteur public au Nouveau-Brunswick. En mars 2001, l'OIT a accueilli une plainte portée par plusieurs employés occasionnels contre le gouvernement du Nouveau-Brunswick et a recommandé, en tant qu'organisme international responsable du respect des obligations du Canada découlant de traités dans le domaine du travail, que le gouvernement du Nouveau-Brunswick prenne rapidement des mesures pour reconnaître le droit des employés occasionnels de former des syndicats, d'y adhérer et de négocier collectivement comme le font les

---

<sup>7</sup>Voir par exemple *Condon c. Gov't PEI and HRC*, 2004 PESCTD 36.

<sup>8</sup>Commission du droit du Canada, *Travailler, oui mais... Document de discussion*, Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2004, p.67.

employés permanents et tous les employés du secteur privé. Bien qu'elle ait laissé au gouvernement le soin de déterminer l'intervention législative appropriée, la décision de l'OIT a signalé que, au Nouveau-Brunswick, la *Loi sur les relations industrielles* ne permet pas une telle différence de traitement entre les employés occasionnels et les employés permanents du secteur privé et a insisté sur le fait que, selon la jurisprudence internationale, de telles distinctions étaient discriminatoires. Il ressort de la prise de position de l'OIT que cette distinction devrait être abolie dans la *Loi relative aux relations de travail dans les services publics*.

Je reconnais que, si la distinction devait être éliminée dans toutes les parties des services publics, les conséquences seraient considérables sur le plan financier et juridique et à l'égard des politiques. Le gouvernement souhaitera peut-être rejeter la recommandation de l'OIT, ou il pourra décider de l'accepter en mettant immédiatement en vigueur les modifications législatives requises ou, au contraire, en les mettant en œuvre par étapes. Toutefois, quatre années de silence sur la question ne constituent pas une réponse appropriée. La position du Canada et du Nouveau-Brunswick dans la communauté internationale en est amoindrie, et nos efforts en faveur de l'amélioration des relations commerciales et du développement démocratique sont compromis quand nos examens et notre reddition de comptes devant les tribunes internationales n'ont pas le degré de rigueur que nous attendons des autres. Pour ces motifs, j'encouragerais le gouvernement à répondre publiquement et de façon détaillée aux recommandations de l'OIT.

Cela dit, étant donné les plaintes que j'ai reçues, il y a un aspect de la situation des travailleurs occasionnels qui exige, à mon avis, une réponse plus immédiate parce qu'il soulève une question fondamentale d'équité. Ma principale préoccupation touche le secteur de la main-d'œuvre occasionnelle qui effectue un travail de nature cyclique ou saisonnière. On trouve de tels travailleurs dans des ministères comme les Transports, les Ressources naturelles et Tourisme et Parcs. Depuis deux ans, la vulnérabilité des effectifs qui font du travail cyclique ou saisonnier pour le secteur public a constamment été portée à l'attention de notre bureau. Dans une série d'affaires semblables, des travailleurs occasionnels nous ont demandé d'intervenir lorsque, malgré des antécédents de travail satisfaisants, leurs emplois saisonniers ou cycliques pour la province n'ont pas été renouvelés. Dans un cas particulièrement criant, un travailleur routier non qualifié a appris que le gouvernement n'attribuait aucune importance à ses 19 années consécutives de service lorsque, lors de la 20<sup>e</sup> année, « son » emploi a été donné à quelqu'un d'autre.

L'absence d'un droit de rappel pour les occasionnels saisonniers au Nouveau-Brunswick fait contraste avec la situation qui prévaut dans la province voisine de

l'Île-du-Prince-Édouard, où le droit de rappel figure dans la *Civil Service Act* depuis 1998. Je crois que l'équité élémentaire oblige le gouvernement à envisager un droit semblable pour les travailleurs occasionnels saisonniers du Nouveau-Brunswick. La disposition de la *Civil Service Act* de l'Île-du-Prince-Édouard qui porte sur le droit de rappel est libellée comme suit :

*10.(5) [...] si une personne a obtenu une évaluation de rendement satisfaisante pour un emploi saisonnier ou temporaire, le poste, s'il est libre, doit lui être offert de nouveau pour la saison suivante (Civil Service Act, R.S.P.E.I. 1988, chap. C-8, par. 10(5)).*

**En conséquence, afin d'atténuer la précarité d'emploi vécue par les travailleurs occasionnels saisonniers de la province, le Bureau de l'ombudsman recommande que toutes les modifications législatives appropriées soient apportées afin de prévoir un droit de rappel pour les travailleurs saisonniers. En attendant des mesures législatives, nous recommandons que tous les ministères qui recrutent de façon régulière des travailleurs occasionnels saisonniers adoptent et mettent en œuvre des politiques prévoyant des mécanismes de rappel.**

***LOI SUR LA  
PROTECTION DES  
RENSEIGNEMENTS  
PERSONNELS***

## ***LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS***

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994. À ce moment-là, le Bureau de l'ombudsman a été désigné l'organisme indépendant chargé de faire enquête sur les plaintes concernant la protection des renseignements personnels.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a adopté une nouvelle ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** en 1998. La ***Loi*** a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et a été proclamée le 1er avril 2001.

## ***PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS***

Le Bureau de l'ombudsman est un organisme indépendant qui a la responsabilité de faire enquête sur des plaintes concernant la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes gouvernementaux.

