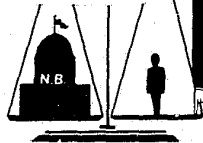


Ombudsman

1979

THIRTEENTH REPORT  
OF THE OMBUDSMAN

69587



Province of New Brunswick

# Ombudsman

703 Brunswick Street  
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.  
E3B 5H1

703, rue Brunswick  
C.P. 6000, Fredericton, N.B.  
E3B 5H1  
Tél.(506)453-2789

May 22, 1980

NCJRS

AUG 4 1980

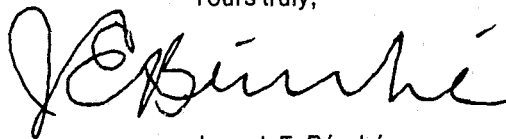
The Speaker  
Legislative Assembly  
Province of New Brunswick

ACQUISITIONS

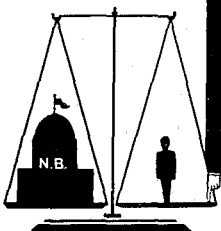
Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the Ombudsman Act, I have the honour to present the Thirteenth Annual Report of the Ombudsman for the period January 1, 1979 - December 31, 1979.

Yours truly,



Joseph E. Bérubé  
Ombudsman



## TABLE OF CONTENTS

Highlights - 1979 Reporting Year .....	1
Statistics .....	1
Recommendations .....	2
Sixth Annual Conference of Canadian Legislative Ombudsmen .....	2
The Role of the Ombudsman .....	3
Appendices .....	7
Complaints received by department or agency and some complaint summaries .....	9
Budgetary Review .....	21
Statistical Tables .....	23
Ombudsman Act .....	33

## HIGHLIGHTS - 1979 REPORTING YEAR

- \* The Office received a total of 1199 complaints in 1979. This represented a decline of 124 grievances or 9 1/2%, from the 1978 reporting year (see also STATISTICS).
- \* Three recommendations previously made by the Office were implemented, including the creation of a citizen inquiry service, an increase in Silicosis Compensation pensions and the amelioration of Pension Benefits of persons who joined the public service from other public bodies under the Program of Equal Opportunity (see also RECOMMENDATIONS).
- \* The Office hosted the Sixth Annual Conference of Canadian Legislative Ombudsmen in Fredericton, September 23 - 26, 1979. Approximately 60 delegates attended, including Ombudsmen from the federal level of government, nine Canadian provinces and the State of Trinidad and Tobago (see also SIXTH ANNUAL CONFERENCE OF CANADIAN LEGISLATIVE OMBUDSMEN).
- \* Effective January 1, 1980, the Office assumed new responsibilities as an appeal mechanism under the Right to Information Act.
- \* The staff component remained unchanged throughout the year. It includes: Charles Ferris, Solicitor; Magella St-Pierre, Administrative Assistant to the Ombudsman; Doris Palmer, Secretary to the Ombudsman; and Venise Moore, Bilingual Secretary.
- \* The series of private hearings was continued in 1979. In June, hearings were held in three northeastern municipalities - Tracadie, Shippegan and Caraquet. In November, the Towns of Sussex, St. Stephen and Woodstock were visited.
- \* The policy of visiting provincial penal institutions, of meeting directly with inmates and reviewing their grievances with local prison officials was continued in 1979. Inmate visits were made to provincial gaols in Moncton, St. Stephen and Woodstock.

## STATISTICS

Table 1 indicates the total number of cases dealt with by the Office during the reporting period. In this regard, it is noted that the statistics relating to cases opened and closed during the year may be somewhat misleading. This is because some of the more difficult files, and those where the impact of the Office is most striking, must necessarily be the subject of a longer and more detailed review and therefore not be closed until a later reporting period. The reader is referred to Table 1 for a statistical breakdown of such cases.

Table 2 points out the geographical origin of complaints. Significant increases in the number of complaints received from Carleton and Charlotte Counties may be attributed to private hearings, with attendant publicity, in November. Similarly, the decline in com-

plaints received from Saint John and Kings Counties — really a return to pre-1978 levels — may be ascribed to the very successful hearings conducted in Saint John in 1978.

Table 3, which indicates the monthly complaint totals, is a further reflection of the import of public relations. November, 1979, was the busiest single month in the Office's history. That month and the next three highest — May, 1978, April, 1975 and March, 1976 — were all characterized by public relations which included the use of media advertising.

Table 3a delineates graphically the trend in the reception of complaints over the past 13 years. Following large increases in the number of complaints received in 1974 and 1975, there have been gradually reduced increases up to the present reporting year, in which a decline was recorded for the first time since 1973. It is unclear at this point whether the decline may be attributed to a 'natural peaking' of complaints, or whether it is a factor of more controllable variables, such as accessibility, performance, and public relations.

Table 4 identifies the complaints received according to sex and language of communication. With respect to the former, no noticeable change occurred during the past reporting year. With respect to the latter, a more significant change resulted from a decline of 150 complaints received in the English language and a concurrent increase of 26 complaints received in the French language.

Tables 5 and 6 indicate that, of the 1,199 complaints received in 1979, 748, or 62.4%, were classified as relating to provincial or municipal departments and agencies. Of that number, 398, or 39.8%, of the complaints completed in the year were classified as within jurisdiction.

Table 8 relates the disposition of complaints received and closed during the reporting year. Of the 398 complaints which were within jurisdiction, 75, or 14%, were found to be justified or partially justified. In 53 other cases, or 13%, the Office was able to provide tangible assistance to complainants, notwithstanding the fact that the complaints were outside jurisdiction, discontinued or unsupported.

The statistics relating to files opened in years previous to 1979 and closed during the year (Table 7) are very striking. Of a total of 171 such complaints, 68, or 40%, were found to be justified or partially justified. In 27 other cases, or 16%, the Office was able to provide assistance.

With respect to the mode of reception of complaints the Office noted the following:

(a) received by letter	- 252
(b) received by interview	- 291
(c) received by telephone	- 656

<b>TOTAL</b>	<b>1199</b>
--------------	-------------

## RECOMMENDATIONS

### New

The records of the Office for 1979 disclose two cases where complainants were convicted of a motor vehicle offence in another province and had their motor vehicle driving privileges suspended by that province. Later, they moved to New Brunswick, at which time the Registrar of Motor Vehicles was notified of their driving record. Upon receiving this notice, the Registrar suspended the complainants' driving privileges for the period prescribed by the Motor Vehicle Act, in addition to the period of suspension already served in the other province. The Registrar was required to carry out this practice by virtue of Section 307 of the Motor Vehicle Act.

It is the opinion of the Office that Section 307 of the Motor Vehicle Act may be unjust and discriminatory. It is recommended that consideration be given to a legislative amendment of this provision.

### Former

The Office has made thirty-five recommendations for legislative change in the course of its first twelve annual reports. These are in addition to a number made at a less formal level.

Of this number, eighteen have been implemented; seventeen remain unimplemented.

It is the opinion of the Office that the failure to implement a number of these recommendations may result in a number of citizens being subject to the circumstances set out in Section 21 (1)(a), i.e., a degree of unreasonableness, injustice or oppressiveness.

These unimplemented recommendations include the following sampling:

- (1) minimum fair procedural rules and a uniform appeal mechanism respecting administrative boards and tribunals;
- (2) civil legal aid;
- (3) liability of the Department of Transportation for the non-repair of highways;
- (4) compulsory motor vehicle inspection of all vehicles;
- (5) removal of the distinction between urban and rural polling divisions;
- (6) regulation of conflict of interest respecting municipal officials;
- (7) the return of teachers' pension contributions in certain instances;
- (8) a review of the policy respecting the granting of access to controlled access highways;
- (9) a clarification of the grievance procedures available to management employees within the public service.

The Office is pleased to note that these and other recommendations are the subject of a formal review process by the executive and legislative branches of government.

## SIXTH ANNUAL CONFERENCE OF CANADIAN LEGISLATIVE OMBUDSMEN

It was a signal honor to host this annual gathering of Canadian Ombudsmen and members of their staffs. The Conference theme — The Ombudsman - a Champion of People's Rights? — provided an opportunity for an intensive assessment, both questioning and reassuring, of the Ombudsman's function in its Canadian context. It was also an occasion to extend the warm hand of hospitality to fellow Canadians in a manner which made one proud to be a New Brunswicker.

The proceedings of the Conference are presently being prepared for publication with the co-operation of the International Ombudsman Institute. Publication in both official languages will be completed in 1980.

For the purpose of this report, a small 'collage' of comments has been selected, one which is representative of the tenor of the Conference:

### — On the Ombudsman and Children's Rights —

"I gathered together some Ombudsmen's reports from various provinces...to see how many requests came from children. I didn't find any. I found a few from parents on behalf of their children surprisingly few. The attitudes reflected in the reports suggested to me that Ombudsmen would be sympathetic and responsive to children's complaints. So I asked Joe if he would put forth as much effort for a reasonable complaint of a 12-year-old as he would for an adult. He assured me that he would and I suspect that all Ombudsmen would answer the same way. Now, I know this and you know this but evidently the children don't know it. Certainly children are caught up in more rules and regulations than adults are...Children depend on their parents to make complaints. Your own statistics show the low incidence of these complaints.

The trouble is that we tend to think of children as POTENTIAL adults, our future—not because they belong to adults or because they will become adults but as children as persons in their own right.»

Judge Doris Ogilvie, Chairman for Canada, International Year of the Child

### — On the Ombudsman and the Right to Information —

"I express my confidence and my optimism in knowing that our Province's Ombudsman will most certainly adjudicate this Act in the spirit and the intention both of the Ombudsman Act of which he is seized as well as with the Right to Information Act."

Beverley Smith, Director of Law Reform, Province of New Brunswick

### — On the Ombudsman and the reporting function —

"The purpose of a report is to communicate, if you don't get through you've failed."

Maxwell Yalden, Commissaire aux langues officielles

"En général, on estime que si une question est de notoriété publique avant le lancement d'une enquête ou que... la question devient entre-temps de notoriété publique, le Rapport final devrait être publié. Bien que cela puisse survenir dans le cas de dossiers individuels qui ne suscitent pas la rédaction de rapports spéciaux, ou de communiqués officiels relatifs à une enquête, c'est particulièrement vrai pour les cas qui ont suscité une controverse publique importante et lorsque règne une atmosphère de doutes et de soupçons dus à la nature grave des allégations qui ont été faites."

Paul Wood, adjoint à l'ombudsman de l'Alberta

— "De l'Ombudsman et les prisonniers - malades mentaux et détenus" —

"Il faut que cette force qui amène le changement soit la reconnaissance du fait que les détenus sont des êtres humains, non pas des objets, qu'ils doivent être traités comme des humains malgré leur condition de prisonnier et tout ce qui en découle."

Gil Thompson, enquêteur principal du Bureau de l'Ombudsman de la Saskatchewan

— "Est-ce que l'Ombudsman s'acquitte de son mandat?" —

"Si nous voulons nous acquitter de notre mandat ou tout au moins tenter de le faire, il nous faut sans cesse relever le défi qu'est celui de nous rendre accessible à la population. (C'est essentiel) si nous voulons faire en sorte qu'aucun cas de flagrante injustice passe tout simplement inaperçu ou reste irrésolu."

Randall Ivany, Ombudsman de l'Alberta

"J'estime qu'il est tout à fait à propos de clore cette tranche de notre conférence par l'interrogation suivante: "L'Ombudsman s'acquitte-t-il de son mandat?" Quoiqu'il s'agisse d'une approche plutôt différente, je crois qu'elle traduit l'attitude quotidienne des divers bureaux d'ombudsman vis-à-vis des questions importantes dont ils sont saisis."

Un travail de décision comme le nôtre exige que nous analysions les deux côtés sinon tous les aspects de la question dans chacun des cas qui nous sont soumis. Chaque jour, nous et nos collègues sommes aux prises avec des questions importantes et il faut faire en sorte que nous ayons une opinion pleinement éclairée."

J. E. Bérubé, Ombudsman du Nouveau-Brunswick

— "D'un ombudsman fédéral" —

La sixième conférence annuelle des ombudsmans législatifs canadiens réunie à Fredericton au Nouveau-Brunswick a adressé au premier ministre du Canada, au chef de l'Opposition officielle et au chef du Parti Néo-Démocrate un télégramme les incitant à se pencher sur la possibilité de désigner un ombudsman fédéral. Voici le libellé du télégramme:

"ATTENDU QUE la conférence nationale des ombudsmans canadiens adopta en 1977 une proposition qui entre autre encouragea le débat et la discussion

au parlement du Canada d'une proposition qui favoriserait l'extension du concept de l'ombudsman à tous les citoyens du Canada en ce qui concerne la compétence du gouvernement fédéral et

ATTENDU QUE la législation fédérale visant à l'institution d'un ombudsman n'a pas encore été déposée à nouveau au parlement du Canada et

ATTENDU QUE les ombudsmans provinciaux ont en commun reçu de nombreuses plaintes dont ils ne peuvent s'occuper mais qui pourraient être résolues au niveau fédéral,

QU'IL SOIT DÉCIDÉ que les ombudsmans provinciaux à l'unanimité à la conférence nationale de 1979 à Fredericton N.-B. réaffirment et adoptent à nouveau la proposition de 1977 et encouragent le gouvernement du Canada à étudier sous peu la possibilité de l'établissement d'un ombudsman fédéral."

## DU ROLE DE L'OMBUDSMAN

Le rôle de l'ombudsman a été façonné par de nombreux facteurs. Au Nouveau-Brunswick, quels sont-ils? Comment y sont exercées les fonctions de l'ombudsman et qu'elle est l'efficacité de ses interventions?

Le genre de gouvernement à l'intérieur duquel l'ombudsman doit fonctionner est d'une importance considérable. Tout récemment, nous avons eu l'occasion de discuter avec un groupe d'étudiants de Costa Rica de la nature de notre travail. C'est avec plaisir que nous avons appris que parmi le groupe se trouvait un membre d'un comité spécial sur l'établissement d'un ombudsman en ce pays. Puisqu'il s'agit d'une nation démocratique, un des rares cas en Amérique latine, il est raisonnablement possible qu'un ombudsman arrive à y fonctionner avec un certain degré d'intégrité, ce qui serait peu probable dans un pays à régime dictatorial ou policier. Au Nouveau-Brunswick, les administrations provinciales et municipales jouissent de la confiance populaire, aussi sont-elles prêtes à donner à l'ombudsman le degré d'autonomie et de respect qui assurent sa crédibilité. Tout aussi importante peut-être est notre tradition démocratique et notre respect de l'individu qui font de l'ombudsman un maillon logique plutôt qu'artificiel du régime gouvernemental. L'institution d'un ombudsman est devenue nécessaire à la suite de la complexité administrative accrue découlant du programme de chance égale. Outre l'augmentation de la somme et de la difficulté du travail habituel du député, ce programme a accru la responsabilité en matière d'élaboration des politiques. L'ombudsman, un serviteur de l'Assemblée législative, a contribué à la continuation du rôle traditionnel du député en dépit du défi soulevé par l'égalisation des chances.

Certains, plus particulièrement les gens de loi, diront que la législation constituant cette fonction est le seul ou très certainement le plus important facteur déterminant de son rôle. Bien entendu, aucun défenseur du citoyen, nommé par le gouvernement, ne pourrait fonctionner sans pouvoirs statutaires. Aussi les attributions fondamentales et les pouvoirs de l'ombudsman sont-ils prescrits par la loi. Les lois régissant la fonction d'ombudsman sont sensiblement les mêmes. Plus important encore, il lui a été conféré un statut dont la reconnaissance dépasse les frontières et selon lequel "l'Ombudsman est un fonctionnaire autonome et important, redevable à l'Assemblée législative et à qui sont adressées les griefs contre les organismes, fonctionnaires et employés gouvernementaux ou qui, de sa pro-

pre Initiative, peut enquêter et faire rapport et recommander que des mesures correctives soient prises". L'ampleur de son rôle provient habituellement d'une législation à portée plutôt générale. Au Nouveau-Brunswick, l'exemple le plus frappant est sans doute la dichotomie apparente entre les articles 12 et 21 de la Loi sur l'Ombudsman. D'une part, l'article 12 semble limiter la compétence de l'ombudsman à l'examen des faits et gestes de l'administration que l'on définit globalement comme étant effectués dans le cadre de politiques établies. Par contre, l'article 21 semble étendre les pouvoirs de l'ombudsman au domaine des décisions politiques soit les décisions basées essentiellement sur les besoins ou objectifs sociaux et prises ou établies après étude des questions d'opinion et d'efficacité ainsi que des questions de fait. Pour certains des anciens ombudsmans du Nouveau-Brunswick, l'article 12 était restrictif, pour d'autres, large. La phraséologie juridique a très certainement influencé le rôle de l'ombudsman, mais comme toute loi est soumise à une interprétation, elle ne prescrit pas en soi un rôle précis.

La personne qui occupe le poste d'ombudsman et celles qui composent son bureau marquent elles aussi son rôle. L'ombudsman est l'expression visible et tangible de l'autorité de cette charge et ses qualités personnelles influenceront sur la perception populaire de son rôle. Plus important encore, son attitude et son sens personnel des valeurs marqueront inévitablement le comportement de son bureau. Le personnel occupe aussi une place importante tant sur ce plan que sur l'efficacité escomptée. La personnalité du bureau a changé sensiblement au cours des mandats des quatre ombudsmans précédents. On pourrait la décrire brièvement comme suit: informelle - interprétation large (Flemington); formelle - esprit juridique (Léger); formelle - interprétation large (McAllister - Bérubé).

L'importance de l'influence personnelle sur le rôle de l'ombudsman fut sans doute le plus évident à l'époque de la maladie d'un d'entre eux. La maladie puis le décès du premier ont eu un effet indéniable sur le rôle de l'ombudsman tout au moins au cours de l'interim.

Le rôle de l'ombudsman est façonné par un quatrième facteur: le public. C'est lui qui crée la demande et il demeure son principal soutien. Le public a exigé, parfois explicitement, parfois implicitement, un gouvernement raisonnablement ouvert, honnête, juste et accessible. Pour certains groupes plus politisés et plus engagés, les universitaires par exemple, l'adverbe "raisonnablement" devrait être remplacé par "entièrement". Quoique le statut juridique même de l'ombudsman exige son impartialité dans toute situation donnée et qu'il est essentiel qu'il le soit, il n'en demeure pas moins que le principe fondamental de la charge d'ombudsman est le respect, par la bureaucratie, des règles de droit. Il doit s'assurer que l'obligation faite au citoyen de respecter l'esprit et la lettre de la loi est contrebalancée par une obligation analogue de la part des fonctionnaires. En d'autres mots, si l'ombudsman ne répond pas à un besoin populaire, son existence même est en jeu. On pourrait même se défaire de ce poste ou lui faire perdre son rang d'institution. A vous de choisir l'expression que vous préférez.

Nous pouvons ainsi résumer l'analyse des divers facteurs qui façonnent le rôle de l'ombudsman:

(1) L'ombudsman est un serviteur de l'Assemblée législative chargé d'assurer l'intégrité continue de cette assemblée et sa crédibilité n'existe que si le corps

législatif est lui aussi digne de foi.

(2) L'ombudsman a charge de l'application de la loi qui le constitue, loi dont le caractère général permet une interprétation large ou restrictive, selon l'occupant de la charge.

(3) L'ombudsman et son personnel doivent faire en sorte que la force de leurs qualités personnelles ait une certaine portée sur leur travail.

(4) La responsabilité globale de l'ombudsman est de répondre aux aspirations du public envers qui il est, en dernier ressort, responsable, au risque de devenir un élément inutile.

La question qui suit normalement la définition du rôle de l'ombudsman est la suivante: "L'ombudsman s'acquitte-t-il du rôle qui lui est assigné?" ou encore "Quel est en fait, et non pas en théorie, le rôle de l'ombudsman?"

L'ombudsman du Nouveau-Brunswick s'acquitte-t-il de son rôle de serviteur de l'Assemblée législative? Assure-t-il la continuité de sa crédibilité? Sous maints aspects importants, la réponse est affirmative. Ses rapports annuels ont signalé ou rappelé à l'Assemblée législative la nécessité d'effectuer certaines réformes. Ses recommandations se sont avérées raisonnables, pertinentes et, généralement, réalisables. Le processus formel d'examen des recommandations de l'ombudsman mis sur pied récemment et comprenant l'intervention des ministères, du comité du conseil des ministres sur les politiques et les priorités, du groupe des députés du gouvernement et de la Législature s'est avéré efficace. A chaque année, environ une douzaine de députés renvoient à l'ombudsman des personnes de leur circonscription. Habituellement, ils sont satisfaits des résultats obtenus et il en découle une "clientèle" accrue. Les députés sont heureux des visites que nous effectuons dans leur milieu respectif. Depuis 1977, le Bureau a rendu quelque treize visites du genre.

Par contre, peu de députés semblent lire le rapport annuel de l'ombudsman et très peu sinon aucun commentaires ne sont faits en Chambre. Depuis toujours, il est donné suite aux recommandations de l'ombudsman par le corps exécutif plutôt que par le corps législatif. La grande majorité des députés n'ont pas pris l'habitude de renvoyer leurs concitoyens à l'ombudsman. Je doute fort que ce soit par sentiments de jalousie mais plutôt par un manque de compréhension de son rôle. Par conséquent, si d'une part l'ombudsman semble être le complément de la Législature, il y a peut-être, d'autre part, nécessité d'une meilleure prise de conscience de ce lien. Cette prise de conscience pourrait se réaliser par la création d'un comité spécial. Il existe un tel comité en Ontario. Les députés provinciaux exercent ainsi une plus grande influence sur le fonctionnement du Bureau et sont mieux en mesure de répondre à ses avances. La crainte de politisation du Bureau a toujours été à l'origine d'une hésitation de rapprochement avec l'Assemblée législative. Il n'est pas du tout sûr que cette hésitation soit justifiée ou même si elle l'était, qu'elle ne soit pas contrebalancée par la nécessité possible d'un plus grand droit de regard de l'Assemblée législative sur le Bureau. Il semble tout au moins qu'il soit nécessaire de raffermir les liens de communication entre les deux. Je dois dire cependant, que ce travail est déjà commencé.

Il y a une deuxième question à laquelle il faut répondre. "L'ombudsman assure-t-il l'application satisfaisante de sa loi?" A une ou deux exceptions près, je dirais oui. L'interprétation de notre compétence et de

nos pouvoirs nous permet, sauf si une décision est appuyée par un décret en conseil du cabinet ou si une disposition législative est claire et nette et à la fois nettement inéquitable, d'examiner minutieusement la question afin de déterminer s'il y a lieu de recommander un changement. Dans un même temps, nous donnons une interprétation tout aussi large à la définition des mots "ministère et organisme" de façon à amener sous notre ressort le plus grand nombre possible d'organismes qui, en fin de compte, doivent répondre de leurs actions devant l'Assemblée législative par l'entremise de dirigeants nommés publiquement.