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994.

Même si le **Code de protection des renseignements personnels** encadre les pratiques de gestion de l'information, l'ombudsman a recommandé au gouvernement qu'il adopte, dans les plus brefs délais, une Loi sur la protection de la vie privée ou une Loi sur la protection des renseignements personnels qui assurerait une meilleure protection de la vie privée.

La ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** a été proclamée le 1er avril 2001. Celle-ci vise à réglementer la collecte, la confidentialité, la correction, la divulgation, la conservation et l'utilisation de renseignements personnels. La ***Loi***

s'applique aux organismes publics déterminés en vertu de la *Loi sur le droit à l'information* et à tout autre organisme public qui peut être désigné par règlement. Dans la *Loi*, l'ombudsman se voit confier la responsabilité d'enquêter sur des plaintes relatives à des infractions à la *Loi*.

Alors que le Bureau de l'ombudsman a la responsabilité de faire enquête sur les plaintes déposées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, il revient aux ministères et aux organismes gouvernementaux d'assurer que la gestion des renseignements personnels est conforme aux dispositions de la *Loi*.

## STATISTIQUES 2004/2005

- En 2004/2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 12 plaintes et demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'ombudsman.

## LIGNES DIRECTRICES SUR L'UTILISATION DE SURVEILLANCE VIDÉO AU NOUVEAU-BRUNSWICK

Plusieurs organismes publics et quelques personnes nous ont demandé de nous pencher sur la question de l'utilisation de la surveillance vidéo au cours de la dernière année. Il est très rapidement devenu apparent que le Nouveau-Brunswick avait besoin de lignes directrices que pourraient utiliser les organismes publics envisageant de recourir à de telles dispositions.

Sans discuter de l'efficacité des caméras de surveillance vidéo, nous avons déterminé qu'il serait possible d'offrir des lignes directrices claires et basées sur les précédents existant dans d'autres provinces, lesquelles garantiraient que les pratiques exemplaires seraient observées par les autorités et que des mesures de responsabilisation adéquates seraient offertes au public.

La publication de ces lignes directrices a pour but de susciter un débat public sur l'efficacité de ces moyens de surveillance et les balises qui devraient guider leur utilisation par des institutions publiques.

Le bureau de l'Ombudsman relève que :

- les citoyens du Nouveau-Brunswick, comme leurs compatriotes dans d'autres provinces s'inquiètent du fait que des caméras soient installées parfois avant que les recherches nécessaires aient été réalisées et sans lignes directrices pertinentes – empiétant ainsi sur le droit à la vie privée sans preuve d'efficacité.
- Puisque le mandat du bureau de l'Ombudsman, tant sous la *loi sur l'Ombudsman*, que sous la *loi sur la protection des renseignements personnels*, lui a attribué un rôle particulier dans la protection de la vie privée et l'équité administrative des organismes publics, il se doit de développer le débat public sur ces questions.
- il y a avantage à développer d'abord des lignes directrices volontaires. Elles sont conçues pour servir d'outils pratiques, éventuellement si ces mesures ne suffisent pas un règlement pourrait être adopté; et finalement

- il y a intérêt à consolider et harmoniser les approches des gouvernements canadiens sur ces questions; d'autres bureau de Commissaires à la vie privée en ont fait des études poussées et ces lignes directrices s'inspirent donc des lignes directrices établies au Québec (Commission d'accès à l'information), à Terre-Neuve-et-Labrador (Office of the Information and Privacy Commissioner) et en Ontario (Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée)

## **I. Lignes directrices concernant la décision d'opter pour la surveillance vidéo**

1) La surveillance vidéo doit être légale. Les organismes publics doivent déterminer si la loi leur permet de recueillir, d'utiliser et de divulguer des renseignements personnels. Ils devraient également examiner les implications de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

2) L'organisme public devrait définir le but précis et important visé par l'utilisation de la surveillance vidéo. Des signalements précis et vérifiables (non anecdotiques) d'actes criminels ou de préoccupations en matière de sécurité publique sont requis pour justifier chacune des caméras de surveillance vidéo. Les objectifs du programme proposé de surveillance doivent être clairs et ils doivent servir de solutions aux incidents graves en question.

3) L'utilisation d'un système de surveillance vidéo ne devrait être envisagée que si le recours à des mesures moins intrusives (p. ex. patrouilles pédestres ou éclairage accru) a été envisagé ou a été mis à l'essai et jugé impossible ou beaucoup moins efficace. L'utilisation de systèmes de surveillance vidéo n'est acceptable que si elle satisfait à toutes les exigences légales et qu'elle constitue un dernier recours.

4) L'incidence que pourrait avoir le système de surveillance vidéo devrait être évaluée avant qu'on utilise le système en question. Cette évaluation devrait servir à trouver des moyens pour que les intrusions dans la vie privée se limitent aux intrusions qui sont nécessaires pour atteindre les objectifs visés, par exemple limiter les heures de surveillance et restreindre la capacité des personnes qui assurent le fonctionnement des caméras de régler ou de manipuler les appareils. En outre, il importe d'évaluer les autres avantages et désavantages de cette mesure, y compris les effets possibles non voulus tels que le déplacement de la criminalité à un autre endroit.