La collaboration des dirigeants et cadres a été excellente. La plupart des lacunes semblent être dues à un manque de personnel. Il y a eu tendance à accorder un temps excessif à l'achèvement de certaines enquêtes. Tel fut particulièrement le cas dans certaines questions complexes qui remettaient en question des politiques fondamentales. Après douze années d'inutilisation, le droit de l'ombudsman de publier et d'émettre des rapports spéciaux pourrait être frappé de déchéance. Cette préoccupation a été effacée jusqu'à un certain point par le fait que les plaintes justifiées ont toutes, sans exception, été corrigées, que les problèmes graves peuvent, à plus juste titre, faire l'objet de commissions royales d'enquête, d'enquêtes publiques ou d'enquêtes par comité spécial de l'Assemblée législative et par une nette réticence à créer une bureaucratie à l'intérieur même du Bureau. Jusqu'à maintenant, nous avons pu faire face à une somme accrue de travail grâce à une procédure rationalisée et à une expérience de plus en plus riche. Toutefois, reste à voir si nous pourrions, avec les éléments actuels, maintenir notre efficacité après la venue des nouvelles attributions que nous imposera la Loi sur le droit à l'information à compter du 1<sup>er</sup> janvier 1980.

Si nous avons voulu rester un service relativement petit, homogène et non spécialisé, c'est pour assurer un certain degré d'efficacité, une certaine continuité dans notre approche et notre attitude et une certaine façon de pensée dans nos rapports avec le fonctionnaire et le public. Nous avons voulu qu'il en soit ainsi pour deux raisons essentielles. D'abord, il importe que l'ombudsman soit considéré comme une personne qui a à cœur l'intérêt du public. Depuis toujours, nous avons voulu que les personnes qui désirent rencontrer personnellement l'ombudsman aient la possibilité de le faire. Pour ceux qui ne le désirent pas, le personnel cadre est là et peut, à tout instant, recourir à l'ombudsman. Le lien étroit entre l'ombudsman et le citoyen a été source de force pour le Bureau. Deuxièmement, il importe que du point de vue des services offerts à la

population, le personnel ait un certain point de vue, une certaine façon de pensée et un certain principe selon lequel les besoins de chaque individu et le bien commun restent la préoccupation primordiale. Si ces observations sont valables, elles soulignent l'influence de la personnalité de l'ombudsman et de son personnel. Même si elles ne l'étaient pas, elles n'empêcheraient pas moins la nécessité d'une telle force pour assurer le respect dû à cette charge et son maintien.

Il convient de mettre un terme à des propos portant sur le rôle de l'ombudsman par une évaluation de la satisfaction des aspirations de la population vis-à-vis de notre Bureau. Il est difficile pour nous de répondre objectivement à une telle question. Voyons les quelques faits: A chaque année depuis déjà longtemps, un grand nombre de personnes sollicitent notre aide. Nous tentons de faire connaître davantage nos services grâce à de meilleurs rapports, à une plus grande utilisation des médias et par nos diverses visites dans les régions du Nouveau-Brunswick. Nos services sont entièrement bilingues. Nous acceptons volontiers d'adresser la parole à diverses occasions et nous parcourons la province pour faire enquête sur divers griefs. Il n'en demeure pas moins que l'ombudsman est méconnu ou presque d'un grand nombre de Néobrunswickois. Beaucoup auraient besoin de son aide mais ne savent pas qu'il est là. Le Bureau a toujours hésité à se faire connaître au moyen d'une campagne publicitaire bien organisée de peur d'être accusé de faire de la propagande intéressée.

Cette attitude a maintenant fait place à des mesures concrètes destinées à l'établissement d'un programme de publicité pourvu d'un budget pertinent. Pour plusieurs, le gouvernement ne forme qu'un seul bloc et ils sont déçus de constater que l'ombudsman ne peut s'attaquer au gouvernement fédéral. Pour beaucoup, la compétence du Bureau de l'ombudsman ressemble un peu à celle de la société Radio-Canada en ce sens qu'elle englobe non seulement tous les paliers de gouvernement, mais aussi les banques, les tribunaux, les sociétés d'assurance, en fait, tout en ce qui est plus gros qu'eux. D'autres resteront toujours mécontents vis-à-vis de l'attitude de l'ombudsman à l'égard des problèmes - il ne recommandera jamais une mesure injustifiée qui le discréditerait, et à juste titre. Pour eux, l'intervention de l'ombudsman à l'égard de certains problèmes sera toujours trop lente.

L'ombudsman doit sans cesse garder à l'esprit ces objectifs. Il doit les écouter et les évaluer. Après tout, il doit se rappeler qu'il est en fin de compte, tout comme ceux qui sont l'objet de son enquête, responsable vis-à-vis de la population qu'il dessert.



# Appendices

## MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES

Plaintes reçues - 50

Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	10
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible	2
Discontinué (Ombudsman) — Aide accordée	5
Discontinué (plaignant) — Aucune aide possible	1
Non fondée — Aucune aide possible	12
Partiellement fondée — Redressée	1
Fondée — Aide accordée	1
A l'étude	18

78-200-20

Le plaignant dénonce l'ingérence induite du président du Tribunal d'appel dans les appels interjetés en 1974 contre les impôts fonciers levés.

Au cours de nos discussions avec les autorités du Tribunal d'appel, nous avons appris que le plaignant avait interjeté plusieurs appels relativement à l'évaluation de son impôt foncier pour l'année d'imposition 1974 et qu'il les avait retirés au cours de l'audience devant le Tribunal en 1975. Lors de l'audience, l'avocat du ministère forma opposition aux appels du plaignant du fait qu'ils avaient été interjetés après les délais impartis. Après avoir entendu cette opposition, le président du Tribunal conseilla au plaignant de retirer ses appels. Ce dernier signa ensuite un avis de retrait.

L'examen des dossiers afférents aux appels indiqua qu'ils avaient été interjetés après l'expiration des délais impartis. De plus, le plaignant étant un agent d'immeuble d'expérience, il est peu probable qu'il se soit laissé influencer par le président du Tribunal. Ainsi, aucune recommandation n'a été formulée en sa faveur.

Au cours de l'examen des dossiers afférents aux appels interjetés, il a été difficile de distinguer entre la période d'interjection d'un appel devant le Tribunal et l'expiration du délai impartit. Il a donc été proposé de remédier à cette situation en modifiant la formule d'appel. Le ministère a entériné cette suggestion.

78-200-28

Un avocat dresse une plainte au nom de ses clients qui, après avoir acheté des duplex situés dans un lotissement, ont été tenus par le ministère d'acquitter les arriérés d'impôt foncier qui grevaient ces biens.

A l'époque de l'aménagement du lotissement, un avis d'évaluation avait été signifié à la société promotrice pour des duplex évalués comme formant une seule unité de logement. En 1977, le promoteur interjeta appel de cette évaluation au moyen d'un renvoi adressé au Ministre. Le ministère procéda à la réévaluation des biens en comptant cette fois deux unités de logement par duplex, réduisant ainsi la valeur initiale d'évaluation. Il divisa le montant de l'évaluation mais n'en fit pas autant avec le montant de la taxe à payer. Ainsi furent inscrits un solde créditeur pour la moitié des biens et un arriéré pour le reste.

Au cours de la période entre le renvoi de l'avis d'évaluation au Ministre et l'octroi d'un dégrèvement d'impôt par le ministère, la société promotrice vendit

tous les lots en question. Nonobstant cette vente, elle demanda et obtint un remboursement d'impôt. Elle devint par la suite insolvable.

Après enquête auprès des ministères des Affaires municipales et des Finances, il fut établi que les renseignements que le ministère des Affaires municipales avait eu en sa possession relativement aux biens-fonds en cause suffisaient pour empêcher l'octroi indu d'un dégrèvement d'impôt à la société promotrice. Le Bureau recommanda donc que les arriérés d'impôt grevant les duplex de ce lotissement soient radiés.

La recommandation fut acceptée.

78-200-36, 78-200-37, 78-200-42, 78-200-43, 79-200-3

A la suite des élections provinciales tenues en Octobre 1978, le Bureau a reçu plusieurs plaintes alléguant des irrégularités à l'égard de la Loi électorale.

Elles visaient notamment:

a) la distinction faite dans les sections de vote urbaines et les sections de votes rurales pour ce qui a trait au droit de vote d'un citoyen le jour de l'élection dans le cas où son nom n'a pas été inscrit au préalable sur la liste électorale;

b) l'indication, jugée inutile, de l'état matrimonial et de l'occupation ou de la profession des électeurs sur les listes électorales; et

c) le défaut, allégué par certains, de traduire tous les documents d'élection publiés.

Pour ce qui a trait au premier point, le Bureau avait recommandé à l'issue des élections de 1974 "que l'on envisage la possibilité d'effectuer des changements, s'il y a lieu, qui pourraient s'imposer quant à la qualité d'électeur d'une personne dans une circonscription urbaine lorsque le nom n'est pas inscrit sur la liste électorale officielle." En dépit d'une réponse fragmentaire du gouvernement, ce n'est qu'en 1978 que furent apportées les modifications législatives. Après la réception de nouvelles plaintes à la suite des élections de 1978, le Bureau avait entrepris avec les fonctionnaires responsables l'examen approfondi des diverses plaintes. A l'issue de ces rencontres, le Bureau soumit des recommandations informelles favorisant l'abolition de la distinction entre les sections de vote urbaines et les sections de vote rurales pour ce qui a trait au droit de vote, l'abolition de toute indication d'état matrimonial et d'occupation sur les listes électorales et la publication de tous les documents d'élection dans les deux langues officielles.

Le ministère s'avéra bien disposé à l'égard de la position prise par le Bureau.

## MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'AMÉNAGEMENT RURAL

Plaintes reçues —	5
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible	1
Non fondée — Aucune aide possible	2
A l'étude	2

79-110-1

La plaignante reproche au ministère d'avoir accordé

le poste qu'elle sollicitait à une personne amie dont la compétence était inférieure à la sienne.

Après examen, il fut établi que la plainte n'était pas fondée.

En effet, nous avons constaté que le niveau d'éducation des deux personnes était à peu près le même mais qu'il ne s'agissait-là que d'un des critères sur lesquels la Commission de la Fonction publique base l'admissibilité des candidats. Après une nouvelle analyse du cas de la plaignante, la Commission établit qu'elle possédait le niveau d'éducation requis mais n'avait pas toutes les aptitudes voulues pour le poste. Dans l'établissement de ce degré d'aptitude, la Commission attache une importance "au rendement escompté du candidat vu la nature monotone et répétitive de certaines tâches, à la précision et à l'exactitude, à l'existence souhaitable d'un tempérament qui permet l'adaptation à l'utilisation de machines, à la capacité de surmonter la pression occasionnelle du travail, à la maturité nécessaire pour faire face à un public parfois agressif et à la facilité de communication avec les collègues dans un milieu de travail solitaire". La Commission nous indiqua qu'à l'issue de l'examen du dossier de travail de la plaignante, il y avait eu doute quant à sa "facilité d'adaptation" et à son "sens des responsabilités".

Le Bureau fit part des conclusions à la plaignante et l'affaire fut classée.

79-110-2

En 1978, le plaignant dénonça le défaut du ministère de lui rembourser le coût de l'installation d'un drain agricole aménagé en 1975.

A cette époque, le ministère, en vertu d'un programme dont il avait la charge, installait des tuyaux de drainage moyennant un prix convenu et remboursait aux agriculteurs le coût des matériaux utilisés. Le plaignant refusa de payer le prix convenu pour l'installation puisque le ministère n'avait pas l'intention de lui rembourser le coût de tous les tuyaux qu'il avait achetés.

A la suite de discussions avec le ministère et le plaignant, il fut établi que le ministère avait installé 2000 pieds de tuyaux auxquels l'agriculteur avait ajouté 500 pieds. Le plaignant, ayant démontré à la satisfaction du ministère, que les tuyaux avaient été installés en conformité avec les modalités du programme, il obtint le remboursement pertinent.

Son rôle de "médiateur" terminé, le Bureau classa l'affaire.

## MINISTÈRE DE L'APPROVISIONNEMENT ET DES SERVICES

Plaintes reçues —	8
Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	1
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible	1
A l'étude	6

## CABINET DU PREMIER MINISTRE

Plaintes reçues —	5
-------------------	---

Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	3
Discontinué (Ombudsman) — Aide accordée	1
Non fondée — Aucune aide possible	1

## COLLÈGE COMMUNAUTAIRE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Plaintes reçues —	3
Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	1
Fondée — Redressée	2

## MINISTÈRE DU COMMERCE ET DU DÉVELOPPEMENT

Plaintes reçues —	4
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible	1
Non fondée — Aucune aide possible	1
A l'étude	2

## COMMISSION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Plaintes reçues —	71
Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	2
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible	13
Discontinué (Ombudsman) — Aide accordée	6
Discontinué (plaignant) — Aucune aide possible	1
Non fondée — Aucune aide possible	24
Non fondée — Aide accordée	1
Partiellement fondée — Aide accordée	1
Partiellement fondée — Partiellement redressée	2
Fondée — Aide accordée	1
Fondée — Redressée	4
A l'étude	16

78-330-8, 78-330-84

Deux pompiers se plaignent du montant de la prestation qui leur a été accordée par la Commission.

Tous deux étaient employés d'un service municipal des incendies au moment d'être victimes de crises cardiaques en 1975. Ce n'est qu'en 1977 qu'ils furent mis à pied par la municipalité. Ils ont, à la fin de l'année 1977, soumis à la Commission des accidents du travail une demande d'indemnisation dans laquelle figurait la date de "l'accident", soit 1975.

A l'issue d'un long examen du cas et après réception du rapport très ambigu d'un cardiologue, la Commission accorda aux deux travailleurs une indemnité d'incapacité partielle permanente après avoir jugé que leur maladie professionnelle était une aggravation d'un état

pathologique déjà existant. L'octroi des prestations fut autorisé en octobre 1978 et l'effet rétroactif des versements remonta au 1<sup>er</sup> novembre 1977, dernier jour de travail rémunéré des pompiers.

L'allocation fut calculée selon l'échelle d'indemnité en vigueur en 1975, date indiquée par les plaignants comme étant la date de l'accident. Ceux-ci ont ultérieurement soutenu que le montant des prestations aurait dû être calculé selon l'échelle de 1977 puisque c'est à cette époque que la Commission fut saisie de leur cas et que c'est également à cette époque qu'ils furent mis à pied.

La Loi sur les accidents du travail stipule à l'égard des incapacités provenant de maladies professionnelles que "la date de l'accident est réputée être celle de l'incapacité". Dans le cas de troubles cardiaques tels que ceux des plaignants, il est difficile de soutenir que la date de l'incapacité correspond effectivement à la date de mise à pied.

A l'issue des discussions entre la Commission et le Bureau et la Commission et son avocat, la Commission a accepté la demande des deux plaignants comme une demande effectivement faite en 1977 et a ainsi convenu de calculer les prestations selon l'échelle d'indemnité de 1977.

78-330-32

Le plaignant s'oppose au montant de la prestation hebdomadaire que lui verse la Commission et allègue un retard dans l'octroi d'une prestation d'incapacité partielle permanente.

L'auteur de la plainte s'est blessé au dos le 31 mai 1976 et s'est adressé à nos services en avril 1978. Entretemps, il était retourné au travail pendant de courts intervalles mais n'avait jamais pu le reprendre de façon régulière. Il avait également reçu des prestations hebdomadaires de la Commission. Quoiqu'il en ait jugé le montant insuffisant, il avait été établi que la somme hebdomadaire allouée était exacte.

Vu la nature de la lésion du plaignant, la Commission avait éprouvé beaucoup de difficultés dans la fixation du montant de la prestation mensuelle, c'est-à-dire dans l'évaluation du degré d'incapacité partielle permanente.

Après l'établissement du degré d'incapacité par la Commission, le plaignant continua d'exprimer son mécontentement à l'égard du montant de l'indemnité reçue. La Commission renvoya ultérieurement le plaignant à un spécialiste qui recommanda, avec une certaine réserve, une nouvelle intervention chirurgicale. Le plaignant décida de ne pas s'y soumettre. Il choisit plutôt d'accepter un poste moins exigeant auprès de son ancien employeur et déclara être satisfait du montant des prestations qu'il recevait.

Peu de temps après, il se présenta à nouveau à notre bureau. Il déclara avoir repris le travail pendant environ deux semaines mais qu'il lui était devenu insupportable en raison de sa blessure au dos. Il ajouta avoir tenté vainement de faire rouvrir son dossier par la Commission.

Après de nouveaux pourparlers avec la Commission, cette dernière accepta de réexaminer le cas du plaignant. A l'issue de cette rencontre et d'un examen médical, le dossier fut rouvert à compter de la date à la-

quelle le plaignant avait à nouveau solliciter l'aide de la Commission. Elle renvoya encore une fois le plaignant à un spécialiste renommé pour qu'il y obtienne des soins.

Le Bureau invita le plaignant à recourir à son aide si besoin il y avait.

## COMMISSION DES DROITS DE L'HOMME DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Plaintes reçues — 3

Non fondée — Aucune aide possible 2  
Fondée — Redressée 1

## COMMISSION D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Plaintes reçues — 52

Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible 4

Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible 9

Discontinué (Ombudsman) — Aide accordée 4

Non fondée — Aucune aide possible 10

Partiellement fondée — Redressée 1

Fondée — Aucune aide possible 1

Fondée — Aide accordée 1

Fondée — Partiellement redressée 1

Fondée — Redressée 5

A l'étude 16

76-310-36

Un employé de la Commission d'énergie dresse une plainte concernant un contrat de location de gré à gré conclu avec son employeur.

Le plaignant avait loué à la Commission une embarcation motorisée à une époque où elle n'avait pu s'en procurer une auprès des services de location. Les modalités du contrat, pourtant passé par écrit entre le plaignant et la Commission, n'étaient pas claires. Le plaignant exigea un paiement pour la durée entière pendant laquelle l'embarcation avait été au service de la Commission alors que celle-ci n'entendait payer que pour la durée effective d'utilisation du bateau pour ses travaux.

Après l'étude approfondie des dossiers et les discussions intervenues entre le plaignant et les autorités de la Commission, nous avons recommandé le versement d'un paiement de compromis basé sur les dispositions de la Loi sur les contrats de construction de la Couronne.

Les deux parties acquiescèrent à cette recommandation et le Bureau mit un terme à son enquête.

78-310-69

Le plaignant dénonce la décision de la Commission d'interrompre son service d'électricité.

Le plaignant déclare avoir emménagé à la fin d'août 1978 dans l'appartement d'un ami et maintenu le service d'électricité existant. Il avait l'intention de notifier à la Commission le changement dès réception d'un premier état de compte qu'il ne reçut qu'en novembre 1978. Il refusa de payer la tranche du montant qui, selon lui, devait être mise à la charge de l'occupant précédent et la Commission interrompit son service d'électricité. Au moment de solliciter notre aide, le plaignant avait acquitté le montant entier de la facture et demandait le remboursement de la tranche contestée.

Lors de l'enquête, la Commission alléguait que le plaignant avait emménagé dans l'appartement avant la fin du mois d'août. Cependant, elle n'en possédait pas la preuve. Par contre, le plaignant pouvait appuyer ses dires par des preuves. La Commission lui remit donc la tranche contestée du montant qu'il lui avait versé.

Le plaignant se dit satisfait du déroulement et l'affaire fut classée.

79-310-23

La plaignante reproche à la Commission de l'avoir obligée à régler une facture d'électricité révisée.

L'enquête révéla que la Commission avait calculé incorrectement le montant initial de la facture d'électricité. La plaignante avait alors signalé à la Commission l'erreur commise mais on lui avait indiqué que le compte était en règle. Quelques mois plus tard, l'erreur fut à nouveau notifiée à la Commission mais elle assura la plaignante que tout était exact. Plus tard, la Commission constata son erreur et lui adressa une facture révisée d'un montant considérable. La plaignante ayant exprimé les ennuis qu'occasionnait un montant si élevé, du fait de la rétroactivité, la Commission accepta d'en échelonner le paiement sur une période d'un an, sans intérêt aucun.

L'enquête confirma l'exactitude de la facture et le droit de la Commission au paiement du montant y indiqué.

Vu les circonstances, le Bureau n'a pu aider la plaignante.

## COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

Plaintes reçues — 6

Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	1
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible	3
Discontinué (Ombudsman) — Aide accordée	1
Non fondée — Aucune aide possible	1

## COMMISSION DES LICENCES ET PERMIS D'ALCOOL

Plaintes reçues — 1

Refusée (discrétionnaire) — Aucune aide possible 1

## MINISTÈRE DU CONSEIL DU TRÉSOR

Plaintes reçues — 3

Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	1
Partiellement fondée — Redressée	1
A l'étude	1

## MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

Plaintes reçues — 26

Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	11
Refusée (sans juridiction) — Aide accordée	1
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible	2
Non fondée — Aucune aide possible	7
Fondée — Aide accordée	1
Fondée — Redressée	1
A l'étude	3

78-130-5

La plaignante, une enseignante titulaire d'une licence locale, dénonce le taux de la rémunération reçue pour le travail de suppléance.

Selon la plaignante, le traitement versé par la province en contrepartie de ses services de suppléance était inférieur au salaire minimum prescrit par la Loi sur le salaire minimum. Son salaire quotidien s'élevait à \$18.22 pour une journée d'une durée discutable de huit heures. A cette époque, le salaire minimum de la province était de \$2.80 l'heure soit \$22.40 pour une journée de huit heures.

Au cours de discussions avec le ministère, ce dernier a d'abord soutenu que l'échelle de traitement des enseignants suppléants était conforme aux prescriptions de la Loi sur le salaire minimum. Plus tard, il indiqua que le taux de rémunération quotidienne des enseignants suppléants était fixé par le Conseil du Trésor en vertu de la directive 109 mais que le nombre d'heures de travail relevaient de chaque conseil scolaire. Il ajouta qu'il n'avait jamais porté la question à l'attention du ministère du Travail et de la Main-d'œuvre qui est chargé de l'application de la Loi sur le salaire minimum. Quant à la directive 109 régissant le taux de rémunération, elle n'a reçu l'approbation du ministère du Conseil du Trésor que le 7 février 1978 alors que sa prise d'effet remonte au mois d'août 1977.

A la suite des renseignements fournis par le ministère, le Bureau invita la plaignante à demander au conseil scolaire en question d'indiquer le nombre d'heures de travail rémunéré par jour. Le Bureau s'est

dit prêt à poursuivre cette affaire une fois cette première question réglée auprès du conseil scolaire.

La plaignante n'ayant fourni aucune indication ultérieure, le Bureau a mis un terme à son enquête.

79-130-6

Le plaignant reproche au conseil scolaire de lui avoir fourni des renseignements erronés à l'égard d'une demande de congé d'étude.

Selon le plaignant, le conseil scolaire l'a mal renseigné quant à la date limite de présentation d'une demande de congé d'étude. Ainsi, sa demande n'ayant pas été reçue à temps, le Comité sur les congés d'étude constitué en vertu de la convention collective des enseignants refusa de l'étudier.

Lors de son enquête, le Bureau a établi qu'en dépit d'une erreur possible de la part du conseil scolaire quant à la date limite, le règlement régissant ce programme indique clairement la date exacte et copie dudit règlement avait été remise au plaignant par le conseil scolaire.

Qui plus est, le Comité sur les congés d'étude avait été constitué en vertu des dispositions de la convention collective et la majorité des personnes qui le composaient avaient été nommées du fait de leur appartenance au syndicat représentant le plaignant et non pas en tant qu'employées de la commission scolaire.

Le Bureau estima qu'il n'était pas de son ressort de poursuivre cette affaire et en a avisé le plaignant.

#### MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT

Plaintes reçues —	12
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible	3
Discontinué (Ombudsman) — Aide accordée	1
Discontinué (plaignant) — Aucune aide possible	1
Non fondée — Aucune aide possible	1
Partiellement fondée — Redressée	1
A l'étude	5

#### MINISTÈRE DES FINANCES

Plaintes reçues —	20
Refusée (sans juridiction) — Aide accordée	1
Discontinué (plaignant) — Aucune aide possible	1
Non fondée — Aucune aide possible	8

Non fondée — Aide accordée	1
Fondée — Aide accordée	1
Fondée — Redressée	1
A l'étude	7

79-140-11

Un entrepreneur reproche au ministère son refus de lui verser un paiement dû aux termes d'un contrat, ce refus étant le résultat d'un conflit à l'égard du paiement de taxes de vente.

L'enquête révéla que le ministère exigeait le paiement d'une taxe de vente sur des marchandises achetées par le plaignant à l'extérieur du Nouveau-Brunswick. Le plaignant affirmait que le vendeur était titulaire d'un certificat d'immatriculation du Nouveau-Brunswick et que la taxe lui avait été payée. Le ministère soutenait le contraire. Une enquête plus poussée du Bureau et du ministère démontra que la taxe de vente avait été effectivement remise au ministère.

Le ministère effectua subséquemment un redressement financier en faveur du plaignant.

#### MINISTÈRE DE LA JEUNESSE, DES LOISIRS ET DES RESSOURCES CULTURELLES

Plaintes reçues —	4
Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	2
Refusée (discrétionnaire) — Aucune aide possible	1
Non fondée — Aucune aide possible	1

#### MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Plaintes reçues —	81
Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	18
Refusée (discrétionnaire) — Aucune aide possible	2
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible	10
Discontinué (Ombudsman) — Aide accordée	7
Discontinué (plaignant) — Aucune aide possible	1
Non fondée — Aucune aide possible	10
Partiellement fondée — Aucune aide possible	4
Partiellement fondée — Aide accordée	2
Fondée — Aucune aide possible	2
Fondée — Aide accordée	2
Fondée — Redressée	3
A l'étude	20

77-180-10

La plaignante dénonce la façon dont s'est déroulée l'enquête du coroner à l'issue du décès de son fils.

Son fils est décédé dans des circonstances mystérieuses et violentes et le coronar a ordonné la tenue d'une enquête au cours de laquelle l'avocat du ministère a présenté des éléments de preuve soutenant l'hypothèse qu'il était décédé à la suite de blessures qu'il s'était infligées. Cette opinion fut corroborée de façon plutôt ambiguë par trois médecins. Vint s'ajouter le témoignage hautement médical d'un policier qui appuyait fortement cette opinion.

La plaignante soutient que le coronar n'aurait pas dû permettre à un policier de donner un témoignage d'ordre médical devant le jury. Elle reproche également au ministère d'avoir omis de citer un témoin important hospitalisé environ à la même époque que l'audience.

Après enquête auprès du ministère, il fut établi que le grief était fondé.

Le coronar en chef admit que le coronar en question n'aurait probablement pas dû accepter le témoignage du policier. Il affirma que dans des cas semblables, l'absence d'un pathologiste légal qui pourrait rehausser la qualité de ces enquêtes était à la source même du problème.

Malgré les défauts apparents de cette enquête, le Bureau n'a pas recommandé la tenue d'une nouvelle audience. En voici les raisons:

- (1) la preuve médicale apportée par les médecins corrobore la décision du jury portant que le fils de la plaignante avait 'causé sa propre mort';
- (2) la plaignante était représentée par un conseiller juridique lors de l'enquête; et
- (3) entretemps, depuis l'enquête du coronar, aucun élément de preuve sinon des éléments d'ordre psychique, n'avait été apporté justifiant raisonnablement la réouverture de l'enquête ou la tenue d'une nouvelle enquête.

Ainsi, le Bureau mit un terme à son enquête.

#### 79-180-10

Un prisonnier se plaint des mesures disciplinaires prises à son égard par les autorités du Centre de correction et de réhabilitation du Nouveau-Brunswick.

Au cours de son enquête préliminaire, le Bureau constata que les autorités du Centre n'avaient pas informé le plaignant de son droit d'interjeter appel auprès du directeur des services correctionnels. Le Bureau conseilla par conséquent au plaignant de faire d'abord intervenir ce mécanisme d'appel et lui indiqua que ce n'était qu'une fois ce recours épuisé qu'il pourrait se pencher sur son cas.

Le plaignant indiqua ultérieurement qu'il avait adressé une lettre au directeur des services correctionnels et que 'tout était réglé'.

L'affaire fut donc classée.

#### 79-180-23

En juillet 1979, le plaignant dénonça le refus du ministère de lui remettre une charette saisie précédemment.

L'épouse du plaignant était propriétaire de la charette

au moment de la saisie aux termes de l'exécution d'un bref à l'encontre de son fils qui habitait sur un bien-fonds appartenant à celui du plaignant et de son épouse. En mars 1978, une ordonnance de consentement d'"interpleader" enjoignit le shérif de renoncer à la possession de la charette. La charette avait été amenée du foyer du plaignant jusqu'à une trentaine de milles plus loin. Le bureau du shérif accepta de remettre la charette au plaignant mais refusa de la ramener à sa maison.

A l'issue d'un échange de lettres et d'un entretien avec le shérif, le ministère accepta de retourner la charette à la maison du plaignant.

La plainte était fondée et elle fut redressée.

#### 79-180-47, 79-180-48, 79-180-51, 79-180-53

Lors d'une visite du centre de détention de Moncton le 25 octobre 1979, le personnel du Bureau reçut les plaintes de quatre prévenus qui s'y trouvaient.

Les plaignants indiquèrent qu'ils étaient tenus de passer entre 22 1/2 et 23 heures par jour enfermés dans leur cellule. Le reste du temps, soit une heure ou une heure et demie, était consacré au nettoyage de leur cellule (une heure environ), à la douche et à l'entretien du pavillon cellulaire. Une période de loisir de 30 à 45 minutes leur était accordée pendant l'après-midi. Ils devaient regarder la télévision debout et éprouvaient certaines difficultés à obtenir un changement de canal.

Les prisonniers se plaignirent du froid dans leur cellule et, à la suite de discussion entre les gardiens et le Bureau, on leur remit une couverture additionnelle.

Un des plaignants affirma avoir été victime de menaces des gardiens après avoir sollicité un entretien avec le surintendant du Centre. Tous se sont plaints des ustensiles en plastique fournis (Ex. fourchettes en plastique pour manger de la soupe aux légumes, aucun couteau pour couper la viande, etc...) Un des plaignants avait demandé copie des règles et règlements du Centre ce qui lui fut refusé. Il a également dénoncé l'insuffisance d'ouvrages juridiques dans la bibliothèque. Tous quatre se sont plaints du refus de permettre aux visiteurs d'apporter des journaux.

Les plaintes des prévenus posent toujours un problème particulier. D'une part, ils n'ont pas été déclarés coupables d'infractions. D'autre part, le tribunal a cru bon de les faire incarcérer jusqu'au moment de leur procès. Dans le cas qui nous intéresse, trois des quatre prévenus étaient en prison depuis plus de deux mois. Cependant, ils étaient accusés d'infractions graves soit meurtre, tentative de meurtre et vol accompagné d'actes de violence. Il était donc indispensable que les autorités de la prison assurent leur sécurité absolue.

Le Bureau estima donc que leur plainte relativement au manque d'activités n'était que partiellement fondée compte tenu du fait que l'amélioration des conditions carcérales doit se faire dans les limites des contraintes financières et matérielles auxquelles font face les autorités. Quant aux allégations de menaces et des refus d'autoriser les journaux, elles furent jugées sans fondement. Par contre, la plainte concernant les ustensiles était partiellement fondée. L'utilisation d'ustensiles en plastique est justifiée du fait que, par le passé, les prisonniers avalaient les ustensiles en métal. Toutefois, il fut convenu que des mesures seraient prises afin que les ustensiles fournis conviennent mieux à la consistance des repas servis. En dernier lieu,

l'examen de la bibliothèque du Centre a révélé qu'il n'y existe aucun exemplaire des règles de l'établissement ni ouvrage juridique convenable. Nous avons appris que le ministère prépare maintenant à l'intention des détenus un manuel qui comprendra un résumé des principales règles de ses établissements. Quant aux ouvrages juridiques, on nous a indiqué que le ministère ne dispose pas des fonds nécessaires à leur acquisition. Le Bureau a ultérieurement mis à la disposition du Centre un exemplaire du Code criminel du Canada.

## MINISTÈRE DES RESSOURCES NATURELLES

Plaintes reçues — 19

Refusée (sans juridiction) —	Aucune
aide possible	2
Refusée (discrétionnaire) —	Aucune
aide possible	1
Discontinué (Ombudsman) —	
Aucune aide possible	5
Non fondée —	Aucune aide possible 5
Partiellement fondée —	Aide
accordée	1
Partiellement fondée —	Redressée 1
Fondée —	Aide accordée 1
A l'étude	3

79-210-4

L'auteur de la plainte reproche au ministère certains travaux d'arpentage effectués par un de ses arpenteurs en prévision des concessions que la Couronne accorda au cours des années 1890.

Les travaux du ministère et de ses prédécesseurs remontent aux premiers arpentages provinciaux effectués dans les années 1780. Le Bureau reçoit occasionnellement quelques plaintes au sujet des travaux d'arpentage faits au cours de cette longue période.

Dans le cas présent comme dans les autres cas, le Bureau soutient que le plaignant possède un recours pertinent devant les tribunaux et doit s'en prévaloir avant de solliciter l'aide de l'Ombudsman.

## MINISTÈRE DE LA SANTÉ

Plaintes reçues — 55

Refusée (sans juridiction) —	Aucune
aide possible	5
Refusée (sans juridiction) —	Aide
accordée	1
Refusée (discrétionnaire) —	Aucune
aide possible	2
Discontinué (Ombudsman) —	
Aucune aide possible	13
Discontinué (Ombudsman) —	Aide
accordée	3
Discontinué (plaignant) —	Aucune
aide possible	1
Non fondée —	Aucune aide possible 7
Partiellement fondée —	Aucune
aide possible	1
Partiellement fondée —	Redressée 2
Fondée —	Aucune aide possible 1
Fondée —	Redressée 2
A l'étude	17

78-160-22

Le plaignant reproche au ministère son refus de payer une tranche des frais hospitaliers supportés par sa fille lors d'un séjour en Turquie en 1976.

La plainte soulève deux questions à l'égard du remboursement des frais hospitaliers sous le régime d'assurance-maladie, notamment

(1) la date arrêtée par les administrateurs du régime pour l'établissement du cours du change dans les cas de services reçus à l'extérieur du Nouveau-Brunswick; et

(2) le rapport entre la somme effectivement versée pour ces services et le montant qui devrait être remboursé par le régime.

Au moment de la plainte, il existait une directive portant que dans les cas où une personne acquitte des frais médicaux en devises étrangères, le cours du change dont il est tenu compte est celui pratiqué au moment où il est procédé au règlement de la réclamation par le personnel du régime d'assurance-maladie. Dans le cas présent, la réclamation fut examinée plusieurs mois après que la personne en question eut quitté l'hôpital. L'enquête que nous avons effectuée révéla que même si des services tels que Master Charge ou Chargex suivaient des directives analogues, ce n'était pas le cas pour d'autres régimes canadiens d'assurance-maladie. Après examen de cinq différents régimes d'assurance-maladie, nous avons constaté que chacun utilisait le cours du change pratiqué au moment de la dispensation du service et non pas celui en vigueur au moment du règlement de la réclamation. Règle générale, la date de dispensation du service correspond à la date de congé de l'hôpital puisque c'est d'ordinaire à ce moment que les usagers étrangers sont tenus d'acquitter les frais d'hospitalisation.

Malheureusement, malgré l'application rétroactive de la nouvelle directive du ministère, il fut établi que le cours officiel du change au Canada au moment du règlement de la note d'hôpital différait de celui pratiqué en Turquie par les banques turques qui accordaient à leur devise une valeur supérieure à la cote canadienne à cette même date. Le ministère refusa de payer la différence.

A l'issue des discussions, le Bureau a convenu que le cours du change coté au Canada devait servir au calcul du remboursement par le ministère et que le montant réel des frais déboursés par le bénéficiaire de services médicaux dispensés dans un pays étranger n'était pas nécessairement remboursé intégralement.

Le Bureau mit un terme à son enquête en jugeant que la plainte était partiellement fondée et qu'elle avait été partiellement redressée.

79-160-16

La mère d'un nouveau-né dénonce l'obligation que lui fait le ministère de verser \$3 pour l'obtention du certificat de naissance de l'enfant.

Voici un extrait de sa lettre de plainte: "Je ne puis accepter que l'on impose un paiement en retour d'un certificat de naissance d'un nouveau-né. Je sais que le montant est minime mais, multipliez-le par le nombre



annuel de naissances et faites le compte. Voilà pourquoi les pauvres gens restent pauvres et les riches s'enrichissent".

L'examen de la loi pertinente et les discussions avec les dirigeants du ministère confirment que la délivrance d'un premier certificat de naissance pour un nouveau-né ne diffère en rien des autres et qu'elle est assujettie au paiement des droits que prescrit la Loi.

Le Bureau invita la plaignante à faire part de ses réticences au député de sa circonscription dans le cas où elle désirerait pousser davantage la question.

## SERVICES AUX CONSOMMATEURS

Plaintes reçues — 1

Non fondée — Aide accordée 1

## MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX

Plaintes reçues — 93

Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible 36

Refusée (sans juridiction) — Aide accordée 1

Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible 19

Discontinué (Ombudsman) — Aide accordée 7

Non fondée — Aucune aide possible 9

Partiellement fondée — Partiellement redressée 1

Fondée — Redressée 1

A l'étude 19

72-240-5

Le plaignant dénonce son renvoi, qu'il estime injuste, par le ministère.

Le plaignant était un employé titulaire de la Fonction publique à qui le ministère de l'Agriculture et de l'Aménagement rural avait accordé un congé de deux ans pour travailler à un projet spécial du ministère des Services sociaux. Au moment de sa demande de congé, le plaignant avait passé un contrat d'emploi oral pour une durée de deux ans avec le ministère des Services sociaux. Il lui fut ultérieurement signalé qu'il devait passer un contrat écrit qui, selon les directives du ministère, ne pouvait être d'une durée supérieure à un an. Puisque cette situation s'était produite quelque temps après l'octroi du congé, le plaignant s'est cru dans l'obligation de passer et passa effectivement un contrat d'une durée d'un an. Au cours de la période contractuelle, certaines divergences d'opinions surgirent entre le plaignant et ses supérieurs de telle sorte que le ministère refusa de renouveler le contrat à son expiration. Le plaignant demeura sans emploi pendant une période de quatre mois. Après avoir soumis son cas au député de sa circonscription, le plaignant fut embauché par un troisième ministère. Le réembauchage n'étant pas rétroactif, le plaignant a dû subir une perte de revenu de trois mois et demi.

Après enquête, le Bureau a établi que même si le ministère avait en toute apparence agi de façon légale, il avait néanmoins rompu un engagement oral selon lequel il devait embaucher le plaignant pour une durée de

deux ans. Le Bureau recommanda donc le remboursement de la perte de revenu et le versement rétroactif de l'augmentation accordée aux autres fonctionnaires au cours de la période en cause.

Ni le ministère des Services sociaux ni le Conseil du Trésor n'accepta la recommandation officielle du Bureau. Cependant, à l'issue d'une nouvelle recommandation adressée au lieutenant-gouverneur en conseil, le plaignant obtint le remboursement de sa perte de revenu.

78-240-74

Les plaignants, un enfant et ses parents nourriciers, se plaignent de la procédure d'adoption du ministère.

L'enfant, pupille du ministère, avait été placé dans le foyer des parents nourriciers en 1976. Ils décidèrent ultérieurement d'adopter l'enfant et leur demande fut approuvée en avril 1977. Cependant, ce n'est qu'au printemps de 1978 que les parents nourriciers entamèrent la procédure menant à l'ordonnance d'adoption que le ministère leur refusa.

Il semble qu'au cours de l'intervalle entre la première approbation et la présentation d'une demande d'ordonnance d'adoption, la situation financière des parents nourriciers ait changé au point de créer pour l'enfant un climat physique et émotif défavorable. L'enquête confirma le bien-fondé du grief des parents nourriciers.

L'enquête révéla également le défaut du ministère de s'acquitter de toutes ses responsabilités vis-à-vis de l'enfant. En raison d'un manque de personnel et d'un oubli administratif, le ministère avait omis de procéder à l'évaluation de la situation de l'enfant par rapport à ses parents nourriciers pour une période d'environ une année. En outre, les visites effectuées au foyer de l'enfant n'avaient pas été signalées aux dossiers ou, si oui, y avaient été consignées sans détail aucun. En dernier lieu, il semble que le ministère ait omis de tenir un dossier médical de l'enfant.

Ces omissions semblent contredire l'obligation qui est faite au ministère de s'acquitter de ses responsabilités à l'égard des enfants sous sa garde avec le degré voulu de soin, d'attention et de précision administrative.

Après avoir surmonté le désaccord soulevé quant au rôle du Bureau dans des situations telles, le ministère a convenu de la validité des objections soulevées et s'est engagé à prendre les mesures nécessaires pour empêcher qu'une telle situation ne se reproduise.

79-240-33

La plaignante reproche au ministère son refus d'augmenter les prestations de son fils.

La plaignante affirme que son fils invalide est âgé de 47 ans et qu'il habite avec elle. Il reçoit \$190 par mois soit une prestation d'invalidité de \$135 du ministère de la Santé nationale et du Bien-être social et la somme de \$55 du ministère provincial.

Après enquête auprès du ministère et examen des lois pertinentes, il fut déterminé que les personnes célibataires inaptes au travail recevaient habituellement \$254 par mois, le ministère pouvant varier ce montant dans le cas d'adultes habitant avec leurs parents, sauf s'il sont invalides.

Puisque le fils de la plaignante reçoit déjà une prestation d'invalidité du gouvernement canadien, nous lui avons conseillé de demander au ministère un statut analogue. Nous avons invité la plaignante à communiquer à nouveau avec nous si nécessaire.

L'affaire fut classée étant donné que la plaignante n'a pas donné suite à notre invitation.

### SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Plaintes reçues — 1  
A l'étude 1

### SOCIÉTÉ D'AMÈNAGEMENT RÉGIONAL

Plaintes reçues — 2  
Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible 1  
Non fondée — Aucune aide possible 1

79-340-2

Le plaignant dénonce la soi-disant mainmise injuste de la Société sur son bien-fonds.

Le plaignant allègue que son père avait cédé le bien-fonds en question à la "Farm Settlement Board" en 1962. La Commission passa ultérieurement une convention de vente avec le frère du plaignant selon laquelle elle s'engageait à lui céder le bien-fonds après son paiement intégral. Peu de temps après, le frère du plaignant céda à ce dernier le droit qu'il détenait sur le bien-fonds.

Malgré l'insuffisance de pièces justificatives dans les dossiers du ministère, il semble que le plaignant ne se soit pas livré à l'exploitation agricole du bien-fonds ou qu'il ait omis de verser à la "Farm Settlement Board" les paiements convenus. Ainsi, elle a repris possession du bien-fonds puis cédé son droit à la Société d'aménagement régional qui, à son tour, céda le bien-fonds à une tierce partie.

Le plaignant n'ayant pu, au cours de l'examen de son cas, fournir la preuve de la continuité de son droit de propriété, le Bureau a dû mettre un terme à son enquête.

### SOCIÉTÉ D'HABITATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Plaintes reçues — 43  
Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible 1  
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible 8  
Discontinué (Ombudsman) — Aide accordée 6  
Non fondée — Aucune aide possible 6  
Non fondée — Aide accordée 1  
Partiellement fondée — Aucune aide possible 2  
Partiellement fondée — Aide accordée 1  
Partiellement fondée — Partiellement redressée 1  
Fondée — Aide accordée 1  
Fondée — Redressée 4  
A l'étude 12

78-360-12

Les plaignants dénoncent les difficultés auxquelles ils ont fait face au cours de leur participation à un programme de logement parrainé par la Société.

Les auteurs de la plainte et d'autres membres du groupe coopératif avaient acheté des lots à bâtir dans un lotissement en vue d'y construire des maisons. Ils constatèrent ultérieurement que le sous-sol de ces terrains n'était autre qu'un rocher massif qui entraînait des coûts d'excavation exorbitants. Par ailleurs, ils avaient cru que leurs lots seraient munis des services voulus mais tel ne fut pas le cas.

Les plaignants estiment que la Société d'habitation aurait dû s'assurer qu'il s'agissait de lots propres à la construction et desservis conformément aux modalités du programme de logement coopératif. Ils dénoncent également le prélèvement d'intérêts sur les avances, un prétendu retard dans l'octroi des fonds hypothécaires et l'insuffisance de l'assistance juridique offerte par la Société d'habitation.

Au cours de l'enquête, les autorités responsables de la Société d'habitation ont indiqué que chaque membre d'une coopérative de logement a l'obligation légale de s'assurer que les lots se prêtent à la construction domiciliaire et qu'ils sont munis des services voulus. Ils ont ajouté que les inspecteurs de la Société prêtaient de bonne foi leur concours à cet égard mais que leur responsabilité ne s'en trouvait nullement engagée pas plus que celle de la Société à l'égard des difficultés d'ordre juridique et financier découlant des frais de construction additionnels supportés par les plaignants. Par contre, la Société affirma avoir assisté les plaignants dans leurs revendications auprès du propriétaire du lotissement et accru le montant de leur prêt hypothécaire.

Nous avons demandé aux plaignants de nous indiquer les raisons pour lesquelles, à leur avis, la Société d'habitation devait s'assurer que les lots se prêtaient à la construction. Il ne fut pas donné suite à notre question et nous avons mis un terme à notre enquête.

79-360-13

La plaignante dénonce une menace d'éviction d'une habitation à bas loyer gérée par la Société d'habitation.

La plaignante, mère de trois enfants, recevait des prestations d'assistance sociale. Le père des enfants, lui aussi assisté social, se rendait périodiquement à la résidence de la plaignante et y passait parfois la nuit. Un agent de logement ayant trouvé l'homme en question dans la chambre de la plaignante, un avis de congé et une mise en demeure pour obtenir la possession des lieux furent émis contre elle, autorisant ainsi son éviction sans lui fournir l'occasion de se faire entendre.

L'enquête révéla que la plaignante était bon locataire, s'occupait bien de ses enfants et payait son loyer régulièrement. Elle avait déjà tenté de nouer des relations stables avec le père des enfants mais les problèmes d'alcool et de drogue de ce dernier ne l'avaient pas permis.

Le Bureau estima que s'il existait des raisons valables pour procéder à l'éviction de la plaignante, elle aurait dû être expulsée avec motifs à l'appui lui donnant ainsi l'occasion de réfuter les accusations portées contre elle. La Société d'habitation acquiesça. Cependant, la régie locale des habitations avait déjà entamé une pro-

cédure légale qui empêchait la tenue d'une telle audience.

A la suite de pourparlers entre le Bureau et la Société, cette dernière accepta de mettre fin à la procédure intentée contre la plaignante et lui permit de rester dans son logement.

## MINISTÈRE DU TOURISME

Plaintes reçues — 1

A l'étude 1

## MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Plaintes reçues — 94

Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	19
Refusée (sans juridiction) — Aide accordée	1
Refusée (discrétionnaire) — Aucune aide possible	3
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible	14
Discontinué (Ombudsman) — Aide accordée	2
Discontinué (plaignant) — Aucune aide possible	1
Non fondée — Aucune aide possible	12
Partiellement fondée — Aide accordée	2
Fondée — Aide accordée	2
Fondée — Redressée	4
A l'étude	34

76-170-47, 79-170-7

Les plaignants allèguent qu'il y avait inexactitude dans la signalisation routière sur la route transcanadienne dans la région du Grand Lac.

Selon les plaignants, le panneau en direction ouest érigé à Young's Cove et celui en direction est érigé à McGowan's Corner donnaient à tort l'impression que les automobilistes devaient alors quitter la route transcanadienne pour se rendre au Grand Lac.

Notre enquête confirma le bien-fondé de la plainte. Après discussion avec le ministère, les changements nécessaires furent apportés.

Nous en avons profité pour suggérer le remplacement de l'indication "ministère de la Voirie" par "ministère des Transports" sur les divers établissements du ministère à travers la province. Le changement de nom s'est opéré il y a maintenant plusieurs années mais les indications d'appellation n'ont pas encore été changées.

Le ministère s'est engagé à faire les changements qui s'imposent dans un avenir prochain.

78-170-53

L'exploitant d'une station-service dénonce le refus du ministère de lui octroyer un permis de poste officiel de vérification des véhicules à moteur.

L'enquête révéla que la plainte était sans fondement.

En effet, le règlement stipule que la station-service doit occuper un (l) mécanicien agréé au moins et que les services de vérification doivent être offerts pendant une durée de huit heures par jour. Le plaignant s'était assuré les services d'un mécanicien "en attente" et croyait ainsi satisfaire aux prescriptions réglementaires. Tel n'était pas l'avis du ministère qui souligna que le petit nombre de clients de l'exploitant et le nombre considérable de postes officiels avoisinants empêchaient l'octroi du permis sollicité.

Le Bureau souscrivit au point de vue du ministère et en avisa le plaignant.

78-170-61

En novembre 1978, la plaignante affirma qu'elle et sa famille avaient perdu des biens personnels lorsque la maison qu'elles avaient achetée fut démolie par le ministère.

L'enquête révéla que le ministère avait acheté le bien-fonds en 1972 et que l'accord conclu entre le ministère et le vendeur prévoyait l'enlèvement ou la démolition de la maison qui s'y trouvait. Il ne fut pas satisfait à cette disposition et une tierce partie se porta acquéreur de la maison pour ensuite la revendre à la plaignante en 1974.

Ce n'est qu'à l'automne 1977 que le ministère constata que la maison n'avait pas été démolie ou enlevée conformément aux modalités de l'accord convenu en 1972. Outre la maison, on avait aménagé sur le bien-fonds un autobus converti en logement et une roulotte où habitaient des membres de la famille de la plaignante.

Dans une communication écrite en novembre 1977, le ministère les pria tous de quitter les lieux au plus tard le 1<sup>er</sup> mai 1978. Les plaignants quittèrent leur logement en janvier 1978 et le ministère procéda à la démolition après avoir examiné les lieux et constaté qu'aucun objet de valeur n'y avait été laissé par les anciens résidents.

Le Bureau estima tout à fait raisonnable le comportement du ministère vis-à-vis de la plaignante et jugea que la plainte était sans fondement.

79-170-59

L'auteur de la plainte reproche au ministère la suspension de ses droits de conducteur pour une période de douze mois.

Son permis de conduire était périmé depuis novembre 1978 vu son défaut de le renouveler; il continua tout de même à conduire un véhicule à moteur. Cette infraction ainsi que nombre de contraventions pour vitesse excessive entraînèrent en janvier 1979 la suspension de son permis pour une durée de trois mois.

Suivit une nouvelle suspension de douze mois après que les autorités du ministère eurent confondu infraction pour conduite sans permis valide et infraction pour conduite d'un véhicule à moteur alors que les droits de conducteur sont suspendus. L'auteur de la plainte dénonça la mesure prise auprès des ministères des Transports et de la Justice mais n'obtint aucun résultat.

A l'issue de notre enquête, le ministère remédia à l'erreur et l'auteur de la plainte récupéra ses droits de conducteur.

## MINISTÈRE DU TRAVAIL ET DE LA MAIN-D'OEUVRE

Plaintes reçues — 9

Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	2
Discontinué (plaignant) — Aucune aide possible	1
Non fondée — Aucune aide possible	2
Partiellement fondée — Aide accordée	1
Fondée — Redressée	1
A l'étude	2

79-190-2

L'exploitante d'un foyer de soins spéciaux se plaint du harcèlement dont elle a été faite la victime par les ministères du Travail et de la Main-d'oeuvre et des Services sociaux ainsi que par le service municipal des incendies.

La plaignante exploite un foyer où habitent seize personnes âgées atteintes de maladie mentale. Le foyer n'était qu'en état plus ou moins satisfaisant de réparation aussi a-t-elle reçu plusieurs ordres du bureau du prévôt des incendies, du service municipal des incendies et du ministère des Services sociaux. Elle affirme avoir, de manière générale, satisfait à ces ordres et soutient qu'elle offre à ses locataires des soins de bonne qualité. Elle allègue qu'il y a eu chevauchement de compétence des organismes en question et que leurs interventions étaient devenues harcelantes.

Après avoir consulté les organismes en cause, tous ont convenu de la qualité des soins dispensés par la plaignante. Ils ont également convenu qu'il y avait chevauchement de compétence du fait de certaines dispositions de la Loi sur la prévention des incendies et de la Loi sur les foyers de soins spéciaux. Ils ont en outre reconnu la possibilité de chevauchement au niveau administratif mais ont affirmé que tel n'avait pas été le cas. Les autorités ont déclaré qu'il y avait coordination des attributions des organismes en cause au niveau de chaque région de la province où il était procédé à des inspections en vertu de la Loi sur les foyers de soins.

Par contre, l'examen des dossiers du ministère révéla qu'il y avait eu un certain chevauchement de compétence dans la mesure où les rapports et directives du ministère des Services sociaux et du bureau du prévôt des incendies renferment certains commentaires et ordres identiques.

A l'issue de nouvelles discussions, les organismes en cause ont admis que le chevauchement entre les pouvoirs conférés à un inspecteur par la Loi sur les foyers de soins spéciaux et ceux conférés au prévôt des incendies par la Loi sur la prévention des incendies pouvait créer certains ennuis. Par contre, ils ont soutenu que ce genre de contre-vérification était sage vu l'importance d'assurer aux personnes atteintes de maladie mentale ou d'incapacité physique un logement convenable.

Vu les circonstances, les parties ont jugé préférable de rencontrer la plaignante. Une rencontre eut donc lieu et les organismes en cause indiquèrent à la plaignante leurs principaux sujets d'inquiétude.

Le Bureau est satisfait de l'issue de cette rencontre.

La plaignante comprend maintenant la position des divers organismes et leur interaction et les prescriptions qui lui ont été imposées sont tout à fait raisonnables.

L'affaire a été classée.

## MUNICIPALITÉS

Plaintes reçues — 76

Refusée (sans juridiction) — Aucune aide possible	19
Refusée (discrétionnaire) — Aucune aide possible	1
Discontinué (Ombudsman) — Aucune aide possible	22
Discontinué (Ombudsman) — Aide accordée	4
Discontinué (plaignant) — Aucune aide possible	1
Non fondée — Aucune aide possible	10
Fondée — Aide accordée	1
Fondée — Redressée	3
A l'étude	15

78-400-32

La plaignante allègue le refus de la cité de Saint-Jean d'assurer l'entretien légalement acceptable d'une propriété avoisinante.

Selon la plaignante, la propriété adjacente à la sienne fut laissée dans un état tel que sa compagnie d'assurance annula la police garantissant sa propre propriété en raison du risque d'incendie occasionné par la propriété voisine.

A l'issue d'une enquête auprès de la ville, une opinion catégorique fut formulée. Elle affirma que l'inspecteur des bâtiments n'avait pas négligé l'examen de l'état de la propriété en question. Elle ajouta que l'inspecteur avait examiné le bâtiment en question à plusieurs reprises et qu'il n'était ni en mauvais état ni inesthétique. Les autorités municipales conclurent que la compagnie avait agi ainsi parce que le bâtiment voisin était inhabité.

Moins de cinq semaines après que nous ayons été saisis de l'affaire, la plaignante nous fit part de la notification faite au propriétaire par l'inspecteur des bâtiments lui indiquant que le cas de sa propriété avait été porté à l'attention du conseil municipal et qu'il lui fallait fournir les raisons pour lesquelles la maison en question ne devrait pas être détruite. Le propriétaire prit les mesures nécessaires pour remédier à la situation à la grande satisfaction de la plaignante.

Après un tel dénouement, le Bureau mit un terme à son enquête.

79-400-8

La plaignante exprime son mécontentement vis-à-vis des dommages matériels et des frais d'entreposage occasionnés par la négligence d'une corporation municipale.

La plaignante allègue qu'une fuite s'est produite dans la soudure du raccord de réduction d'un compteur d'eau installé par la ville dans le milieu du sous-sol de son voisin. La plaignante y avait entreposé des meubles

qui furent considérablement endommagés. Elle dû ensuite payer des frais d'entreposage.

La plaignante était représentée par un avocat. Ce dernier adressa une lettre aux autorités de la ville qui renvoyèrent l'affaire à leur expert. Celui-ci examina la situation et conclut que les dommages avaient été causés par des matériaux défectueux et non pas du fait d'une négligence de la part de la municipalité.

La plaignante nous avoua qu'elle n'avait pas les moyens financiers de faire valoir sa plainte devant les tribunaux.

A peu près de la même époque, l'adoption de nouveaux règlements permettait de faire valoir devant les tribunaux pour une modique somme les petites créances jusqu'à concurrence de \$750. Le Bureau indiqua à la plaignante qu'elle devait d'abord se prévaloir de ce mécanisme d'appel avant qu'il puisse pousser plus loin son enquête.

79-400-39

Le plaignant prétend que le chef de la police municipale a recommandé à un service de remorquage d'exiger la somme de \$50 pour enlever une motocyclette tout-terrain appartenant à son fils.

La plaignante soutient que les parties en cause ont omis de prendre les mesures qui auraient permis le remboursement de cette somme. Il ajoute que la ville devrait préciser davantage sa manière habituelle d'agir dans ces cas.

Après enquête, le chef de la police municipale reconnut la possibilité qu'il eu dit, sans arrière-pensée, à l'exploitant du service de remorquage qu'il pouvait exiger

\$50 si tel était son désir. Il ajouta que ses commentaires ne devaient pas être pris comme une directive mais reconnut qu'ils aient pu provoquer certains malentendus. Il termina en indiquant, qu'à son avis, les frais de remorquage ne devraient pas tenir lieu d'amende et que les dispositions de la Loi sur les véhicules à moteur devraient contenir des sanctions pertinentes.

Le Bureau rencontra également le propriétaire du service de remorquage. Ce dernier affirma avoir demandé à la police municipale de lui suggérer le montant des frais et qu'il avait agi ainsi afin qu'elle soit satisfaite de son travail. Il reconnut qu'il y avait eu malentendu et admit que \$20 suffisaient. Il se dit prêt à rembourser le solde au plaignant.

Après discussion, le plaignant accepta le remboursement et exprima sa satisfaction vis-à-vis de notre intervention.

79-400-56

Au cours de l'exercice, le Bureau reçut de nombreuses plaintes à l'issue de l'adoption de résolutions ou d'arrêtés prescrivant que tout ou partie des employés municipaux devaient habiter à l'intérieur des limites de la municipalité.

L'enquête effectuée par le Bureau indiqua que la question de la résidence constituait un élément du contrat passé entre l'employé et la municipalité. La question de résidence comme telle semblait faire partie du processus de négociation collective dans les municipalités d'où les plaintes sont issues, processus qui est subordonné à la Loi sur les relations industrielles.

Les plaignants furent informés en conséquence.

# Ombudsman

703 Brunswick Street  
P.O. Box 6000, Fredericton, N.B.  
E3B 5H1

703, rue Brunswick  
C.P. 6000, Fredericton, N.B.  
E3B 5H1  
Tél. (506) 453-2789

le 22 mai 1980

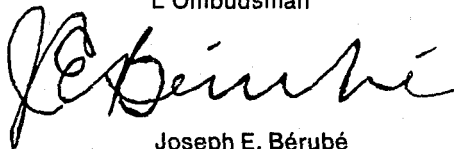
Bureau de l'Orateur  
Édifice de l'Assemblée législative  
Province du Nouveau-Brunswick

Monsieur l'Orateur,

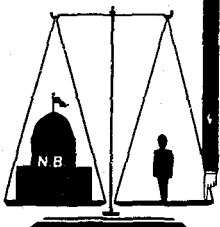
J'ai l'honneur de vous présenter le treizième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la Loi sur l'Ombudsman, pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 1979 au 31 décembre 1979.

Je vous prie d'agréer, Monsieur l'Orateur, l'assurance de ma considération distinguée.

L'Ombudsman



Joseph E. Bérubé



## TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants de l'exercice 1979 .....	1
Statistiques .....	1
Recommandations .....	2
Sixième conférence annuelle des Ombudsmans législatifs canadiens .....	2
Du rôle de l'Ombudsman .....	3
Appendices .....	7
Plaintes reçues par ministère et agence et quelques sommaires de plaintes .....	9
Revue budgétaire (voir anglais) .....	21
Statistiques (voir anglais) .....	23
Loi sur l'Ombudsman (voir anglais) .....	33

## FAITS SAILLANTS DE L'EXERCICE 1979

- \* Nous avons reçu 1 199 plaintes au cours de l'année 1979 soit une diminution de 124 griefs ou 9,5 pourcent par rapport à l'exercice 1978. (voir STATISTIQUES)
- \* Des recommandations faites précédemment par le Bureau, trois ont été mises en oeuvre notamment la création d'un centre d'information à l'intention du public, l'augmentation des prestations des victimes de la silicose et l'amélioration du régime de pension des personnes qui passent d'autres organismes publics aux services publics dans le cadre du programme de chance égale. (voir RECOMMANDATIONS)
- \* Nous avons accueilli la sixième conférence annuelle des ombudsmans législatifs canadiens à Fredericton du 23 au 26 septembre 1979. Une soixantaine de délégués étaient présents parmi lesquels figuraient des ombudsmans du niveau national, de neuf provinces canadiennes et des États de Trinidad et Tobago. (voir SIXIEME CONFERENCE ANNUELLE DES OMBUDSMANS LEGISLATIFS)
- \* A compter du 1<sup>er</sup> janvier 1980, le Bureau agira comme un des mécanismes d'appel prévus par la Loi sur le droit à l'information.
- \* Le personnel du Bureau est demeuré le même et comprend notamment M. Charles Ferris, avocat; Mme Magella St-Pierre, adjointe administrative à l'Ombudsman; Mme Doris Palmer, secrétaire de l'Ombudsman et Mme Venise Moore, secrétaire bilingue.
- \* Les audiences à huis-clos se sont poursuivies tout au long de l'année 1979. Au cours du mois de juin, nous avons tenu des audiences dans les municipalités de Tracadie, Shippagan et Caraquet au nord-est. Puis en novembre, nous nous sommes rendus à Sussex, St. Stephen et Woodstock.
- \* Tel qu'auparavant, nous nous sommes rendus dans les établissements de détention de la province; nous avons rencontré les détenus et examiné leurs griefs auprès des autorités des établissements. Nous avons visité les détenus des centres de détention provinciaux de Moncton, St. Stephen et Woodstock.

## STATISTIQUES

Le tableau 1 indique le nombre total de cas dont le Bureau a été saisi au cours de l'année. Il faut souligner que la seule indication du nombre de dossiers entamés et d'affaires classées peut porter à confusion. En effet, certains parmi les cas les plus difficiles où l'intervention du Bureau est des plus marquée requièrent nécessairement une enquête plus longue et plus approfondie qui n'a pu être complétée à temps pour qu'ils puissent figurer parmi les affaires classées à la date du rapport de l'exercice. Le lecteur trouvera la répartition de cas au tableau 1.

Le tableau 2 fait état de la provenance géographique des plaintes. La hausse considérable du nombre de plaintes provenant des comtés de Carleton et de

Charlotte peut être attribuée à la tenue d'audiences à huis-clos en novembre et à la publicité qui y a été accordée. Aussi, la baisse du nombre de plaintes dans les comtés de Saint-Jean et Kings qui marque un net retour aux niveaux enregistrés avant 1978, peut être due au succès des audiences tenues à Saint-Jean en 1978.

Le tableau 3 indique le nombre total mensuel de plaintes reçues et illustre davantage l'importance des relations publiques. Le mois de novembre a été le plus intense. En effet, c'est en novembre et au cours des trois autres mois les plus occupés soit mai 1978, avril 1975 et mars 1976 que fut mis l'accent sur les relations publiques, ce qui comprenait entre autres la publicité par les média.

Le tableau 3a indique la courbe tracée par les plaintes au cours des treize dernières années. Après une hausse marquée du nombre de plaintes reçues en 1974 et 1975, l'augmentation a diminué graduellement jusqu'au présent exercice au cours duquel nous avons connu une baisse, la première depuis 1973. Il est difficile à ce stade de déterminer si le déclin est la suite normale d'une courbe qui a atteint son plus haut point ou s'il est attribuable à des variables plus contrôlables telles que l'accessibilité, l'efficacité et les relations publiques.

Le tableau 4 répartit les plaintes reçues selon le sexe et la langue de présentation. On ne constate aucun changement important par rapport à l'exercice précédent quant à la répartition selon le sexe. Par contre, on signale une augmentation plus marquée sur le plan de la langue. Les plaintes communiquées en anglais ont diminué de 150 alors que celles présentées en français ont augmenté de 26.

Les tableaux 5 et 6 indiquent que des 1 199 plaintes reçues en 1979, 748 ou 62,4% se rattachaient à des ministères ou organismes provinciaux et municipaux. De ce nombre, 398 ou 39,8% sur lesquelles il a été statué au cours de l'année ont été considérées comme étant de notre ressort.

Le tableau 8 indique le suivi des plaintes reçues et classées au cours de l'exercice. Des 398 plaintes jugées de notre ressort, 75 ou 14% furent classées comme fondées ou partiellement fondées. L'intervention du Bureau a été considérable dans 53 cas soit 13%, même si ces plaintes n'étaient pas de son ressort ou justifiées ou avaient été abandonnées.

Les statistiques qui font état de dossiers ouverts avant l'exercice 1979 mais qui ont été clos en 1979 (tableau 7) sont très étonnantes. Des 171 plaintes de cette catégorie, 68 ou 40% ont été jugées fondées ou partiellement fondées. Pour ce qui a trait au 27 autres cas soit 16%, le Bureau n'a pu accorder son aide.

Les plaintes reçues par le Bureau ont été classées comme suit:

(a) plaintes reçues par lettre	-	252
(b) plaintes reçues de personne à personne	-	291
(c) plaintes reçues par téléphone	-	656
Nombre total de plaintes		1199



## RECOMMANDATIONS

### Nouvelle recommandation

Les dossiers du Bureau pour l'année 1979 indiquent deux cas de plaignants reconnus coupables d'infraction au code de la route dans une autre province et dont le droit de conduire a été suspendu par cette même province. Au moment de leur venue au Nouveau-Brunswick, leur dossier fut remis au registraire des véhicules à moteur de la province. Sur réception d'un avis, le registraire a suspendu leur droits de conducteur pour la durée prescrite par la Loi sur les véhicules à moteur en sus de la période de suspension déjà écoulée dans l'autre province. Le registraire agissait ainsi sous le régime de l'article 307 de la Loi sur les véhicules à moteur.

Le Bureau estime que l'article 307 de la Loi sur les véhicules à moteur est peut-être injuste et discriminatoire. Nous recommandons par conséquent que l'on étudie la possibilité de modifier cette disposition.

### Recommandations déjà formulées

Tout au long de ses douze rapports annuels, le Bureau a soumis quelque trente-cinq propositions de modifications législatives auxquelles il faut ajouter un certain nombre de recommandations moins formelles.

De ce nombre, dix-huit ont été mises en oeuvre; il en reste dix-sept.

Le Bureau estime que le défaut de donner suite à ces recommandations peut entraîner bon nombre de citoyens dans une situation qui, aux termes de l'alinéa 21(1)a) de la Loi, est 'déraisonnable, injuste ou oppressive'.

Parmi ces recommandations, on peut signaler

- (1) les règles de procédures équitables minimum et un mécanisme d'appel en matière de conseils et de tribunaux administratifs;
- (2) l'assistance juridique en matière civile;
- (3) la responsabilité du ministère des Transports découlant du défaut de réparation des routes;
- (4) la vérification obligatoire de tous les véhicules à moteur;
- (5) l'abolition de la distinction entre section de vote urbaine et section de vote rurale;
- (6) la réglementation des conflits d'intérêt des fonctionnaires municipaux;
- (7) le remboursement des contributions des enseignants au régime de pension dans certains cas;
- (8) la révision de la politique régissant les permis afférents aux routes à accès limité;
- (9) la précision de la procédure applicable aux griefs du personnel de gestion dans les services publics.

Nous sommes heureux de constater que les recommandations ci-dessus et quelques autres sont l'objet d'une révision approfondie effectuée par les corps exécutifs et législatifs du gouvernement.

## SIXIÈME CONFÉRENCE ANNUELLE DES OMBUDSMANS LÉGISLATIFS CANADIENS

Ce fut pour nous un insigne honneur d'accueillir la conférence annuelle des ombudsmans canadiens et quelques membres de leur personnel. Le thème de la rencontre "L'ombudsman, un champion du citoyen" a permis l'évaluation minutieuse de cette charge. On s'interrogea d'abord sur le rôle de l'ombudsman dans le contexte canadien puis on confirma l'importance de ses attributions. Cette rencontre fut également pour nous l'occasion d'accueillir nos collègues canadiens avec une hospitalité qui nous rend fiers d'être Néo-Brunswickois.

La publication des actes de la conférence est en voie de préparation grâce à la collaboration de l'Institut national des ombudsmans. Les délibérations seront publiées dans les deux langues officielles au cours de l'année 1980.

Pour les besoins du présent rapport, nous avons choisi un échantillonnage de commentaires dont le suivant qui donne le ton des débats:

— "De l'Ombudsman et les droits de l'enfant" —

"J'ai consulté les rapports des ombudsmans des différentes provinces. Je voulais savoir combien de plaintes avaient été portées par des enfants. Je n'en ai trouvé aucune. J'en ai trouvé quelques-unes de parents qui portaient plainte au nom de leurs enfants, mais très peu. L'attitude des ombudsmans me porte à croire cependant qu'ils accorderaient une attention particulière aux plaintes des enfants. J'ai demandé à M. Bérubé s'il accorderait autant d'importance à une plainte raisonnable d'un enfant de 12 ans qu'à celle d'un adulte. Il m'a assuré qu'il le ferait et je crois que tous les ombudsmans en feraient autant. Je le sais, et vous le savez aussi, mais de toute évidence l'enfant l'ignore. Il est certain que les enfants sont assujettis à plus de lois et de règlements que les adultes. Pour ce qui est des plaintes, les enfants comptent sur leurs parents pour les faire. Vos propres statistiques le démontrent.