5) Des consultations publiques devraient avoir lieu, avant l'adoption d'un système de surveillance vidéo, pour discuter de la nécessité et de l'acceptabilité du système. Les populations touchées devraient être consultées et mises à contribution avant qu'une

décision soit prise. Après quoi, un avis raisonnable et approprié devrait être donné au public avant la mise en place du système.

## **II. Lignes directrices visant l'élaboration d'une politique concernant l'utilisation d'un système de surveillance vidéo**

Après avoir décidé d'utiliser un système de surveillance vidéo, l'organisme public devrait élaborer et mettre en œuvre des politiques et procédures exhaustives concernant le fonctionnement du système. Ces politiques devraient comprendre les éléments suivants :

- La raison d'être de la mise en place du système de surveillance vidéo et les objectifs visés.
- Des lignes directrices sur l'utilisation du système, y compris l'emplacement du matériel de réception, le personnel autorisé à s'en servir et les périodes de surveillance.
- Les obligations de l'organisme concernant les avis ainsi que l'accès aux enregistrements, leur utilisation, leur divulgation, leur conservation, leur destruction et les aspects touchant la sécurité conformément aux lois pertinentes, y compris qui peut visionner les enregistrements et dans quelles circonstances et quand les renseignements enregistrés seront effacés (normalement entre 48 et 72 heures en ce qui a trait aux enregistrements non visionnés et enregistrés aux fins de l'application de la loi ou de la sécurité publique).
- Le nom et le titre du cadre supérieur désigné responsable du respect des obligations de l'organisme à l'égard de la vie privée en vertu de sa politique et des lois pertinentes.
- Une exigence selon laquelle l'organisme maintiendra le contrôle et la responsabilité du système de surveillance vidéo en tout temps.
- Une exigence selon laquelle toute entente entre l'organisme et les fournisseurs de services doit préciser que l'organisme a le contrôle des enregistrements traités ou créés dans le cadre de la prestation de services de surveillance vidéo et que ces enregistrements sont assujettis aux lois pertinentes.
- Une exigence selon laquelle le personnel et les fournisseurs de services doivent signer une entente indiquant qu'ils ont passé en revue la politique et les lois

pertinentes et qu'ils s'y conformeront dans l'exercice de leurs fonctions et obligations relativement à l'utilisation du système de surveillance vidéo. La violation de la politique et des lois pertinentes pourrait entraîner la prise de mesures disciplinaires.

- Une exigence selon laquelle un processus est établi en cas de divulgation accidentelle de renseignements personnels.
- La politique doit être intégrée dans les programmes de formation et d'orientation de l'organisme et des fournisseurs de services. Des programmes de formation portant sur les obligations du personnel, y compris la confidentialité, devraient être offerts régulièrement.
- Une exigence selon laquelle la politique devrait être passée en revue et mise à jour régulièrement, au moins tous les deux ans.

### **III. Lignes directrices concernant la conception et l'installation du matériel de surveillance vidéo**

1) Le matériel devrait être installé de manière à n'assurer la surveillance que des endroits à l'égard desquels on a jugé que cette mesure était requise et seulement durant les périodes nécessaires. Les caméras ne doivent pas être orientées vers les fenêtres des immeubles adjacents ni vers les endroits où le public a des attentes élevées en matière de respect de la vie privée (p. ex. salles de bain). Les personnes qui assurent le fonctionnement des caméras ne devraient pas pouvoir diriger celles-ci vers les zones dont la surveillance n'est pas prévue dans le cadre du programme. L'utilisation des caméras devrait être limitée à des heures précises de la journée et à des moments précis de l'année, à savoir quand le risque d'actes criminels est manifestement plus élevé.

2) Le public devrait être informé de la surveillance réelle ou possible à des endroits visibles au périmètre de la zone surveillée. Les avis, par exemple de grands écriteaux, devraient être placés à une distance raisonnable de l'aire surveillée de sorte que le public soit mis en garde comme il se doit avant d'entrer dans la zone faisant l'objet d'une surveillance vidéo. L'avis devrait comprendre le nom, le titre et les coordonnées du membre du personnel responsable du programme de surveillance et des pratiques connexes. On peut satisfaire à toutes exigences législatives supplémentaires par d'autres moyens, par exemple la production de dépliants expliquant les fins auxquelles les renseignements personnels recueillis sont destinés ou l'affichage sur le site Web de l'organisme public des politiques pertinentes.

3) L'accès aux moniteurs et aux images enregistrées doit être limité. Seuls les employés autorisés en vertu de la politique devraient avoir accès au matériel de surveillance et aux enregistrements. Les moniteurs doivent être placés hors de la vue du public. Après usage, les dispositifs de stockage doivent être placés dans un contenant verrouillé se trouvant dans un bureau dont l'accès est réservé au personnel autorisé.

#### **IV. Lignes directrices concernant la gestion des renseignements**

1) Seuls les enregistrements nécessaires devraient être faits. Si les caméras sont continuellement surveillées, l'employé autorisé ne devrait commencer à enregistrer que s'il a de bonnes raisons de croire qu'une infraction sera commise. Sinon, les enregistrements devraient être détruits dès qu'ils ne sont plus nécessaires.

2) Tout renseignement obtenu par voie de systèmes de surveillance vidéo ne devrait servir qu'aux fins visées par le programme. Les renseignements ne devraient pas être conservés ou utilisés à d'autres fins.