Le problème, c'est que nous avons tendance à regarder les enfants seulement comme des adultes en devenir, des adultes en puissance, des citoyens de demain. Pourtant les enfants sont déjà un secteur important de notre société, non seulement parce qu'ils appartiennent aux adultes ou qu'ils vont devenir des adultes mais parce qu'ils sont déjà des personnes de plein droit."

Juge Doris Ogilvie, présidente pour le Canada de l'Année internationale de l'enfant.

— "De l'Ombudsman et le droit à l'information" —

"Ce que je prévois, malgré ces incertitudes, c'est que l'Ombudsman interprétera et appliquera les dispositions de la loi qui le concernent de façon à respecter l'esprit et l'intention de cette nouvelle mesure tout en cherchant à sauvegarder les droits de toutes les parties dans l'affaire qui lui sera soumise."

Beverley Smith, directeur de la Division de la réforme du droit du Nouveau-Brunswick

— "De l'Ombudsman et de son rapport" —

"...la communication est l'essence même du rapport, si elle n'y est pas, vous avez échoué."

Maxwell Yalden, Commissioner of Official Languages

"Generally, it is felt that if an issue is public prior to the initiation of an investigation or...the matter becomes public knowledge in the course of an investigation, the final report should...be made public...The use of the special report...not only enhances the public's right to know of the work of the Ombudsman on issues of major importance but also serves...to clear the air of suspicion, doubt and uncertainty."

Paul Wood, Executive Assistant to the Alberta Ombudsman

— On the Ombudsman and the institutionalized —

"The force behind changes for the better must be the realization that inmates are human beings, not objects and that human beings are entitled to humane treatment, notwithstanding their status as prisoners and all that this entails as regards their fundamental right as individuals."

Gil Thomson, Chief Investigator, Saskatchewan Ombudsman's Office

— On whether the Ombudsman is fulfilling his mandate —

"If we are to fulfill our mandate or indeed even to attempt an assault on it, this challenge of citizen familiarity with our mandate must continuously be addressed...(This is necessary) to ensure that no substantial cases of injustice go unheeded and unresolved."

Dr. Randall Ivany - Ombudsman, Province of Alberta

"I believe it is fitting to close the formal sessions of our Conference with a debate on the issue 'Is the Ombudsman fulfilling his mandate?'. While it is a novel format for an Ombudsman Conference, it is, I believe, merely an outward reflection of the day-to-day approach by our respective offices to the major issues which confront us."

An adjudicative task, such as our own, requires that we develop both, or all, sides of the issues which are raised by a given case. We daily debate a number of key issues, individually, with and or among assistants, with a view to insuring that our opinion is indeed a fully informed one."

J. E. Bérubé, Ombudsman, Province of New Brunswick

— A Federal Ombudsman —

The Ombudsmen attending the Sixty Annual Conference of Canadian Legislative Ombudsmen in Fredericton, N.B., forwarded a telegram to the Prime Minister of Canada, the Leader of the Official Opposition and the Leader of the New Democratic Party encouraging consideration of the establishment of a Federal Ombudsman. The telegram read as follows:

"The following is a resolution adopted in the course of the Sixth Annual Conference of Canadian Legislative Ombudsmen:

WHEREAS the Canadian National Ombudsmen Conference in 1977 passed a resolution that among other

things encouraged debate and discussion within the Parliament of Canada of a proposal that would extend the Ombudsman concept to all citizens of Canada with respect to matters within federal jurisdiction and

WHEREAS federal legislation to establish an Ombudsman has not yet been reintroduced and

WHEREAS it is a common experience of Provincial Ombudsmen that many complaints cannot be dealt with by Provincial Ombudsmen but might be resolved at the federal level, be it resolved that the Provincial Ombudsmen unanimously, at the 1979 National Conference in Fredericton, N. B., reaffirm and readopt the 1977 resolution and encourage the Government of Canada to give early consideration to the establishment of a Federal Ombudsman."

## THE ROLE OF THE OMBUDSMAN

The role which the Ombudsman assumes is determined by a number of factors. What are these factors from the context of our experience here in New Brunswick? How is our role played out? How effective is the Office?

The type of government under which our Ombudsman operates is of great importance. This year we had an opportunity to address a group of Costa Rican students on the nature of our work. One was pleasantly surprised to learn that one of the group was a member of an ad hoc group which is attempting to establish an Ombudsman in Costa Rica. Since this country is one of the few democracies in Latin America, there is a reasonable possibility that an Ombudsman could function there with a degree of integrity. This would be less likely in a dictatorship or a police state. In this province, our provincial and municipal governments enjoy the confidence of the population. As a result, they are prepared to endow the Ombudsman with a sufficient means of independence and respect to ensure his credibility. Perhaps of equal import, our tradition of democracy and of respect for the individual means that the Ombudsman is a logical, rather than artificial, component of our system of government. The creation of the Office was a response to the greater complexity of government created by the Program for Equal Opportunity. The Program not only increased the amount and degree of difficulty of the MLA's traditional constituency workload, but also created a greater policy-making responsibility. The Ombudsman, as an officer of the Legislative Assembly, has helped to ensure a continuation of the traditional role of the MLA, notwithstanding the challenge created by equal opportunity.

There are probably some - particularly in the legal fraternity - who would argue that the legislation creating the office is the sole - or certainly the most important - determinant of its role. Obviously, no governmentally appointed public defender could function without statutory authority. Further, the basic duties and powers of the Ombudsman are established by statute. Ombudsman legislation has tended to be similar and, more importantly, a role has been established which has a supranational recognition. It is that the Ombudsman is "an independent, high-level, public official, who is responsible to the Legislature, who receives complaints from aggrieved persons against government agencies, officials and employees, or who acts on his own motion, and has the power to investigate and recommend corrective action and issue reports". That such a role might be realized by any Ombudsman is usually guaranteed by the lack of clarity contained in most Ombudsman

legislation. The most important example of this in New Brunswick is the apparent dichotomy between Sections 12 and 21 of our legislation. Section 12 appears to limit the Ombudsman's jurisdiction to a review of administrative acts - broadly defined as those carried out in pursuance of a formulated policy. However, the power enumerated under Section 21 may be viewed as extending the Ombudsman's jurisdiction into the policy field - policy decisions being defined as those based primarily on social needs or objectives, formed after considering matters of opinion and expediency, as well as matters of fact. Past New Brunswick Ombudsmen have viewed Section 12 variously in a limited or broad manner. Legal language has certainly affected the role of the Ombudsman but, being subject to interpretation, it holds no monopoly in role determination.

The individual who occupies the position of Ombudsman - and the office staff - undoubtedly bear on the Ombudsman's role. The Ombudsman is the visible, tangible expression on the office's authority. As such, his/her personal qualities will affect the public perception of the role. More importantly, his/her personal attitude and values will place a distinct slant on the style of the Office. The staff component holds an important place here, as well as with respect to the perceived efficiency of the office. In New Brunswick, the office has undergone perceptible personality changes with each of its four incumbents. One might characterize these briefly as - informal - broad interpretation (Flemington), formal - legalistic (Leger), formal - broad interpretation (McAllister - Bérubé).

Probably the most striking example of the individual's impact vis-à-vis role has been the health of the New Brunswick incumbents. The ill-health and death of the first three incumbents had an obvious effect on the office's role - at least during the hiatus periods when the office was vacant.

A fourth factor which shapes the role of the Ombudsman is the public. The public - or publics - created the demand for an Ombudsman and remain its sustaining force. The public - in subtle and not so subtle ways - has demanded that government be reasonably open, honest, fair, and responsive. The more articulate and intensely interested, such as academics, have suggested that it should be completely so. Although the Ombudsman's legislative authority demands that he be impartial with respect to a given case, and while it is critically important that he be so, it is equally true that the underlying basis for the Ombudsman's existence is the maintenance of the rule of law by the bureaucracy - that is, he is to ensure that the citizen's obligation to obey the spirit and letter of the law is balanced by a corresponding obligation on the part of public servants. Put in a more down-to-earth sense, if the Ombudsman fails to fill a public need, his continued existence may be jeopardized. He might even be 'turfed out' or 'deinstitutionalized', depending on your preference of terminology!

Through the foregoing analysis of factors which shape the role of the Ombudsman, one may summarize as follows:

- (1) The Ombudsman is an officer of the legislature designed to ensure the continued integrity of that body, and capable of credibility only if that body is itself credible;
- (2) The Ombudsman is responsible for enforcing his

legislation - legislation which is sufficiently imprecise to admit to narrow or generous interpretation by the incumbent;

- (3) The Ombudsman - and his staff - must ensure that the force of their personal qualities is brought to bear on the subject matter of their work; and,

- (4) The Ombudsman's overriding responsibility is to meet the aspirations of the public to which he is ultimately responsible (or face the alternative of becoming redundant).

Having defined the role of the Ombudsman, the question which logically follows is: Is the Ombudsman carrying out his defined role? or What in fact, as opposed to ideally, is the role of the Ombudsman?

Is the New Brunswick Ombudsman fulfilling his role as an officer of the legislature? Is the Office helping to ensure the continued credibility of that body? The Ombudsman has, in a number of important respects, fulfilled this role. The annual reports of the office have served to alert the legislature to, or remind it of, the need for reforms. Recommendations made by the Office have tended to be reasonable, timely and generally acceded to. In recent years, a procedure whereby the Ombudsman's recommendations are submitted to a formal review process - including review by Departments, the Cabinet Committee on Policy and Priorities, the Government Caucus and ultimately the Legislature - has proved workable. Each year, about a dozen MLA's refer constituents to the Ombudsman. Generally they are satisfied with the results obtained, and some 'return business' is noted. MLA's appreciate the Office's visits to various communities. Since 1977, the Office has held thirteen such visits.

On the other hand, the Ombudsman's annual report appears to be little read by individual members, there is little or no comment on it in the proceedings of the Legislative Assembly. It is the executive, rather than the legislative branch, which has traditionally initiated action on the Ombudsman's recommendations. The vast majority of MLA's do not refer constituents to the Ombudsman. I doubt that they feel jealous about the Ombudsman's presence; rather, they may not fully understand it. The result is that while the Ombudsman's role appears to complement that of the legislature, there may be a need for a greater consciousness of this relationship, possibly through the creation of a select committee. In Ontario, where such a committee exists, M.P.P.'s exert a greater influence on the operation of the Office and may respond more readily to its overtures. The traditional fear of closer contact between the Legislative Assembly and the Office has been the fear of politicization of the Office. It is not at all clear that this fear is grounded or, if realized, would outweigh the possible need for greater scrutiny of the Office by its parent body. At the very least, it would appear that channels of communication between the two must be strengthened. I should add that this is now being done.

The second question to be answered with respect to the Ombudsman's role might well be: Is the Ombudsman properly enforcing his legislation? With one or two exceptions, I believe this aspect of our role is being fulfilled. We are presently interpreting our jurisdiction and powers provisions so that, unless a decision is backed by a Cabinet order-in-council, or unless a legislative provision is clear and equally clearly unjust, we will review the matter extensively to determine whether

a recommendation for change should be made. Similarly, we have adopted a broad interpretive approach with respect to the meaning of 'department or agency' so as to bring within the scrutiny of the office as many agencies as possible which are ultimately answerable to the Legislative Assembly through their publicly appointed officials.

Finally, the response of officials working with our Office has been excellent. Most of our shortcomings would appear to be a factor of size. There has been a tendency to take an excessive amount of time to complete a given investigation. This is particularly so in those cases which involve complex issues, detail and which may bring into question basic government policy. The authority given to the Ombudsman to issue and publish special reports remains unused after 12 years and may become subject to atrophy. To some degree our concerns have been offset by a belief that justified complaints have invariably been rectified, by a belief that major problems may more properly be the subject of royal commissions, public inquiries or legislative committees, and by a reluctance to create a bureaucracy within the Office. To date, we have faced an increasing workload with streamlined procedures and with greater experience. With the addition of increased responsibilities under the Right to Information Act, on January 1, 1980, it remains to be seen if we can maintain our present component and still perform our work effectively.

One of the reasons why we have endeavoured to retain a small homogeneous and non-specialized Office is to ensure that a certain level of performance, a certain consistent approach and attitude, a certain way of thinking will characterize our dealings with the bureaucracy and the public. This is essential for two reasons. First, from the public's viewpoint, it is very important that they perceive the Ombudsman personally taking an interest in their case. It has always been the policy of our Office that persons wishing to see the Ombudsman personally have an opportunity to do so. Even if one does not wish to take advantage of this opportunity, he will of necessity have access to a senior staff member with ready access to the Ombudsman. The fact of personal contact between Ombudsman and citizen has been a source of strength to the office. Second, with respect to the public service, it is essential that, in all dealings with the Office, the bureaucracy is presented with a certain view-

point, a certain way of thinking, a concept of public service which places the needs of the individual citizen and the common good in a central position. If these observations are valid, they point to the importance of the personality of the Ombudsman and his staff. Even if they were not valid, there would be no denying the need for such strength in order to maintain the respect for the Office and its prolonged existence.

It is appropriate to conclude a discussion of the Ombudsman's role with an examination of the extent to which our Office meets the public's expectations of it. This is a difficult question to examine subjectively. We have a few facts, e.g., a large number of persons have called upon us each year for the past number of years. We have endeavoured to make the services of the Office better known through better reporting, increased use of media and by venturing out of Fredericton to all regions of the Province. We have a fully bilingual capability. We readily accept speaking engagements. We travel throughout the Province to investigate grievances. The fact remains that a large number of New Brunswickers probably know little or nothing about the Ombudsman. Many people require his services today, but will not contact him through ignorance. Traditionally, the Office has resisted a properly organized and executed advertising campaign for fear of being accused of 'drumming up business'.

This attitude has now changed and steps are now being taken to establish a proper advertising budget and program. However, even if all were aware of the Ombudsman, problems would remain. Individuals tend to see government as monolithic; thus, they are disappointed that the Ombudsman cannot tackle the Federal Government. Many perceive the jurisdiction of the Office to be CBC-like, - encompassing not only all governments, but also banks, courts, insurance companies and anything else bigger than the individual. Some remain dissatisfied with the Ombudsman's approach to problems - he will never recommend an unwarranted action which would cast legitimate discredit upon him. He will always be a little too slow for some problems.

The Ombudsman must constantly keep these objections before him. He must listen to and evaluate them. Above all, he must remain mindful that he is, like those whom he scrutinizes, ultimately responsible to the general public which he serves.

# **Appendices**

## DEPARTMENT OF AGRICULTURE AND RURAL DEVELOPMENT

Complaints received — 5

Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	2
Under investigation	2

79-110-1

The complainant reproached the Department for selecting a friend for a position she applied for, in an instance where she believed her qualifications were superior to that of the other person.

On review, the complaint was found to be unsupported.

The Office found that, although the educational qualifications of the two persons were approximately the same, this was only one aspect reviewed by the Civil Service Commission to determine which persons were eligible for the position. In reviewing the complainant's case, the Commission found that she possessed the necessary educational qualifications but lacked "positional suitability". In determining positional suitability, the Commission attaches significance to "an individual's likelihood of performing satisfactorily, considering the routine and repetitive nature of some of the tasks, the need for preciseness and accuracy, the desirability of possessing a temperament suitable to the use of equipment, the ability to sustain the pressure of peaking work loads, the maturity required to deal with a sometimes aggressive public and to interrelate with co-workers in an isolated work setting". Finally, the Commission advised that a review of the complainant's previous work record had raised with it a concern about the complainant's "adaptability...and sense of responsibility".

The Office advised the complainant of its findings and subsequently closed the file.

79-110-2

The complainant grieved in 1978 respecting the Department's failure to reimburse him for farm drainage tile which he had installed in 1975.

Under a program operated by the Department in 1975, departmental machinery laid drainage tile for a stated cost and in turn reimbursed participating farmers the cost of the materials used. The complainant had refused to pay the installation fee because the Department was not prepared to reimburse him for all the drainage tile which he had purchased.

On review with the Department and the complainant, it was determined that 2000 feet of drainage tile had been laid by the Department and that the complainant had installed an additional 500 feet of tile on his own. Once the complainant was able to establish to the Department's satisfaction that the drainage tile had been laid within the terms of reference of the program, the appropriate reimbursement was made by the Department.

The Office, having satisfactorily discharged its role of "mediator", closed its file on the matter.

## CIVIL SERVICE COMMISSION

Complaints received — 6

Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered	1
Unsupported — No assistance possible	1

## DEPARTMENT OF COMMERCE AND DEVELOPMENT

Complaints received — 4

Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	1
Under investigation	2

## COMMUNITY IMPROVEMENT CORPORATION

Complaints received — 2

Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	1

79-340-2

The complainant grieved the allegedly improper taking of his land by the Corporation.

According to the complainant, the property in question had been transferred by his father to the Farm Settlement Board in 1962. The Board subsequently made an agreement for sale with the complainant's brother. Under the terms of the agreement, the Board undertook to deed the property to the complainant's brother after he had paid for it. Shortly afterwards, the complainant's brother transferred his interest in the property to the complainant.

Although the Departmental file lacked complete documentation it appeared that the complainant had subsequently failed to carry on the farming operation or to make the necessary payments to the Farm Settlement Board. As a result, the Board had repossessed the property. Later, it transferred its interest to the Corporation, which in turn deeded the property to a third party.

On further review with the complainant, he failed to provide any proof of his continued ownership of the property and, in such circumstances, the Office concluded its review.

## CONSUMER AND CORPORATE SERVICES

Complaints received — 1

Unsupported — Assistance rendered	1
-----------------------------------	---

## DEPARTMENT OF EDUCATION

Complaints received — 26

Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	11
Declined (no jurisdiction) — Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	2
Unsupported — No assistance possible	7
Justified — Assistance rendered	1
Justified — Rectified	1
Under investigation	3

78-130-5

The complainant, a 'local permit' teacher, grieved with respect to the level of remuneration she was receiving for supply teaching work.

The complainant asserted that, in return for her services as a supply teacher, the Province was paying her less than the minimum wage as prescribed by the Minimum Wage Act. The complainant earned \$18.22 per day as a supply teacher in circumstances where she arguably worked an eight-hour day. The provincial minimum wage was \$2.80/hour or \$22.40 for an eight-hour day.

On review with the Department, it initially purported that its scale of wages for supply teachers was within the requirements of the Minimum Wage Act. On further review with the Department, it advised that by virtue of Policy Statement No. 109, the Department of Treasury Board established the daily rate of remuneration for supply teachers but that the number of hours worked was established by individual School Boards. In addition, the Department indicated that it had never referred the matter to the Department of Labour and Manpower which is responsible for the administration of the Minimum Wage Act. Finally, Policy Statement No. 109, which established the rate of remuneration, was not approved by the Department of Treasury Board until February 7, 1978, although it was effective from August, 1977.

On the basis of the information provided by the Department, the Office advised the complainant to approach her School Board and request that it establish the number of hours per day for which she would be paid. The Office also indicated that it would be prepared to pursue the matter further, once she had reviewed this question with her School Board.

No further word was received from the complainant and the Office subsequently discontinued its review.

79-130-6

The complainant reproached a School Board for providing him with incorrect information concerning an application for educational leave.

According to the complainant, a School Board had incorrectly advised him of the deadline respecting an application for educational leave. As a result, his application arrived late and the Educational Leave Committee established under the teachers' collective agreement refused to consider his application.

On review by the Office, it was determined that, although the School Board may have been in error in providing the complainant with the wrong date, the regulations respecting such a program clearly set out

the correct date and these had also been provided to the complainant by the School Board.

In addition, the Educational Leave Committee was constituted under the terms of the collective agreement and the majority of its members were appointed by virtue of being members of the complainant's union, and not as employees of the School Board.

The Office considered it had no jurisdiction to review the matter further and so advised the complainant.

## DEPARTMENT OF THE ENVIRONMENT

Complaints received —	12
Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered	1
Discontinued (complainant) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	1
Partially justified — Rectified	1
Under investigation	5

## DEPARTMENT OF FINANCE

Complaints received —	20
Declined (no jurisdiction) — Assistance rendered	1
Discontinued (complainant) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	8
Unsupported — Assistance rendered	1
Justified — Assistance rendered	1
Justified — Rectified	1
Under investigation	7

79-140-11

A contractor complained of the Department's withholding of contract monies owing to him, an action which resulted from a dispute over the payment of sales tax.

On review, it appeared that the Department was claiming money for sales tax on materials purchased by the complainant outside the Province. The complainant asserted that the vendor was registered with the Province and had, in fact, remitted the tax to it. The Department claimed otherwise. On further review by the Office and the Department, it was determined that the sales tax had been remitted to the Department.

The Department subsequently made an appropriate financial adjustment in favor of the complainant.

## DEPARTMENT OF HEALTH

Complaints received —	55
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	5
Declined (no jurisdiction) — Assistance rendered	1
Declined (discretionary) — No assistance possible	2

Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	13
Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered	3
Discontinued (complainant) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	7
Partially justified — No assistance possible	1
Partially justified — Rectified	2
Justified — No assistance possible	1
Justified — Rectified	2
Under investigation	17

#### 78-160-22

A gentleman complained of the Department's refusal to pay a portion of hospital expenses which his daughter had incurred in Turkey in 1976.

The grievance raised two questions respecting the payment of hospital expenses by Medicare:

(1) the date on which the rate of exchange would be applied by Medicare with respect to out-of-province claims; and,

(2) whether the actual out-of-pocket cost of services was relevant to the amount which Medicare ought to pay.

The Medicare policy in effect at the date the grievance was lodged provided that, where a person paid for medical services in foreign exchange, the rate of exchange between Canadian and foreign currency would be applied the date on which Medicare processed the claim. In this case, the processing of the claim had followed by many months the date on which the complainant's daughter was discharged from the foreign hospital. On review by the Office, it was determined that while certain businesses such as Master Charge or Chargex followed such a policy, other Medicare schemes in Canada did not. The Office surveyed 5 other Medicare schemes and found that all of these calculated the exchange rate as of the date the service was rendered and not the date on which the rate was processed by Medicare. As a matter of practice the date on which the service was rendered was normally the date of discharge since citizens normally pay out-of-province bills on the date they are discharged from a hospital.

Unfortunately for the complainant, when the Department applied its new policy retroactively to his claim it was found that the official rate of exchange quoted in Canada on the date he paid the bill was different from the one which was applied in Turkey by the Turkish banks. The Turkish bank had put a higher value on their currency than was officially listed in Canada on the relevant date. The Department refused to pay the difference.

Following further discussion the Office agreed that the rate of exchange quoted in Canada was the one on which departmental payments ought to be based and that a claimant's actual out-of-pocket cost of Medical services in a foreign country would not necessarily be paid in a given case.

The Office subsequently concluded its review. In so doing, it adjudged the complaint to be partially justified and partially rectified.

#### 79-160-16

A new mother grieved the requirement by the Department of Health that she pay a \$3 fee in order to obtain a copy of her baby's birth certificate.

In her letter of complaint, the woman stated in part: "I cannot agree with the charge they are asking for a newborn birth certificate. I realize it is only \$3 but multiply that by the number of children born each year. That is why the poor stay poor and the rich get much richer".

A review of the applicable legislation, and a discussion with departmental officials, confirmed that the issuance of the initial birth certificate for a newborn child is no different from the issuance of subsequent ones and that the law requires the payment of a fee in all cases.

In such circumstances the complainant was advised that, should she wish to pursue the matter further, she should make her feelings known to her Member of the Legislative Assembly.

### DEPARTMENT OF JUSTICE

Complaints received — 81

Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	18
Declined (discretionary) — No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	10
Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered	7
Discontinued (complainant) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	10
Partially justified — No assistance possible	4
Partially justified — Assistance rendered	2
Justified — No assistance possible	2
Justified — Assistance rendered	2
Justified — Rectified	3
Under investigation	20

#### 77-180-10

The complainant grieved with respect to the conduct of a coroner's inquest into the death of her son.

The complainant's son died in mysterious and violent circumstances and a coroner subsequently ordered an inquest to be held. In the course of the inquest, the Department's solicitor introduced evidence to support an opinion that the complainant's son had died of self-inflicted wounds. Three medical doctors provided rather equivocal support to such an opinion. In addition, a police officer provided extensive medical testimony which was strongly in support of it.

It was the complaint's contention that the coroner should not have allowed a police officer to present medical evidence to the coroner's jury. In addition, the complainant grieved the Department's failure to call an important witness who had been admitted to a hospital about the same date as the hearing.

On review with the Department, the grievance was found to be justified.



The Chief Coroner agreed that the coroner probably should not have admitted the police officer's extensive medical testimony. He further stated that an underlying problem in such cases was the province's lack of a forensic pathologist who might possibly enhance the quality of coroners' inquests.

Although there appeared to be some shortcomings with respect to this particular inquest, the Office made no recommendation for a rehearing. This was because:

- (1) medical evidence had been presented by medical doctors which supported the jury's finding that the complainant's son had "died by his own hand";
- (2) the complainant had been represented by legal counsel at the inquest; and,
- (3) in the interval, since the coroner's inquest, no evidence other than that of a psychic nature — had been presented which would have provided a reasonable basis for reopening or rehearing the inquest.

Accordingly, the Office concluded its review of the matter.

79-180-10

A prisoner grieved with respect to disciplinary action being taken against him by officials of the New Brunswick Central Reformatory.

In the course of a preliminary review by the Office, it appeared that Reformatory officials had failed to advise the complainant of his right to appeal to the Director of Corrections. The Office subsequently advised the complainant that he must first exhaust this existing appeal mechanism before the Office could assume jurisdiction.

We were later advised by the complainant that he had written a letter to the Director and that he "got everything cleared up on the matter".

The Office subsequently closed its file.

79-180-23

The complainant grieved in July 1979 respecting the Department's refusal to return a seized hay wagon.

The complainant's wife was the owner of a hay wagon which had been seized at the time of the Execution of a Writ against her son; the son resided on a property which adjoined that of the complainant and his wife. In March 1978, a Consent Interpleader Order had required the Sheriff to give up the possession of the wagon. The Sheriff's Office, which had removed the wagon from the complainant's home to a point some thirty miles away, was prepared to let the complainant pick up the wagon but was not prepared to return it to his home.

Following an exchange of correspondence and a conversation with the Sheriff, the Department agreed to return the wagon to the complainant's home.

The complaint was adjudged to be justified and rectified.

79-180-47, 79-180-48, 79-180-51, 79-180-53

In the course of a visit to the Moncton Detention Centre on October 25, 1979, our Office received complaints

from the four remand prisoners incarcerated in the Centre at that time.

According to the complainants, they were required to spend between 22 1/2 and 23 hours per day locked in their cells. Of the remaining 1-1 1/2 hours, they spent approximately one hour cleaning their cells, showering and cleaning the cell block and received from 30 to 45 minutes of recreation time in the afternoon. The prisoners were provided with television, radio and reading materials. However, they were obliged to watch television standing up and had encountered difficulties in obtaining channel changes.

The prisoners complained of cold air in their cells and, following a discussion between guards and the Office, an additional blanket was provided.

One of the complainants stated that he had been threatened by guards when he had requested an opportunity to speak with the Superintendent of the Centre. All of the remand prisoners complained of the inappropriateness of the plastic eating utensils provided (e.g. a plastic fork to eat vegetable soup, no knife to eat liver, etc...). One of the remands complained that he had requested to see the rules and regulations of the Centre and had been refused. He also complained of the lack of legal materials in the library. All of the remand prisoners complained of the refusal to allow visitors to provide newspapers to the inmates.

Complaints from remand prisoners always pose a special problem. On the one hand, such prisoners have not been proven guilty of any offense. On the other hand, a court has found that such a person should be incarcerated until his trial takes place. In this particular instance, three of the four remand prisoners had been incarcerated without trial for over two months. At the same time, they were charged with serious offenses — murder, attempted murder, robbery with violence — and it was necessary for prison officials to ensure their absolute security.

In the result, the Office found that the prisoners' complaints regarding lack of activity was only partially justified, a recognition that prison officials were required to work within their financial and physical constraints to improve the prison conditions. The complaint concerning the alleged threats by guards was found to be unsupported as was the complaint concerning the prison's refusal to allow materials to be brought into the Institution. The complaint concerning the inappropriateness of plastic eating utensils was found to be partially justified. On the one hand, it was agreed that such utensils were appropriate in view of the fact that in the past, prisoners had swallowed their metal eating utensils. On the other hand, it was agreed that such utensils should be appropriate to the food being served and steps were taken to ensure that this would be the case. Finally, a review of the Centre's library facilities indicated that it contained no materials concerning the rules of the institution nor adequate criminal law materials. The Office was advised that the Department is presently completing a manual for prisoners which would include a summary of the important rules of its institutions. With respect to legal materials generally, we were advised that the Department lacked funds for such a resource. The Office subsequently provided a copy of the Criminal Code of Canada to the Centre.

## DEPARTMENT OF LABOUR AND MANPOWER

Complaints received — 9

Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	2
Discontinued (complainant) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	2
Partially justified — Assistance rendered	1
Justified — Rectified	1
Under investigation	2

79-190-2

The complainant, the operator of a Special Care Home, grieved with respect to alleged harassment by the Departments of Labour and Manpower, Social Services and a municipal fire department.

The complainant maintained a residence for sixteen elderly mentally-ill persons. The home was only in fair repair. As a result, the complainant had received numerous orders from the Office of the Fire Marshal, from the municipal fire department and from the Department of Social Services. The complainant stated that she had generally complied with these orders and argued that she provided a good level of care to her residents. Finally, she alleged that the various public agencies had an overlapping jurisdiction and that this resulted in harassment to her.

On review with the agencies involved, all agreed that the complainant provided a good level of care to her residents. They also agreed that there was a legislative overlapping between the provisions of the Fire Prevention Act and the Special Care Homes Act. The agencies agreed that there was a potential for administrative overlap between the two functions but that this had not occurred. Their officials stated that the functions of the agencies had been coordinated in each of the areas within the Province in which the inspection process under the Special Care Homes Act had been commenced.

On the other hand, a review of the departmental files indicated that there had been some overlapping, i.e., the reports and directives of the Department of Social Services and of the Office of the Fire Marshal contained certain comments and orders which were identical.

On further review with the agencies involved, they agreed that some mischief could be caused by the overlapping powers given to the Inspector under the Special Care Homes Act and the Fire Marshal under the Fire Prevention Act. On the other hand, they argued that it was wise to have such checks and balances in such vital area of government activity (i.e., the provision of adequate housing for mentally and/or physically disabled persons).

In this instance, it was agreed that the wisest course to follow was a meeting between the various agencies and the complainant. Such a meeting was held at which time the main concerns of the agencies were made known to the complainant.

The Office was satisfied that the complainant now understood the position of the various agencies and their interrelationship. It was also satisfied that the requirements placed on the complainant were reasonable.

In such circumstances, the Office concluded its review.

## LIQUOR LICENSING BOARD

Complaints received — 1

Declined (discretionary) — No assistance possible 1

## DEPARTMENT OF MUNICIPAL AFFAIRS

Complaints received — 50

Declined (no jurisdiction) — No assistance possible 10  
 Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible 2  
 Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered 5  
 Discontinued (complainant) — No assistance possible 1  
 Unsupported — No assistance possible 12  
 Partially justified — Rectified 1  
 Justified — Assistance rendered 1  
 Under investigation 18

78-200-20

A gentleman complained of the alleged improper interference by the Chairman of the Appeals Tribunal respecting tax appeals he had lodged in 1974.

On review with Officials of the Appeals Tribunal, we were advised that during the 1974 taxation year, the complainant had lodged a number of appeals from his property tax assessments and had subsequently withdrawn them in the course of a hearing before the Tribunal in 1975. At the hearing, the solicitor for the Department had objected to the complainant's appeals on the ground that they had been commenced outside the prescribed time limits. After hearing this objection, the Chairman of the Appeal's Tribunal advised the complainant to withdraw his appeals. The complainant subsequently signed a Notice of Withdrawal.

A review of the appeal documents indicated that the complainant's appeals were commenced after the time limit for doing so had expired. In addition, the complainant was an experienced real estate agent who was not likely to have been improperly influenced by the Chairman. As a result, no recommendation was made on his behalf.

In the course of reviewing the appeal documents, it was difficult to establish when the time for commencing an appeal to the Tribunal would commence and when the time limit for doing so would expire. It was suggested that the appeal form be amended to clarify such basic information. The Department agreed to this suggestion.

78-200-28

A solicitor grieved on behalf of a number of his clients who had purchased duplex properties in a subdivision and were subsequently ordered by the Department to pay property tax arrears with respect to them.

At the time the subdivision was under construction, tax notices were issued to the Corporate Developer on the whole of each duplex as one unit. In 1977 the Developer appealed this assessment by way of a referral to the Minister. The Department then reassessed the properties on the basis of two units per duplex, thereby

reducing the assessment value of the original property. However, it failed to split the tax payments in the same way it had split the tax assessments. The result was that half of the properties showed a credit balance while the remainder were in a deficit position.

In the interval between the referral of assessment and the granting of property tax credits by the Department, the Corporate Developer had sold all of the lots in question. Notwithstanding this fact, it applied for a refund of the property tax credits and was granted these by the Department. The Corporate Developer subsequently became insolvent.

Following a review with the Departments of Municipal Affairs and Finance, it was determined that the Department of Municipal Affairs had had sufficient information regarding the properties to prevent the unwarranted refund of property taxes to the Corporate Developer. The Office therefore recommended that tax arrears owing on duplexes within the subdivision be deleted.

This recommendation was accepted.

78-200-36, 78-200-37, 78-200-42, 78-200-43, 79-200-3

Following the October 1978 provincial election, the Office received a number of complaints arising out of alleged shortcomings in the Elections Act.

These included:

- (a) the continuing distinction between urban and rural polling divisions in relation to the eligibility of a citizen to vote on election day, in an instance where he is not enumerated before that time;
- (b) the allegedly unnecessary reference to the marital and employment status of electors on voters' lists; and,
- (c) the alleged failure to translate all published election documents.

With respect to the first of these items, the Office had made a recommendation following the 1974 Election, "that consideration be given to the changes, if any, that may be required with respect to the enumeration process, and with respect to eligibility to vote in an urban polling division, when the name does not appear on the official list of electors". Although a limited response had been made by the Government to this recommendation, it had not resulted in any legislative change up to 1978. When fresh complaints were received following the 1978 election, the Office took steps to meet with the appropriate departmental officials to review in detail the various complaints received. In the result, the Office made informal recommendations with respect to the elimination of the distinction between urban and rural polling divisions as it related to voting rights, the elimination of references to marital and employment status on voters' lists, and the publication of all election documents in both official languages.

The Department was sympathetic to the position taken by the Office.

## MUNICIPALITIES

Complaints received — 76

Declined (no jurisdiction) — No  
assistance possible

19

Declined (discretionary) — No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	22
Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered	4
Discontinued (complainant) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	10
Justified — Assistance rendered	1
Justified — Rectified	3
Under investigation	15

78-400-32

The complainant grieved the alleged failure by the City of Saint John to ensure that a neighboring property was maintained in a legally acceptable manner.

According to the complainant, a property adjacent to one which she owned had become dilapidated to the extent that her insurance company cancelled the policy on her own building because of the fire hazard created by the neighbor's property.

On review with the City, the Office was issued a complete denial that its Building Inspector had neglected to review the condition of the property. The City stated that the building had been inspected on a number of occasions by the Building Inspector's Office. According to the City, the building was considered to be neither dilapidated nor unsightly. Municipal officials concluded that the basis for the insurance company's action was that the building was vacant.

Less than five weeks after this information was provided to the Office, we were advised by the complainant that the building inspector had issued a notice to the owner of the adjacent property, bringing the matter before City Council and requiring the owner to show cause why his building should not be destroyed. As a result of this action, the appropriate corrective steps were carried out by the owner, to the great relief of the complainant.

In such puzzling circumstances, the Office concluded its review of the matter.

79-400-8

The complainant grieved with respect to property damage and storage fees allegedly incurred as a result of negligence by a municipal corporation.

According to the complainant, a leak developed on the solder in the reducer of a water meter installed by the Town. The meter was located in the centre of her neighbour's basement. The complainant had stored furniture in the basement, and extensive property damage and subsequent storage fees were incurred following the break.

The complainant had engaged a solicitor to represent her. He wrote a letter to the Town, which referred the matter to its adjuster. The adjuster investigated the matter and concluded that the damage resulted from faulty material and not negligence on the part of the municipality.

The complainant advised us that she could not afford to pursue her claim through the courts.

About the same time, new regulations were introduced which provided for inexpensive small claims actions up to a limit of \$750. The Office advised the complainant that it had no jurisdiction to review her case until she had exhausted this appeal mechanism.

79-400-39

The complainant grieved the alleged recommendation by a municipal police chief to a towing firm that the sum of \$50 be charged for towing away a dirt bike owned by the complainant's son.

It was the complainant's contention that the parties had failed to take steps which would result in his money being returned to him. In addition, he believed that clarification was required with respect to the Town's practices.

On review with the municipal police chief, we were advised that with respect to this case he may have carelessly advised the owner of the towing firm to "charge \$50 if he wanted to". At the same time, the chief stated that his comment was not meant as a directive, although some misunderstanding may have resulted from it. Finally, he indicated a belief that towing charges should not be used as a means of fining law breakers and that the provisions of the Motor Vehicle Act provided an adequate means for achieving such an objective.

The Office also interviewed the owner of the towing firm. This gentleman stated that he had requested the police provide him with a suggested charge and had done so in order to insure that the police department was satisfied with his work. He agreed that a misunderstanding had developed. Finally, he agreed that \$20 was a reasonable towing charge and that he was prepared to refund the remainder to the complainant.

Following further discussions with the complainant, he agreed to accept the refund and, in so doing, expressed his satisfaction with the work of the Office.

79-400-56

In the course of the year, the Office received a number of complaints arising out of the passage of resolutions or by-laws which required all or a percentage of municipal employees to live within the municipal boundaries.

On review by the Office, it appeared that the question of residency was one element of an employment contract between an employee and a municipality. As such, the question of residency appeared to form part of the collective bargaining process which was in place in the municipalities complained of, and which was subject to the provisions of the Industrial Relations Act.

The complainants were advised accordingly.

## DEPARTMENT OF NATURAL RESOURCES

Complaints received —	19
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	2
Declined (discretionary) — No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	5

Unsupported — No assistance possible	5
Partially justified — Assistance rendered	1
Partially justified — Rectified	1
Justified — Assistance rendered	1
Under investigation	3

79-210-4

The complainant reproached the Department for work carried out by one of its surveyors in the course of preparing Crown Grants in the 1890's.

The work of the Department and its predecessors dates from the first survey work carried out in the Province in the 1780's. The Office occasionally receives complaints concerning the survey work carried out throughout this long period.

In this case, as in most others, the Office has held that the complainant has an adequate remedy before the courts and must exhaust this remedy prior to approaching the Ombudsman.

## NEW BRUNSWICK COMMUNITY COLLEGE

Complaints received —	3
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	1
Justified — Rectified	2

## NEW BRUNSWICK ELECTRIC POWER COMMISSION

Complaints received —	52
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	4
Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	9
Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered	4
Unsupported — No assistance possible	10
Partially justified — Rectified	1
Justified — No assistance possible	1
Justified — Assistance rendered	1
Justified — Partially rectified	1
Justified — Rectified	5
Under investigation	16

76-310-36

The complainant, an employee of the Commission, grieved with respect to a private rental contract he had made with his employer.

The complainant had rented his motor boat to the Commission in circumstances where no such boat was available from a rental agency. Although the complainant signed a contract with the Commission respecting the rental of his equipment, it was not clear what the terms of the agreement were. The complainant claimed compensation for the entire period during which his boat was borrowed by the Commission whereas the Commission offered to pay for only that period of time during which it used the boat in its work.

Following an extensive review of the file and discussions with the complainant and Commission officials,

the Office recommended a compromise payment based on the provisions of the Crown Construction Contracts Act.

The recommendation was acceded to by both parties and the Office's review was subsequently concluded.

78-310-69

The complainant grieved with respect to the decision by the Commission to shut off his electric power.

According to the complainant, he had taken over an apartment, including the electric power supply, from a friend in late August, 1978. It was the complainant's intention to advise the Commission of a change of account as soon as he received an electric power bill. The complainant did not receive a bill until November, 1978, and when he refused to pay that portion of the bill which he believed had been incurred by his predecessor, the Commission shut off his power. At the time the complainant contacted the Office, he had paid the entire Power bill and now sought reimbursement of that portion of the bill which had been incurred by his predecessor.

On review with the Commission, it stated a belief that the complainant had not moved into the apartment in late August but at an earlier date. However, the Commission had no evidence to support such a belief. At the same time the complainant was able to provide evidence to support his position. The Commission subsequently reimbursed the complainant the appropriate portion of the monies he had paid over to it.

The complainant expressed his satisfaction with result obtained and the file was closed.

79-310-13

The complainant reproached the Commission for requiring that she pay a revised electric power bill.

On review, we were advised that the Commission had incorrectly computed the complainant's electric power bill when the account was first established. The complainant pointed out the Commission's error but was told that the account was in order. A few months later, the Commission was again advised of the error and again assured the complainant that the account was in order. Still later, the Commission discovered its error and sent a large corrected bill to the complainant. When the complainant expressed concern respecting the amount of the bill and its retroactive nature, the Commission agreed to spread its payment over a one-year interest-free term.

On review by the Office, it was confirmed that the electric power bill now showed a correct amount owing and that the Commission was legally entitled to this amount.

In such circumstances, the Office was unable to provide assistance to the complainant.

## NEW BRUNSWICK HOUSING CORPORATION

Complaints received —	43
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	8

Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered	6
Unsupported — No assistance possible	6
Unsupported — Assistance rendered	1
Partially justified — No assistance possible	2
Partially justified — Assistance rendered	1
Partially justified — Partially rectified	1
Justified — Assistance rendered	1
Justified — Rectified	4
Under investigation	12

78-360-12

The complainants grieved with respect to difficulties arising out of their participation in a Housing Cooperative Program sponsored by the Corporation.

The complainants and other members of the Cooperative purchased building lots in a sub-division with a view to constructing new homes on them. The complainants subsequently discovered that the sub-surface of their lot was solid rock, resulting in exorbitant excavation costs. At the same time, they had understood that their lot would be a serviced one, but this was not the case.

The complainants believed that the Corporation should have ensured that their lot was one which was suitable for home construction and that it was a fully serviced lot as required by the terms of the Housing Cooperative Program. In addition, the complainants grieved the levy of construction interest costs, the alleged delay in the release of mortgage monies and a lack of legal assistance by the Corporation.

On review with the Housing Corporation, its officials advised us that the individual members of the Housing Cooperatives were legally responsible for ensuring that their lots were suitable for home construction and that they were properly serviced. The Corporation stated that while its inspectors did assist in such matters, they did not have a responsibility to do so. The Corporation further stated that the legal and financial difficulties which resulted from the complainants' additional building expenses were not their responsibility. On the other hand, they stated that they did provide assistance to the complainants in their representations to the owner of the subdivision and provided additional mortgage financing to them.

The Office subsequently questioned the complainants as to the basis for their belief that the Corporation was responsible for ensuring the adequacy of their lot. The complainants provided no such information to the Office, which subsequently concluded its review of the matter.

79-360-13

The complainant grieved her threatened eviction from low-rental housing managed by the Corporation.

The complainant, the mother of three children, was a social welfare recipient. The father of the woman's children, also a welfare recipient, visited the complainant's residence on a regular basis, and occasionally stayed overnight with her. When a tenant officer discovered the man in the complainant's bedroom, the complainant was issued a Notice to Quit and a Demand

for Possession. Under such proceedings, the complainant could be evicted without having an opportunity to be heard.

On review, it was determined that the complainant was a good tenant, took good care of her children and paid her rent in a timely fashion. In the past, she had attempted to form a stable relationship with the father of her children, but his alcohol and drug-related problems precluded this.

It was suggested by the Office that, if a good case existed for evicting the complainant, she should have been evicted 'for cause' so that she would have an opportunity to answer the charges levied against her. The Corporation agreed, but later its local housing authority commenced legal proceedings which would not permit such a hearing.

As a result of further discussion between the Office and the Corporation, the Corporation agreed to stop all legal proceedings against the complainant and to allow her to continue to reside in the housing complex.

#### NEW BRUNSWICK HUMAN RIGHTS COMMISSION

Complaints received —	3
Unsupported — No assistance possible	2
Justified — Rectified	1

#### NEW BRUNSWICK LIQUOR CORPORATION

Complaints received —	1
Under investigation	1

#### PREMIER'S OFFICE

Complaints received —	5
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered	1
Unsupported — No assistance possible	1

#### DEPARTMENT OF SOCIAL SERVICES

Complaints received —	93
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	36
Declined (no jurisdiction) — Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	19
Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered	7
Unsupported — No assistance possible	9
Partially justified — Partially rectified	1
Justified — Rectified	1
Under investigation	19

77-240-5

The complainant grieved respecting his allegedly unjust dismissal by the Department.

The complainant was a full-time civil servant who was granted a two-year leave of absence by the Department of Agriculture and Rural Development to work on a special project of the Department of Social Services. At the time the complainant applied for the leave of absence he made an oral contract with the Department of Social Services for two years of employment with it. The complainant was later advised that he would be required to sign a written employment contract and that the departmental policy prohibited these from being of a duration longer than one year. Since this development arose sometime after the complainant had been granted a leave of absence from the Department of Agriculture and Rural Development, he felt obliged to and did sign a one-year contract. Within the time period of this contract differences of opinion developed between the complainant and his superior and, at the end of the one-year contract, the Department refused to make another one with the complainant. As a result, the complainant was unemployed for about four months. The complainant appealed to his MLA who was successful in having the complainant hired by a third government department. This rehiring was not retroactive so that the complainant lost approximately 3 1/2 months of income.

On review by the Office it was found that while the Department had apparently acted within its strict legal requirements, it had broken an oral agreement to employ the complainant for a two-year period. The Office subsequently recommended that consideration be given to reimbursing the complainant for lost wages and for granting a retroactive percentage increase which had been granted to other public employees during the relevant period.

A formal recommendation by the Office was not acceded to by either the Department of Social Services or the Department of Treasury Board. However, following a further recommendation by the Office, the Lieutenant-Governor in Council compensated the complainant for his loss of wages.

78-240-74

The complainants, a child and her foster parents, raised a grievance respecting the adoption process of the Department.

The child was a ward of the Department who had been placed with the foster parents in 1976. The foster parents subsequently applied to adopt the child and their application was approved in April 1977. However, the foster parents did not commence an application for an Adoption Order until the spring of 1978 at which time the Department refused to approve the adoption.

It appeared that during the period between the initial approval by the Department and the foster parents application for an Adoption Order, the financial circumstances of the foster parents had changed. This resulted in a negative physical and emotional environment for the child. Following review, the complaint from the foster parents was found to be supported.