3) Sous réserve d'exceptions prévues en vertu des lois pertinentes, les enregistrements ne doivent pas être divulgués à des tiers. Les politiques devraient préciser le moment où les images enregistrées peuvent être visionnées et par qui. On devrait tenir un journal pour documenter les divulgations d'enregistrements, y compris le nom des personnes à qui ils ont été divulgués et pendant combien de temps, et indiquer en vertu de quelle autorité les enregistrements en question sont divulgués.

4) Les enregistrements devraient être entreposés de façon ordonnée et sûre et détruits selon le calendrier de conservation. Les dispositifs d'enregistrement doivent être numérotés et datés à l'égard de chaque emplacement faisant l'objet de surveillance. À moins qu'il n'y ait une exigence judiciaire ou une enquête policière ou administrative, les enregistrements devraient être effacés ou détruits dès qu'il n'est plus nécessaire de les conserver. Les méthodes de destruction pourraient comprendre le déchiquetage, le brûlage ou l'effacement magnétique des renseignements personnels de sorte qu'on puisse en prévenir la récupération ou la reconstruction.

5) Sous réserve des lois pertinentes, toute personne peut avoir accès aux renseignements personnels qui la concernent. L'accès d'une personne aux renseignements personnels à son sujet pourrait être accordé, en entier ou en partie, en fonction des exemptions prévues par la loi. L'accès d'une personne aux renseignements personnels à son sujet pourrait aussi être fonction de la possibilité

d'éliminer, de façon raisonnable, tout renseignement faisant l'objet d'une dérogation (p. ex. renseignements personnels au sujet d'autres personnes). Les politiques et les procédures devraient tenir compte de ce droit et des demandes d'accès.

## **V. Lignes directrices concernant les vérifications régulières du programme de surveillance**

1) Les programmes et pratiques en matière de surveillance vidéo (y compris ceux des sous-traitants) devraient faire l'objet d'une vérification annuelle. Cette vérification devrait également évaluer la conformité de l'organisme aux politiques et procédures fonctionnelles. On pourrait retenir les services d'un organisme externe pour mener à bien cette tâche. Toute lacune ou préoccupation révélée par la vérification doit être traitée immédiatement. Les résultats de la vérification devraient être mis à la disposition du public afin d'assurer la transparence. Cette vérification devrait aborder les points suivants, entre autres :

- Les motifs qui ont incité la mise en place du programme s'appliquent-ils encore?
- Le programme est-il aussi efficace que prévu et, si non, pourquoi?
- Les limites concernant l'utilisation ont-elles été respectées?
- Des utilisations incorrectes ont-elles été cernées et, le cas échéant, comment a-t-on remédié à la situation?
- Pourrait-on adopter des moyens moins intrusifs à la place?

***SOMMAIRE DES  
STATISTIQUES  
2004/2005***

## STATISTIQUES 2004/2005

- Le Bureau de l'ombudsman a reçu au total 2,933 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant l'année 2004/2005. De ce nombre, 1,761 relevaient de la compétence du Bureau; 431 étaient des questions et des demandes de renseignements et 741 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 137 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.
- Durant l'année 2004/2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 77 demandes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la **Loi sur le droit à l'information**. Ces demandes ont donné lieu à 50 enquêtes menées par le Bureau de l'ombudsman. Il a aussi fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.
- Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'ombudsman a reçu 2 appels en vertu de l'article 32 de la **Loi sur la Fonction publique**. Les deux (2) appels ont été prévus pour des audiences officielles cependant, le tribunal administratif a été dessaisi de celles-ci.

En 2004-2005, le Bureau de l'ombudsman a mené neuf enquêtes en vertu de l'article 33 de la **Loi sur la Fonction publique**, et cinq enquêtes associées au Programme de réaménagement des effectifs. De plus, il a reçu sept demandes de renseignements en vertu de l'article 33 de la **Loi sur la Fonction publique** et six demandes de renseignements en vertu de l'article 32 de la **Loi sur la Fonction publique** auxquelles il a répondu.

- En 2004/2005, le Bureau de l'ombudsman a reçu 12 plaintes et demandes de renseignements relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'ombudsman
- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman a traité 483 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le bureau a reçu aussi des demandes d'information et des plaintes de détenus qui ne relevaient pas de sa compétence pour faire enquête.

## TABLEAU STATISTIQUE 2004/2005

### RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2004/2005

Ministères/Organismes	Total	Résolu	Partiellement résolu Référence fournie/ Information donnée	Absence de preuves	Abandonné par le client/ l'ombudsman
Éducation	79	4	51	9	15
Environnement et Gouvernements locaux	41	4	23	9	5
Services familiaux et communautaires	457	31	245	73	108
Santé et Mieux-être	129	18	74	19	18
Commission des droits de la personne du N.-B.	22	-	11	9	2
Justice	44	4	30	6	4
Ressources naturelles et Énergie	14	3	4	5	2
Société d'énergie du N.-B.	77	19	40	10	8
Municipalités	41	2	25	8	6
Bureau des ressources humaines	17	-	13	1	3
Sécurité publique	537	41	303	140	53
Services Nouveau-Brunswick	30	1	21	4	4
Formation et Développement de l'emploi	30	4	20	4	2
Transports	57	3	39	8	7
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail	152	6	111	26	9
**Autres	34	2	23	7	2
<b>Total</b>	<b>*1,761</b>	<b>142</b>	<b>1,033</b>	<b>338</b>	<b>248</b>

\*Ce nombre comprend 137 enquêtes reportées de l'année précédente.