On the other hand, the investigation by the Office revealed a failure on the part of the Department to discharge all of its responsibilities on behalf of the child. As a result of a shortage of staff and administrative oversight, the Department failed to review the child's status with her foster parents for a period of approximately one year. In addition, visits with the child were sometimes neither documented nor noted in de-

partmental records. Finally, it appeared that the Department had failed to maintain a medical record of the child.

These omissions appeared to contradict the requirement that the Department discharge its responsibilities to children in its custody with a very great degree of care, scrutiny and attention to administrative detail.

After some initial disagreement between the Office and the Department as to the Office's role with respect to such a case, the Department agreed that the objections raised by this case were valid and that steps would be taken to ensure that such shortcomings would not recur.

79-240-33

The complainant approached the Department for its refusal to grant her son a higher level of benefits.

According to the complainant, her son was a 47-year-old disabled person who lived with her. She stated that her son received \$190 per month including \$135 disability pension from the Department of National Health and Welfare and \$55 per month from the Department.

On review with the Department and following a review of legislation, it was found that single unemployable persons normally received \$254 per month. The Department was empowered to vary this amount for adults who resided with their parents, unless they were disabled.

Since the complainant's son was already in receipt of a Canada Disability Pension, he was advised to apply to the Department for a similar status with it. The complainant was advised to contact the Office in the event that further assistance was required.

Nothing further was heard from the complainant and the file was subsequently closed.

## DEPARTMENT OF SUPPLY AND SERVICES

Complaints received —	8
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	1
Under investigation	6

## DEPARTMENT OF TREASURY BOARD

Complaints received —	3
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	1
Partially justified — Rectified	1
Under investigation	1

## DEPARTMENT OF TRANSPORTATION

Complaints received —	94
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	19
Declined (no jurisdiction) — Assistance rendered	1
Declined (discretionary) — No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	14

Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered	2
Discontinued (complainant) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	12
Partially justified — Assistance rendered	2
Justified — Assistance rendered	2
Justified — Rectified	4
Under investigation	34

76-170-47, 79-170-7

The complaints grieved the allegedly incorrect signing of the Trans-Canada Highway in the Grand Lake area.

According to the complainants, a westerly sign at Young's Cove and an easterly sign at McGowan's Corner incorrectly gave the impression that motorists would have to leave the Trans-Canada Highway at these locations in order to arrive at Grand Lake.

On review it was determined that the grievance was supported. On further review with the Department, it made the appropriate changes in the signs.

In the course of reviewing this complaint, the Office also suggested that "Department of Highways" signs be replaced by "Department of Transportation" signs at the many departmental establishments throughout the Province. Several years had passed since the Department's name had changed, but these identifying signs had never been changed.

The Department undertook to change these signs in the near future.

78-170-53

A service station operator complained of the Department's refusal to license his service station as a Motor Vehicle Inspection Station.

On review, the complaint was found to be unsupported.

The regulations pertaining to inspection stations require that at least one licensed mechanic be employed and that inspection services be available eight hours per day. The complainant had engaged a mechanic on an "on call" basis and felt that this adequately met the requirements of the regulations. The Department disagreed and, at the same time, pointed out that the complainant's low volume of business, combined with a large number of inspection stations in the vicinity of his service station, precluded it from granting the complainant's application.

The Office accepted the point of view of the Department and so advised the complainant.

78-170-61

A woman complained in November, 1978, that she and her family had lost personal possessions when a house they had purchased was demolished by the Department.

On investigation, it was found that the Department had purchased the property in 1972 and had made an agreement with the vendor to have the dwelling on the proper-

ty removed or demolished. This action was not taken and another party took possession of the dwelling. He, in turn, sold it to the complainant in 1974.

It was not until the fall of 1977 that the Department realized that the house was still standing and had not been demolished or removed pursuant to the 1972 agreement. At that time, the dwelling was still standing and, in addition, a converted bus and a travel trailer had been moved on to the property and served as residences for relatives of the complainant.

In November, 1977, the Department wrote to all of these parties and advised them that they must vacate the premises on or before May 1, 1978. The complainants left their dwelling in January, 1978, and the Department subsequently demolished the building. Prior to demolishing the dwelling, the Department examined its interior and found nothing of any value left by the complainant.

The Office found that the Department's dealings with the complainant had been most reasonable, and the complaint was found to be unsupported.

79-170-59

The complainant reproached the Department for suspending his motor vehicle driving privileges for a twelve-month period.

The complainant had allowed his licence to lapse in November, 1978, but had continued driving after that date. A conviction for this offence, combined with a number of speeding tickets, resulted in a three-month suspension of the complainant's licence in January, 1979.

Later, departmental officials confused the offence of driving with an expired licence with the offence of driving while under suspension and issued a further twelve-month suspension of the complainant's licence. The complainant grieved this action to both the Department and the Minister of Justice, but to no avail.

Following a review by the Office, the departmental error was corrected and the driving privileges of the complainant were reinstated.

#### DEPARTMENT OF TOURISM

Complaints received —	1
Under investigation	1

#### DEPARTMENT OF YOUTH, RECREATION AND CULTURAL RESOURCES

Complaints received —	4
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	2
Declined (discretionary) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	1

#### WORKMEN'S COMPENSATION BOARD

Complaints received —	71
Declined (no jurisdiction) — No assistance possible	2

Discontinued (Ombudsman) — No assistance possible	13
Discontinued (Ombudsman) — Assistance rendered	6
Discontinued (complainant) — No assistance possible	1
Unsupported — No assistance possible	24
Unsupported — Assistance rendered	1
Partially justified — Assistance rendered	1
Partially justified — Partially rectified	2
Justified — Assistance rendered	1
Justified — Rectified	4
Under investigation	16

78-330-8, 78-330-84

Two firemen grieved respecting the level of benefits awarded to them by the Board.

The complainants both worked for a town fire department. In 1975 they both suffered heart attacks but were not laid-off work by the Town until 1977. The complainants applied for Workmen's Compensation benefits in late 1977 and, on their application forms stated that the date of the "accident" was 1975.

The Board, after considerable review and the receipt of a very equivocal medical report from a cardiologist, decided to award the complainants permanent partial disability pensions, after deciding that the complainants' industrial disease was an aggravation of a pre-existing condition. The pensions were awarded in October, 1978, and were effective November 1, 1977, (the last day on which the complainants received salaries from the Town).

The awards were based on the Scale of Compensation in effect in 1975. This corresponded to the date of accident as set out on the complainants' applications for compensation. The complainants subsequently argued that their pension should have been based on the 1977 Scale of Compensation since that was the date on which the Board adjudicated their case, as well as the date of their lay-off by the Town.

A review of the legislative provisions of the Workmen's Compensation Act indicated that with respect to disabilities caused by industrial disease "the date of the accident shall be deemed to be the date of the disablement". In the case of a heart condition such as that suffered by the complainants, it was arguable that the date of disablement was the date of lay-off.

Following discussions between the Board and the Office and the Board and its solicitor, the Board accepted the Compensation claims of the complainants for 1977 and, in so doing, recalculated the complainants' pensions based on the 1977 Scale of Compensation.

78-330-32

The complainant grieved respecting the level of weekly compensation benefits he was receiving from the Board, as well as the alleged delay in awarding him a permanent partial disability pension.

The complainant injured his back May 31, 1976, and approached our Office in April, 1978. In the intervening period, he had returned to work for short periods of time but had been unable to resume regular employment. He



had also received weekly compensation benefits from the Board. Although he considered these to be inadequate, it was found that the Board had correctly established the complainant's level of weekly benefits.

Because of the nature of the complainant's injury, the Board had encountered considerable difficulty in establishing the level of regular monthly benefits it would pay the complainant, i.e., the percentage of his permanent partial disability.

Once the Board had established such a percentage of disability, the complainant continued to express his dissatisfaction with the amount of compensation received. The Board subsequently referred the complainant to a medical specialist, who gave a guarded recommendation for further surgery. The complainant decided not to undergo such further surgery. Instead, he accepted an offer for a less onerous position with his former employer and indicated his satisfaction with the

level of benefits received.

Shortly afterwards, the complainant returned to our Office. He stated that he had resumed work for about two weeks, at which time he had found it impossible to continue because of his back injury. He stated that he had attempted to have his claim reopened by the Board but without success.

On further review with the Board, it agreed to meet with the complainant and to review his claim. Later, following this meeting and a physical examination, the complainant's claim was reopened, retroactive to the date he had returned to the Board for assistance. Again, the Board referred the complainant to a leading specialist for treatment.

The Office advised the complainant to contact it in the event that further assistance was required.

# **BUDGETARY REVIEW/ REVUE BUDGETAIRE**

<b>YEAR/ ANNEE</b>	<b>EXPENDITURE/ DEPENSES</b>
1973-74	60,028
1974-75	72,423
1975-76	88,251
1976-77	120,000
1977-78	141,137
1978-79	142,981

*Accommodation and maintenance provided by the Department of Supply and Services/ Installation  
matérielle et entretien ménager fournis par le ministère de l'Approvisionnement et des services*

**Statistical Tables**

**Statistiques**

TABLE 1 COMPLAINTS HANDLED IN 1979			TABLEAU 1 PLAINTES TRAITÉES EN 1979		
ORIGINATION	NUMBER	PERCENTAGE	ORIGINE	NOMBRE	POURCENTAGE
Received in 1979	1199	85.7	Reçues en 1979	1199	85.7
Carried over from December 31, 1978	200	14.3	A l'étude au 31 décembre 1978	200	14.3
TOTAL	1399	100.0	TOTAL	1399	100.0
Requests for assistance not included in total - 61			Demandes d'aide non incluses dans le total - 61		

TABLE 2/ TABLEAU 2 COMPLAINTS BY PLACE OF ORIGIN/ PLAINTES PAR LIEU D'ORIGINE							
COUNTY/ COMTE	POPULATION		AVERAGE - 7 years/ MOYENNE - 7 ans (1971-1977)	1978		1979	
	TOTAL	%		TOTAL	%	TOTAL	%
Albert	22,159	3.3	1.5	15	1.2	7	.6
Carleton	24,561	3.6	2.5	23	1.8	62	5.2
Charlotte	25,423	3.8	3.1	36	2.7	64	5.3
Gloucester	81,025	12.0	14.3	124	9.4	124	10.4
Kent	28,987	4.3	3.1	30	2.3	22	1.8
Kings	43,588	6.4	3.6	82	6.2	66	5.5
Madawaska	34,892	5.1	3.2	80	6.1	84	7.0
Northumberland	53,894	8.0	6.5	52	3.9	58	4.8
Queens	12,720	1.9	1.7	19	1.4	13	1.1
Restigouche	40,620	6.0	5.6	52	3.9	66	5.5
Saint John/ Saint-Jean	90,103	13.3	7.9	241	18.2	100	8.3
Sunbury	21,190	3.1	4.1	68	5.1	72	6.0
Victoria	20,932	3.1	2.3	44	3.3	40	3.3
Westmorland	105,725	15.6	16.0	111	8.4	121	10.1
York	71,431	10.5	21.2	315	23.8	274	22.9
Out of Province/ Hors de la Province			3.4	31	2.3	26	2.2
TOTAL	677,250	100.0	100.0	1323	100.0	1199	100.0

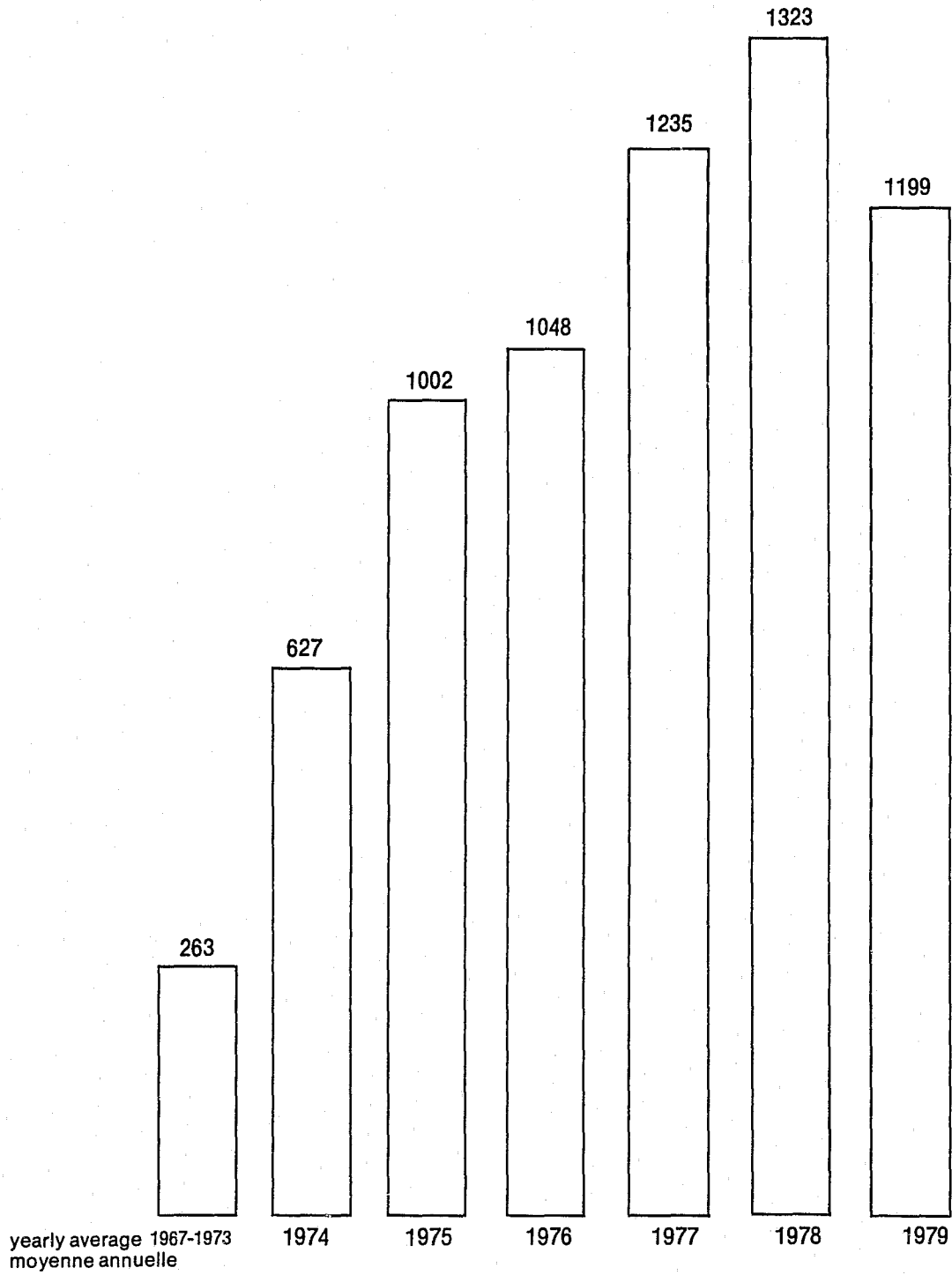
NOTE: Population counts from 1976 Census/ Dénombrement de la population du recensement 1976

TABLE 3/ TABLEAU 3 COMPLAINTS REGISTERED MONTHLY/ PLAINTES REÇUES PAR MOIS			
MONTH/ MOIS	AVERAGE/ MOYENNE		
	1967-1977	1978	1979
January/ Janvier	43	98	90
February/ Février	46	117	85
March/ Mars	67	123	106
April/ Avril	57	98	76
May/ Mai	58	227	87
June/ Juin	49	116	102
July/ Juillet	40	91	62
August/ Août	35	80	86
September/ Septembre	35	103	64
October/ Octobre	39	105	112
November/ Novembre	45	90	234
December/ Décembre	33	75	95
TOTAL	547	1323	1199

\* Average since Office opened in October, 1967/ Moyenne depuis l'ouverture du bureau en octobre 1967

TABLE 3a/ TABLEAU 3a

COMPLAINTS REGISTERED PER YEAR/ PLAINTES REÇUES PAR ANNÉE



**TABLE 4/ TABLEAU 4**

**COMPLAINTS IDENTIFIED ACCORDING TO SEX AND LANGUAGE OF COMMUNICATION**  
**PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRÈS LE SEXE ET LA LANGUE DE COMMUNICATION**

1979		
	Number <i>Nombre</i>	Percentage <i>Pourcentage</i>
<b>Sex/ Sexe</b>		
Masculine/ Masculin	779	64.9
Feminine/ Féminin	405	33.8
Group/ Groupe	15	1.3
TOTAL	1199	100.0
<b>Language of communication/ Langue de communication</b>		
English/ Anglais	885	73.8
French/ Français	314	26.2
TOTAL	1199	100.0

**TABLE 5/ TABLEAU 5**  
**COMPLAINTS IDENTIFIED BY PARTY GRIEVED/ PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRÈS LA PARTIE EN CAUSE**

PARTY/ PARTIE	1976		1977		1978		1979	
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
Provincial departments and agencies/ <i>Ministères et organismes provinciaux</i>								
Agriculture and Rural Development/ <i>Agriculture et aménagement rural</i>	8	.8	4	.3	10	.8	5	.4
Civil Service Commission/ <i>Commission de la fonction publique</i>	5	.5	10	.8	9	.7	6	.5
Commerce and Development/ <i>Commerce et développement</i>	4	.4	2	.2	3	.2	4	.3
Community Improvement Corporation/ <i>Société d'aménagement régional</i>	2	.2					2	.2
Consumer and Corporate Services/ <i>Services aux consommateurs</i>	2	.2	2	.2	5	.4	1	.1
Education/ <i>Éducation</i>	24	2.3	38	3.1	36	2.7	26	2.2
Environment/ <i>Environnement</i>	4	.4	7	.6	4	.3	12	1.0
Finance/ <i>Finances</i>	5	.5	5	.4	17	1.3	20	1.7
Fisheries/ <i>Pêches</i>			2	.2	2	.2		
Health/ <i>Santé</i>	47	4.5	48	3.9	51	3.9	55	4.6
Historical Resources Administration/ <i>Administration des ressources historiques</i>			1	.1	3	.2		
Justice/ <i>Justice</i>	29	2.8	48	3.9	89	6.7	81	6.8
Labour/ <i>Travail</i>	14	1.3	17	1.3	10	.8	9	.8
Liquor Licensing Board/ <i>Commission des licences et permis d'alcool</i>			1	.1	4	.3	1	.1
Municipal Affairs/ <i>Affaires municipales</i>	35	3.3	50	4.0	50	3.8	50	4.2
Natural Resources/ <i>Ressources naturelles</i>	19	1.8	13	1.0	19	1.4	19	1.6
New Brunswick Community College/ <i>Collège communautaire du Nouveau-Brunswick</i>	5	.5	5	.4	11	.8	3	.2
N. B. Electric Power Commission/ <i>Commission d'énergie électrique du N.-B.</i>	38	3.6	49	3.9	72	5.4	52	4.3
N. B. Higher Education Commission/ <i>Commission de l'enseignement supérieur du N.-B.</i>					1	.1		
N. B. Housing Corporation/ <i>Société d'habitation du N.-B.</i>	23	2.2	35	2.8	28	2.1	43	3.6
N. B. Human Rights Commission/ <i>Commission des droits de l'homme du N.-B.</i>			6	.5			3	.2
N. B. Liquor Corporation/ <i>Société des alcools du N.-B.</i>	4	.4	2	.2	5	.4	1	.1
Premier's Office/ <i>Cabinet du premier ministre</i>	1	.1	1	.1	4	.3	5	.4
Property Compensation Board/ <i>Office d'indemnisation des biens</i>	2	.2						
Provincial Secretary/ <i>Secrétariat de la province</i>	51	4.9	51	4.1	52	3.9		
Public Service Labour Relations Board/ <i>Commission des relations de travail dans les services publics</i>					2	.2		
Social Services/ <i>Services sociaux</i>	55	5.2	68	5.5	77	5.8	93	7.8
Supply and Services/ <i>Approvisionnement et services</i>	3	.3	8	.7	4	.3	8	.7
Tourism/ <i>Tourisme</i>			3	.2			1	.1
Transportation/ <i>Transports</i>	57	5.4	74	6.0	65	4.9	94	7.8
Treasury Board/ <i>Conseil du trésor</i>	4	.4	12	1.0	2	.2	3	.2
Workmen's Compensation Board/ <i>Commission des accidents du travail</i>	55	5.2	66	5.3	86	6.5	71	5.9
Youth, Recreation and Cultural Resources/ <i>Jeunesse, loisirs et ressources culturelles</i>	5	.5	4	.3	9	.7	4	.3
Municipal Corporations/ <i>Conseil municipaux</i>	55	5.2	80	6.4	94	7.1	76	6.3
Sub-Total/ <i>Total partiel</i>	556	53.1	712	57.7	824	62.4	748	62.4
Other/ <i>Autres</i>								
Courts/ <i>Cours</i>	30	2.9	38	3.1	40	3.0	25	2.1
Federal Departments and Agencies/ <i>Ministères et organismes fédéraux</i>	124	11.8	89	7.2	98	7.4	100	8.3
No specific complaint/ <i>Aucune plainte précise</i>	11	1.0	20	1.6	17	1.3	25	2.1
Other provinces and countries/ <i>Autres provinces et pays</i>	20	1.9	22	1.8	13	.9	15	1.3
Private relations/ <i>Relations privées</i>	307	29.3	354	28.6	331	25.0	286	23.8
Sub-Total/ <i>Total partiel</i>	492	46.9	523	42.3	499	37.6	451	37.6
TOTAL	1048	100.0	1235	100.0	1323	100.0	1199	100.0

TABLE 6/ TABLEAU 6

## COMPLAINTS IDENTIFIED BY JURISDICTION/ PLAINTES IDENTIFIÉES PAR JURIDICTION

(DECEMBER 31/ 31 DÉCEMBRE)

Year/ Année	Total	Under investigation/ A l'étude	Jurisdiction/ jurisdiction Total	%	No jurisdiction/ Sans juridiction Total	%
1967-68	157	41	67	57.8	49	42.2
1968	326	42	176	62.0	108	38.0
1969	335	27	164	53.2	144	46.8
1970	298	20	157	56.5	121	43.5
1971	262	31	122	52.8	109	47.2
1972	280	23	133	51.8	124	48.2
1973	192	42	55	36.7	95	63.3
1974	627	78	239	43.5	310	56.5
1975	1002	79	368	39.1	555	60.9
1976	1048	183	346	40.0	519	60.0
1977	1235	136	447	40.7	652	59.3
1978	1323	166	548	47.4	609	52.6
1979	1199	200	398	39.8	601	60.2



TABLE 7/ TABLEAU 7

DISPOSITION OF COMPLAINTS CARRIED OVER FROM 1978/  
CLASSIFICATION DES PLAINTES REPORTEES DE 1978

(as of December 31, 1979/ au 31 décembre 1979)