\*\* Ministères/organismes/lois avec 15 plaintes ou moins durant 2004/2005.

\*\*\* 115 plaintes étaient encore à l'étude à la fin de l'année.

## GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2004/2005. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la *Loi sur l'Ombudsman*, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes. Les tableaux qui ne comprennent pas les statistiques de l'année précédente n'ont pas été inclus dans le rapport annuel de l'année dernière, parce qu'il y a eu moins de 15 plaintes.

## ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

### Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

	2004/2005	2003/2004
<b>Questions de santé</b>		
Ordonnances demandées ou refusées	50	35
Demande pour voir une infirmière ou un médecin	34	28
Soins dentaires	11	4
Demande pour aller à l'hôpital	9	3
Lunettes, soins ophtalmologiques	2	5
Régime alimentaire spécial	1	2
Menace de suicide	2	3
Physiothérapie	1	-
Santé mentale	3	2
Appareils médicaux	3	1
Traitements médicaux	4	-
<b>Total Partiel</b>	<b>120</b>	<b>83</b>
<b>Conditions de détention</b>		
Vêtements et literie	11	7
Propreté	9	5

Nourriture	11	6
Chauffage et ventilation	4	2
Surpeuplement	5	4
Usage du tabac	8	7
Entretien et réparations	3	3
Autres	-	0
<b>Total Partiel</b>		

	34	34
Administration	1	15
Programme de mise en liberté provisoire	5	8
Mesures disciplinaires	30	18
Bien personnels des détenus	28	12
Classification ou transferts	38	26
Demande de détention à domicile	2	6
Privilèges de visites	12	15
Loisirs	10	12
Placement à l'intérieur de l'institution	20	33
Privilèges relatifs aux programmes	8	12
Emploi du téléphone	14	6
Correspondance	8	11
Calcul de la peine ou de la réduction de la peine	11	2
Moyens de contention utilisés	4	2
Contrebande	3	4
Ségrégation	24	4
Conduite du personnel	15	13
Menacé par la présence d'autres détenus	3	2
Formulaires de demande	3	4
Requêtes pour articles refusés	5	2
Abandonné par le détenu	3	1
<b>Total Partiel</b>	418	325

#### Questions qui ne relèvent pas du Bureau

Agression physique	6	1
Cour	5	3
Libération conditionnelle	2	-
Aide juridique	3	1
Agression sexuelle	-	-
Abus verbal et blasphémer (personnel)	5	3
<b>Total</b>	439	334

## SERVICES FAMILIAUX ET COMMUNAUTAIRES

	2004/2005	2003/2004
<b>Prestations d'aide au revenu</b>		
Suppression ou réduction	31	32
Refus	20	26
Montants ou calculs	19	1
Critères d'admissibilité	32	15
Besoins à long terme	10	12
Remboursements	11	10
Retards	<u>4</u>	<u>6</u>
<b>Total Partiel</b>	<b>127</b>	<b>102</b>
<b>Unités de logement</b>		
Réparations	20	12
Disponibilité	32	19
Évictions	14	12
Inspections	6	3
Droits des locataires	7	-
Transferts	<u>4</u>	<u>3</u>
<b>Total Partiel</b>	<b>83</b>	<b>49</b>
Plaintes portant sur le personnel	24	21
Administration	14	3
Prestations spéciales	-	-
Carte d'assistance médicale	18	15
Services de protection	29	11
Supplément au chauffage	5	4
Adoptions	8	2
Questions médicales	8	11
Formation et programmes de travail	5	2
Prêts et subventions au logement	17	12
Foyers de soins/Établissements résidentiels	35	19
Plaintes reliées à l'emploi	5	2
Commission d'appel	6	3
Appareils ménagers/meubles	<u>4</u>	<u>3</u>
<b>Total</b>	<b>388</b>	<b>259</b>

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

	2004/2005	2003/2004
<b>Indemnisation</b>		
Suppression ou réduction	26	23
Montant ou calcul	11	10
Prestations d'invalidité de longue durée	<u>6</u>	<u>2</u>
<b>Total Partiel</b>	43	35
Tribunal d'appel	16	7
Demande refusée	16	8
Administration	12	4
Paiement de services médicaux	6	3
Admissibilité	1	1
Plaintes portant sur le personnel	10	4
Demande pour formation	1	1
Réadaptation médicale	2	6
Incapacité partielle permanente	<u>6</u>	<u>-</u>
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>69</b>

## ÉDUCATION

	2004/2005	2003/2004
Administration	5	1
Transports	4	3
Enfants à besoins spéciaux	5	3
Prêts étudiants	18	6
Plaintes reliées à l'emploi	12	2
Transfert d'élève	-	1
Suspensions	6	2
Programme d'études et tests	1	-
Plaintes portant sur le personnel	9	1
Programme d'immersion en français	<u>1</u>	-
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>19</b>

## SOCIÉTÉ D'ÉNERGIE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

	2004/2005	2003/2004
Plaintes reliées à l'emploi	5	-
Plaintes relatives aux services	6	31
Calendrier des paiements	21	-
Facturation et calculs	16	12
Dépôts de garantie	1	2
Administration	1	1
Demandes en dommages-intérêts	<u>3</u>	<u>3</u>
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>54</b>

## SANTÉ ET MIEUX-ÊTRE

	2004/2005	2003/2004
Santé mentale	8	6
Plaintes reliées à l'emploi	6	1
Administration	4	1
Plaintes portant sur le personnel	1	-
Assurance-maladie	17	6
Permis et licences	3	-
Programmes relatifs aux besoins spéciaux	2	-
Santé publique	6	4
Plan de médicaments sur ordonnance	-	1
Services - traitement des dépendances	4	5
Statistiques de l'état civil	<u>2</u>	<u>3</u>
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>27</b>

## TRANSPORTS

	2004/2005	2003/2004
Entretien des chemins et des ponts	13	11
Plaintes reliées à l'emploi	16	5
Demandes en dommages-intérêts	3	6
Accès et droit de passage	1	-
Problèmes de propriété	7	5
Administration	2	3
Procédures d'expropriation	4	1
Plaintes portant sur le personnel	<u>1</u>	<u>-</u>
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>31</b>

## SÉCURITÉ PUBLIQUE

	2004/2005	2003/2004
Permis et licences	14	13
Administration	5	-
Plaintes portant sur le personnel	3	4
Services des coroners	3	1
Mesures d'urgence	2	1
Plaintes reliées à l'emploi	2	1
Autres	<u>8</u>	<u>1</u>
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>21</b>

## JUSTICE ET PROCUREUR GÉNÉRAL

	2004/2005
Administration	2
Plaintes portant sur le personnel	3
Plaintes reliées à l'emploi	3
Pensions alimentaires et ordonnances	8
Autres	<u>28</u>
<b>Total</b>	<b>44</b>

## MUNICIPALITÉS

	2004/2005
Administration	1
Plaintes portant sur le personnel	4
Plaintes reliées à l'emploi	2
Expropriation	1
Arrêtés municipaux	5
Propriétés	3
Droit à l'information	1
Routes-rues	1
Services	4
Eau et Égouts	10
Zonage	1
Autres	<u>6</u>
<b>Total</b>	<b>40</b>

## ENVIRONNEMENT ET GOUVERNEMENTS LOCAUX

	2004/2005
Administration	5
Inspections	3
Districts de services locaux	1
Permis et Licences	6
Pollution	2
Litige au sujet des biens	3
Lieux inesthétiques	2
Eau et égouts	4
Autres	<u>12</u>
<b>Total</b>	<b>38</b>

## RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ

	2004/2005
Administration	4
Admission	2
Plaintes portant sur le personnel	4
Plaintes reliées à l'emploi	3
Harcèlement (emploi)	2
Relations de travail	5
Services de santé mentale	3
Traitements	3
Autres	<u>9</u>
<b>Total</b>	<b>35</b>

## SERVICES NOUVEAU-BRUNWICK

2004/2005

Administration	1
Plaintes portant sur le personnel	1
Plaintes reliées à l'emploi	2
Permis et licences	3
Évaluation foncière	8
Procédures-Évaluation foncière	5
Autres	<u>10</u>
<b>Total</b>	<b>30</b>

## FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI

2004/2005

Collèges communautaires-procédures d'admission	1
Collèges communautaires-programmes	1
Collèges communautaires-autres	3
Plaintes reliées à l'emploi	8
Programmes d'emploi	2
Subventions-prêts	3
Licences-permis-diplômes	1
Autres	<u>11</u>
<b>Total</b>	<b>30</b>

**COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU N.-B.**

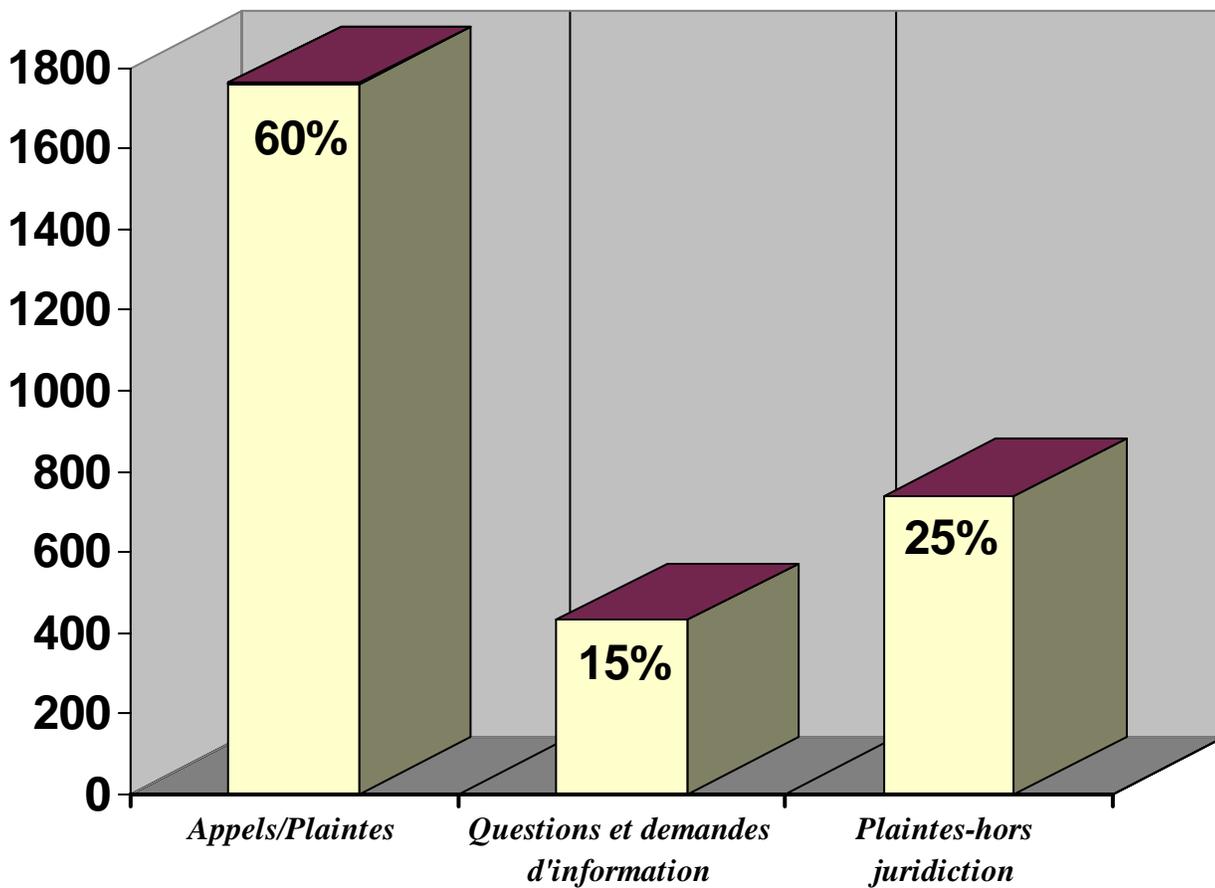
	2004/2005
Administration	3
Plaintes portant sur le personnel	4
Procédures d'enquête	7
Autres	<u>11</u>
<b>Total</b>	<b>25</b>

**BUREAU DES RESSOURCES HUMAINES**

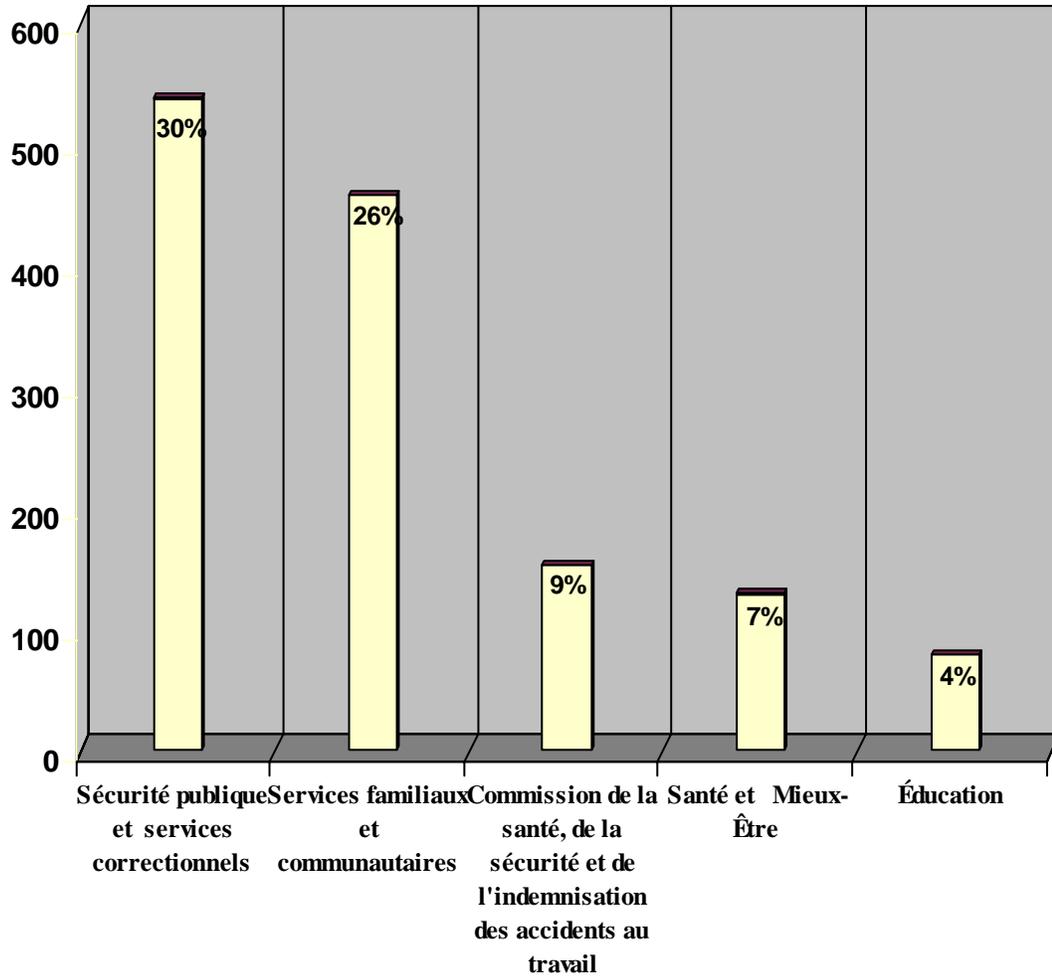
	2004/2005
Avantages sociaux-Invalidité à long terme	2
Égalité d'accès à l'emploi	3
Classification d'emploi	2
Relations de travail	1
Pensions	7
Programmes	1
Autres	<u>3</u>
<b>Total</b>	<b>19</b>

**TABLEAUX**

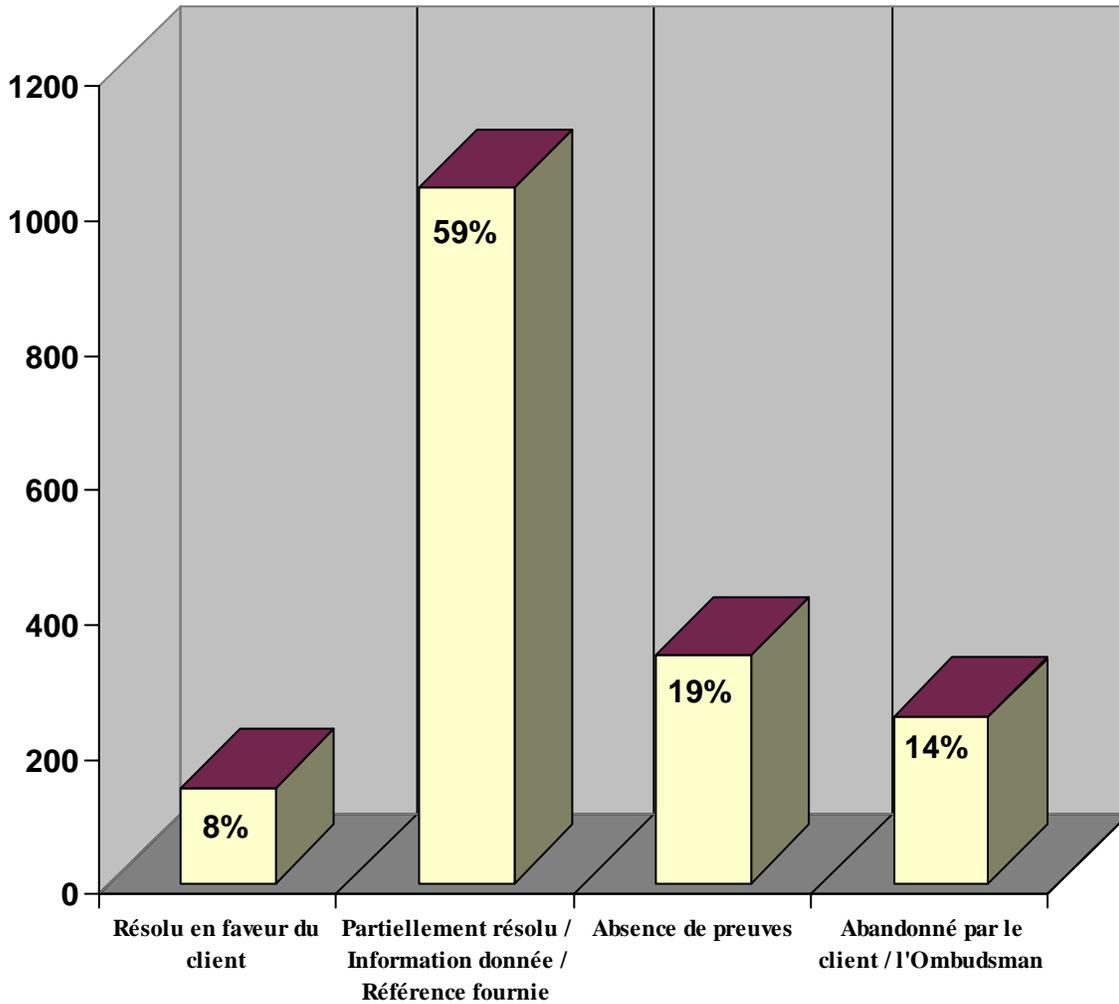
**PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2004/2005**



## CINQ PRINCIPALES ORIGINES DE PLAINTES



## RÉSULTAT DES PLAINTES



## POPULATION ET PLAINTES PAR COMTÉ

Comté	Population	Pourcentage de population	Pourcentage des plaintes
Albert	26 749	3.7	1.5 (0.7)
Carleton	27 184	3.7	3.6 (2.4)
Charlotte	27 366	3.8	2.2 (1.6)
Gloucester	82 929	11.4	17.0 (13.3)
Kent	31 383	4.3	3.0 (2.6)
Kings	64 208	8.8	2.1 (2.2)
Madawaska	35 611	4.9	7.4 (13.1)
Northumberland	50 817	7.0	5.6 (4.7)
Queens	11 862	1.6	0.3 (1.0)
Restigouche	36 134	5.0	4.6 (5.7)
Saint John	76 407	10.5	8.6 (13.3)
Sunbury	25 776	3.5	2.3 (2.0)
Victoria	21 172	2.9	3.7 (3.7)
Westmorland	124 688	17.1	16.5 (13.5)
York	87 212	12.0	14.1 (14.4)
	<b>729 498</b>	<b>100</b>	<b>92.5 (94.2)*</b>

*Nota: Population provenant du Recensement de 2001*

Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels  
(% pour 2003/2004 entre parenthèses)

*\*Hors province ou d'origine inconnue – 7.5% (5.7%)*