DISPOSITION / CLASSIFICATION	NUMBER/ NOMBRE	PERCENTAGE/ POURCENTAGE
Declined (no jurisdiction)—No assistance possible/ <i>Refusée (sans juridiction)—Aucune aide possible</i>	6	3.0
Declined (no jurisdiction)—Recommendation made/ <i>Refusée (sans juridiction)—Recommandation</i>	4	2.0
Discontinued (Ombudsman)—No assistance possible/ <i>Discontinué (Ombudsman)—Aucune aide possible</i>	23	11.5
Discontinued (Ombudsman)—Assistance rendered/ <i>Discontinué (Ombudsman)—Aide accordée</i>	22	11.0
Discontinued (Ombudsman)—Partially rectified/ <i>Discontinué (Ombudsman)—Partiellement redressée</i>	1	.5
Unsupported—No assistance possible/ <i>Non fondée—Aucune aide possible</i>	46	23.0
Unsupported—Assistance rendered/ <i>Non fondée—Aide accordée</i>	1	.5
Partially justified—No assistance possible/ <i>Partiellement fondée—Aucune aide possible</i>	2	1.0
Partially justified—Assistance rendered/ <i>Partiellement fondée—Aide accordée</i>	7	3.5
Partially justified—Partially rectified/ <i>Partiellement fondée—Partiellement redressée</i>	12	6.0
Partially justified—Rectified/ <i>Partiellement fondée—Redressée</i>	5	2.5
Partially justified—Recommendation made/ <i>Partiellement fondée—Recommandation</i>	1	.5
Justified—Assistance rendered/ <i>Fondée—Aide accordée</i>	7	3.5
Justified—Partially rectified/ <i>Fondée—Partiellement redressée</i>	3	1.5
Justified—Rectified/ <i>Fondée—Redressée</i>	28	14.0
Justified—Recommendation made/ <i>Fondée—Recommandation</i>	3	1.5
Under investigation / <i>A l'étude</i>	29	14.5
TOTAL	200	100.0

TABLE 8/ TABLEAU 8

## DISPOSITION OF COMPLAINTS 1979/ CLASSIFICATION DES PLAINTES 1979

(as of December 31, 1979/ au 31 décembre 1979)

DISPOSITION/ CLASSIFICATION	NUMBER/ NOMBRE
Declined (no jurisdiction)—No assistance possible/ <i>Refusée (sans juridiction)—Aucune aide possible</i>	589
Declined (no jurisdiction)—Assistance rendered/ <i>Refusée (sans juridiction)—Aide accordée</i>	5
Declined (discretionary)—No assistance possible/ <i>Refusée (discrétionnaire)—Aucune aide possible</i>	12
Discontinued (Ombudsman)—No assistance possible/ <i>Discontinué (Ombudsman)—Aucune aide possible</i>	125
Discontinued (Ombudsman)—Assistance rendered/ <i>Discontinué (Ombudsman)—Aide accordée</i>	48
Discontinued (complainant)—No assistance possible/ <i>Discontinué (plaignant)—Aucune aide possible</i>	9
Unsupported—No assistance possible/ <i>Non fondée—Aucune aide possible</i>	133
Unsupported—Assistance rendered/ <i>Non fondée—Aide accordée</i>	4
Partially justified—No assistance possible/ <i>Partiellement fondée—Aucune aide possible</i>	7
Partially justified—Assistance rendered/ <i>Partiellement fondée—Aide accordée</i>	7
Partially justified—Partially rectified/ <i>Partiellement fondée—Partiellement redressée</i>	4
Partially justified—Rectified/ <i>Partiellement fondée—Redressée</i>	8
Justified—No assistance possible/ <i>Fondée—Aucune aide possible</i>	4
Justified—Assistance rendered/ <i>Fondée—Aide accordée</i>	12
Justified—Partially rectified/ <i>Fondée—Partiellement redressée</i>	1
Justified—Rectified/ <i>Fondée—Redressée</i>	31
Under investigation/ <i>A l'étude</i>	200
TOTAL	1199



## CHAPTER 0-5

### Ombudsman Act

#### Chapter Outline

Definitions .....	1
department or agency — ministère ou organisme	
Minister — ministre	
officer — fonctionnaire	
Appointment of Ombudsman .....	2(1)
Tenure and reappointment of Ombudsman .....	2(2)
Resignation of Ombudsman .....	2(3)
Suspension or removal of Ombudsman .....	3
Interim Ombudsman .....	4
Conflict of interests respecting Ombudsman .....	5
Oath of Ombudsman .....	6
Report of Ombudsman .....	7
Assistants and employees of Ombudsman .....	8
Delegation of powers by Ombudsman .....	9
Ombudsman deemed commissioner under Inquiries Act .....	10
Application of Act .....	11
Jurisdiction of Ombudsman .....	12
Petition to Ombudsman .....	13
Statutory right of appeal .....	14
Power of Ombudsman to refuse to investigate .....	15
Ombudsman to inform department or agency of investigation .....	16
Investigation .....	17
Witnesses and evidence .....	18
Information withheld by Minister or agency .....	19
Investigation of agency or department .....	20
Report of Ombudsman to Ministers .....	21
Duty of Ombudsman to inform petitioner of recommendation .....	22
Effect of lack of form .....	23
Right of the Ombudsman not to give evidence .....	24
Annual report of Ombudsman .....	25
Power of Legislature to make rules respecting Ombudsman .....	26
Offences and penalty .....	27
Application of Act .....	28

## CHAPITRE 0-5

### Loi sur l'Ombudsman

#### Sommaire

Définitions .....	1
fonctionnaire — officer	
ministère ou organisme — department or agency	
ministre — Minister	
Nomination d'un Ombudsman .....	2(1)
Mandat et nouvelle nomination .....	2(2)
Démission de l'Ombudsman .....	2(3)
Destitution ou suspension d'un Ombudsman .....	3
Ombudsman intérimaire .....	4
Conflit d'intérêts visant l'Ombudsman .....	5
Serment que doit prêter l'Ombudsman .....	6
Rapport de l'Ombudsman .....	7
Adjointes et employés de l'Ombudsman .....	8
Délégation de pouvoirs par l'Ombudsman .....	9
Commissaire selon la Loi sur les enquêtes .....	10
Application de la loi .....	11
Compétence de l'Ombudsman .....	12
Requête remise à l'Ombudsman .....	13
Droit légal d'interjeter appel .....	14
Pouvoir de refuser d'enquêter .....	15
L'Ombudsman informe le ministère de l'enquête .....	16
Enquête .....	17
Témoins et preuve .....	18
Renseignements non divulgués par un ministre .....	19
Enquête dans un local ou ministère .....	20
Rapport de l'Ombudsman aux ministres .....	21
Avis au requérant d'une recommandation .....	22
Effet d'un vice de forme .....	23
Droit de ne pas être appelé à déposer .....	24
Rapport annuel de l'Ombudsman .....	25
Pouvoir de la Législature d'adopter des règles .....	26
Infractions et peines .....	27
Application de la loi .....	28

1 In this Act

"department or agency" means a department or agency, incorporated or otherwise, of the Government of the Province or of a municipality within the Province; 1976, c.43, s.1.

"Minister" means a member of the Executive Council;

"officer" means an official, employee or member of a department or agency. 1967, c.18, s.1.

1.1 Where in the French version of this Act the expression "ministère ou organisme" appears, that expression shall be read as reference to "service ou organisme". 1976, c.43, s.2.

2(1) There shall be an Ombudsman appointed by the Lieutenant-Governor in Council on the recommendation of the Legislative Assembly.

2(2) Unless his office sooner becomes vacant, the Ombudsman holds office for ten years

(a) from the date of his appointment under subsection (1), or

(b) from the date of his appointment under section 4,

and if otherwise qualified, is eligible to be reappointed.

2(3) The Ombudsman may resign his office by notice in writing addressed to the Speaker of the Legislative Assembly or, if there is no Speaker or the Speaker is absent from New Brunswick, to the Clerk of the Legislative Assembly.

2(4) The Ombudsman receives the same salary and pension as a judge of the Supreme Court of New Brunswick. 1967, c.18, s.2.

3(1) On the recommendation of the Legislative Assembly, the Lieutenant-Governor in Council may remove or suspend the Ombudsman from office for cause or incapacity due to illness or any other cause.

3(2) When the Legislature is not in session, a judge of the Supreme Court of New Brunswick may, upon an application by the Lieutenant-Governor in Council, suspend the Ombudsman from office for cause or incapacity due to illness or any other cause.

3(3) Where the Lieutenant-Governor in Council makes an application under subsection (2) the practice and procedure of the Supreme Court of New Brunswick respecting applications applies.

1 Dans la présente loi

«fonctionnaire» désigne un cadre, un employé ou un membre d'un ministère ou d'un organisme;

«ministre» désigne un membre du Conseil exécutif;

«service ou organisme» désigne, selon le cas, un ministère, service ou organisme, constitué en corporation ou non, du gouvernement ou d'une municipalité de la province. 1967, c.18, art.1; 1976, c.43, art.1.

1.1 Chaque fois que l'expression «ministère ou organisme» est utilisée dans la version française, cette expression doit être entendue comme voulant dire «service ou organisme». 1976, c.43, art.2.

2(1) Un Ombudsman est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation de l'Assemblée législative.

2(2) À moins que son poste ne devienne vacant plus tôt, l'Ombudsman reste en fonctions pendant dix ans

a) à compter de la date de sa nomination en application du paragraphe (1), ou

b) à compter de la date de sa nomination en application de l'article 4,

et il peut être nommé de nouveau s'il réunit les conditions voulues.

2(3) L'Ombudsman peut démissionner en adressant un avis écrit à l'Orateur de l'Assemblée législative ou, s'il n'y a pas d'Orateur ou si l'Orateur s'est absenté du Nouveau-Brunswick, au greffier de l'Assemblée législative.

2(4) L'Ombudsman reçoit le même traitement et la même pension qu'un juge de la Cour suprême du Nouveau-Brunswick. 1967, c.18, art.2.

3(1) Sur la recommandation de l'Assemblée législative, le lieutenant-gouverneur en conseil peut destituer ou suspendre l'Ombudsman pour un motif valable, une incapacité due à la maladie ou pour toute autre raison.

3(2) Lorsque la Législature ne siège pas, un juge de la Cour suprême du Nouveau-Brunswick peut suspendre l'Ombudsman pour un motif valable, une incapacité due à la maladie ou pour toute autre raison, à la demande du lieutenant-gouverneur en conseil.

3(3) Lorsque le lieutenant-gouverneur en conseil fait une demande en application du paragraphe (2), la pratique et la procédure de la Cour suprême du Nouveau-Brunswick relatives aux demandes sont applicables.

3(4) Where a judge of the Supreme Court of New Brunswick suspends the Ombudsman under subsection (2) that judge

(a) shall appoint an acting Ombudsman to hold office until the suspension has been dealt with by the Legislative Assembly, and

(b) shall table a report of the suspension within ten days following the commencement of the next ensuing session of the Legislature.

3(5) No suspension under subsection (2) shall continue beyond the end of the next ensuing session of the Legislature. 1967, c.18, s.3.

4(1) Where the Ombudsman dies, retires, resigns or is removed from office, the vacancy shall be filled in accordance with subsections (2) and (3).

4(2) Where

(a) the office of Ombudsman becomes vacant when the Legislature is in session but no recommendation is made by the Legislative Assembly before the close of that session, or

(b) the office of Ombudsman becomes vacant when the Legislature is not in session,

the Lieutenant-Governor in Council may appoint an Ombudsman to hold office until his appointment is confirmed by the Legislative Assembly in accordance with subsection (3).

4(3) Where an appointment under subsection (2) is not confirmed within 30 days of the next ensuing session of the Legislature, the appointment terminates and the office of Ombudsman is vacant. 1967, c.18, s.4.

5 The Ombudsman may not be a member of the Legislative Assembly and shall not hold any office of trust or profit, other than his office as Ombudsman, or engage in any occupation for reward outside the duties of his office without prior approval in each particular case by the Legislative Assembly or the Lieutenant-Governor in Council when the Legislature is not in session. 1967, c.18, s.5.

6(1) Before entering upon the exercise of the duties of his office the Ombudsman shall take an oath that he will faithfully and impartially perform the duties of his office and will not divulge any information received by him under this Act except for the purpose of giving effect to this Act.

6(2) The Speaker or the Clerk of the Legislative Assembly shall administer the oath referred to in subsection (1). 1967, c.18, s.6.

3(4) Lorsqu'un juge de la Cour suprême du Nouveau-Brunswick suspend l'Ombudsman en vertu du paragraphe (2), ce juge

a) doit nommer un Ombudsman intérimaire qui doit rester en fonctions jusqu'à ce que l'Assemblée législative ait statué sur la suspension, et

b) doit présenter un rapport de la suspension dans les dix jours de l'ouverture de la session suivante de la Législature.

3(5) Aucune suspension en vertu du paragraphe (2) n'est valable après la clôture de la session suivante de la Législature. 1967, c.18, art.3.

4(1) Lorsque l'Ombudsman décède, prend sa retraite, démissionne ou est destitué, il est suppléé à la vacance conformément aux dispositions des paragraphes (2) et (3).

4(2) Lorsque

a) le poste d'ombudsman devient vacant pendant une session de la Législature mais que l'Assemblée législative ne fait pas de recommandation avant la clôture de la session, ou

b) que le poste d'ombudsman devient vacant alors que la Législature ne siège pas,

le lieutenant-gouverneur en conseil peut nommer un Ombudsman qui reste en fonctions jusqu'à ce que l'Assemblée législative approuve sa nomination conformément aux dispositions du paragraphe (3).

4(3) Lorsqu'une nomination faite en vertu du paragraphe (2) n'a pas été approuvée dans les trente jours du début de la session suivante de la Législature, la nomination prend fin et le poste d'ombudsman devient vacant. 1967, c.18, art.4.

5 L'Ombudsman ne peut pas être député de l'Assemblée législative et ne doit pas détenir un poste de confiance ou un emploi rémunéré autre que son poste d'ombudsman, ni remplir des fonctions rémunérées autres que les fonctions de son poste sans avoir obtenu, pour chaque cas particulier, le consentement préalable de l'Assemblée législative ou du lieutenant-gouverneur en conseil lorsque la Législature ne siège pas. 1967, c.18, art.5.

6(1) Avant de commencer à exercer ses fonctions, l'Ombudsman doit prêter le serment de remplir les fonctions de son poste avec loyauté et impartialité et de ne divulguer aucun renseignement qu'il a reçu en vertu de la présente loi, si ce n'est en vue de l'application de celle-ci.

6(2) L'Orateur ou le greffier de l'Assemblée législative doit déférer le serment visé au paragraphe (1). 1967, c.18, art.6.

7 Notwithstanding section 6, the Ombudsman may disclose in a report made by him under this Act any matters that in his opinion are necessary to disclose in order to establish grounds for his conclusions and recommendations. 1967, c.18, s.7.

8(1) The Ombudsman may appoint such assistants and employees as he deems necessary for the efficient carrying out of his functions under this Act.

8(2) Before performing any official duty under this Act a person appointed under subsection (1) shall take an oath, administered by the Ombudsman, that he will not divulge any information received by him under this Act, except for the purpose of giving effect to this Act. 1967, c.18, s.8.

9(1) The Ombudsman may, in writing under his signature, delegate to any person any of his powers under this Act except the power of delegation and the power to make a report under this Act.

9(2) A person purporting to exercise power of the Ombudsman by virtue of a delegation under subsection (1) shall produce evidence of his authority to exercise that power when required to do so. 1967, c.18, s.9.

10 For the purposes of this Act, the Ombudsman is a commissioner under the *Inquiries Act*. 1967, c.18, s.10.

11 This Act does not apply

- (a) to judges and functions of any court of New Brunswick, and
- (b) to deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof. 1967, c.18, s.11.

12(1) Subject to subsection (2), the Ombudsman may, either on a written petition made to him or on his own motion, investigate

(a) the administration of any law of the Province by a department or agency or any officer thereof, or

(b) the administration of any law of a municipality within the Province by a department or agency or any officer thereof

whereby any person is aggrieved or, in the opinion of the Ombudsman, may be aggrieved. 1976, c.43, s.3.

7 Nonobstant l'article 6, l'Ombudsman peut divulguer, dans un rapport qu'il présente en application de la présente loi, toute affaire dont la divulgation est à son avis nécessaire afin de fonder ses conclusions et ses recommandations. 1967, c.18, art.7.

8(1) L'Ombudsman peut nommer les adjoints et employés qu'il juge nécessaires pour assurer l'exercice efficace des fonctions que lui confère la présente loi.

8(2) Avant d'exercer toute fonction officielle que lui confère la présente loi, une personne nommée en application du paragraphe (1) doit prêter devant l'Ombudsman le serment de ne divulguer aucun renseignement qu'il a reçu en vertu de la présente loi, si ce n'est en vue de l'application de celle-ci. 1967, c.18, art.8.

9(1) L'Ombudsman peut, au moyen d'un document revêtu de sa signature, déléguer à toute personne tout pouvoir que lui confère la présente loi, à l'exclusion du pouvoir de délégation et de celui de présenter un rapport en application de la présente loi.

9(2) Quiconque prétend exercer tout pouvoir de l'Ombudsman en vertu d'une délégation prévue au paragraphe (1) doit fournir la preuve qu'il est autorisé à exercer ces pouvoirs lorsqu'il en est requis. 1967, c.18, art.9.

10 Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman a la qualité d'un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*. 1967, c.18, art.10.

11 La présente loi ne s'applique pas

- a) aux juges ni aux fonctions de toute cour du Nouveau-Brunswick, ni
- b) aux délibérations et aux travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil. 1967, c.18, art.11.

12(1) Sous réserve du paragraphe (2), l'Ombudsman peut, sur requête écrite à lui adressée ou de sa propre initiative, enquêter

a) sur l'application d'une loi ou règle de droit provinciale par un service ou organisme de la province ou un de leurs fonctionnaires, ou

b) sur l'application d'une loi ou règle de droit municipale par un service ou organisme d'une municipalité de la province ou par un de leurs fonctionnaires

si l'application qui en est faite cause ou peut, à son avis, causer un préjudice à une personne. 1976, c.43, art.3.

12(2) Notwithstanding subsection (1), the Ombudsman shall not investigate

(a) any decision, recommendation, act or omission in respect of which there is under any Act an express right of appeal or objection or an express right to apply for a review on the merits of the case to any court or to any tribunal constituted by or under any Act until that right of appeal or objection or application has been exercised in the particular case or until the time prescribed for the exercise of that right has expired, or

(b) any decision, recommendation, act or omission of any person acting as solicitor or counsel for the Province or for a municipality within the Province. 1976, c.43, s.3.

12(3) Repealed. 1976, c.43, s.3.  
1967, c.18, s.12.

13(1) A person may apply by written petition to the Ombudsman to investigate a grievance.

13(2) Notwithstanding sections 15, 21 and 22, a committee of the Legislative Assembly may refer any petition that is before the committee for consideration or any matter relating to such a petition to the Ombudsman for investigation and report.

13(3) Notwithstanding sections 15, 21 and 22, where a matter has been referred to the Ombudsman under subsection (2), the Ombudsman, subject to any special directions of the committee, shall investigate the matter as far as it is within his jurisdiction and shall make such report to the committee as he thinks fit.

13(4) Notwithstanding any Act, where a letter written by a person in custody on a charge or after conviction of any offence or by any inmate of any private sanatorium or mental hospital is addressed to the Ombudsman, it shall be immediately forwarded unopened to the Ombudsman by the person in charge of the place or institution where the writer of the letter is detained or of which he is an inmate. 1967, c.18, s.13.

14 Notwithstanding any other Act that provides that a decision, recommendation, act or omission is final or that no appeal lies in respect thereof or that no proceeding, decision, recommendation, act or omission of a department or agency or officer thereof is to be challenged, reviewed, quashed or called in question, the Ombudsman may exercise the powers of his office. 1967, c.18, s.14.

12(2) Indépendamment du paragraphe (1), l'Ombudsman ne peut enquêter

a) sur une décision, recommandation, action ou omission pour laquelle une loi prévoit expressément un droit d'appel ou d'opposition ou le droit de demander une révision au fond devant toute cour ou tout tribunal constitué sous le régime d'une loi, avant que cette voie de recours n'ait été exercée en l'espèce ou qu'ait expiré le délai imparti pour l'exercer, ou

b) sur une décision, recommandation, action ou omission d'une personne agissant en qualité d'avocat ou de conseil de la province ou d'une municipalité de la province. 1976, c.43, art.3.

12(3) Abrogé. 1976, c.43, art.3.  
1967, c.18, art.12.

13(1) Toute personne peut demander à l'Ombudsman d'enquêter sur un grief en lui faisant parvenir une requête par écrit.

13(2) Nonobstant les articles 15, 21 et 22, un comité de l'Assemblée législative peut renvoyer toute requête qui lui est soumise, ou toute question relative à une telle requête, à l'Ombudsman pour qu'il fasse une enquête et présente un rapport.

13(3) Nonobstant les articles 15, 21 et 22, lorsqu'une question a été renvoyée à l'Ombudsman en application du paragraphe (2), celui-ci doit, sous réserve des instructions spéciales qu'il peut recevoir du comité, enquêter sur l'affaire dans les limites de sa compétence et présenter au comité le rapport qu'il juge approprié.

13(4) Nonobstant toute loi, lorsqu'une lettre écrite par une personne sous garde après avoir été accusée ou déclarée coupable d'une infraction ou par une personne qui est placée dans un sanatorium ou un hôpital psychiatrique privés est adressée à l'Ombudsman, elle doit lui être transmise immédiatement, sans avoir été ouverte, par le responsable du lieu ou de l'établissement où l'auteur de la lettre est sous garde ou placé. 1967, c.18, art.13.

14 L'Ombudsman peut exercer les pouvoirs de sa charge nonobstant toute autre loi prévoyant que des décision, recommandation, acte ou omission sont définitifs et ne peuvent faire l'objet d'un appel et que nulle procédure, décision, recommandation, nul acte ou nulle omission d'un ministère ou d'un organisme ou d'un de leurs fonctionnaires ne doit être contesté, révisé, annulé ou mis en question. 1967, c.18, art.14.

15(1) The Ombudsman, in his discretion, may refuse to investigate or may cease to investigate a grievance if

(a) an adequate remedy or right of appeal already exists whether or not the petitioner has availed himself of the remedy or right of appeal,

(b) it is trivial, frivolous, vexatious or not made in good faith,

(c) having regard to all the circumstances of the case, further investigation is unnecessary,

(d) it relates to any decision, recommendation, act or omission that the petitioner has had knowledge of for more than one year before petitioning,

(e) the petitioner does not have a sufficient personal interest in the subject matter of the grievance, or

(f) upon a balance of convenience between the public interest and the person aggrieved, the Ombudsman is of the opinion that the grievance should not be investigated.

15(2) Where the Ombudsman decides not to investigate or to cease to investigate a grievance he shall inform the petitioner and any other interested person of his decision and may state his reasons therefor. 1967, c.18, s.15.

16 Before investigating a grievance, the Ombudsman shall inform the administrative head of the department or agency administering the law of the Province or of a municipality within the Province whereby any person is aggrieved, or, in his opinion, may be aggrieved, of his intention to investigate. 1967, c.18, s.16; 1976, c.43, s.4.

17(1) Every investigation under this Act shall be conducted in private.

17(2) Subject to this Act, the Ombudsman may hear or obtain information from any person and may make inquiries.

17(3) The Ombudsman may hold hearings under this Act but, subject to subsection (4), no person is entitled as of right to be heard by the Ombudsman.

17(4) Where during an investigation the Ombudsman is satisfied that there is *prima facie* proof that a department or agency or officer thereof administered a law of the Province or of a municipality within the

15(1) L'Ombudsman peut, à sa discrétion, refuser ou cesser d'enquêter sur un grief

a) s'il existe déjà un recours suffisant ou un droit d'appel, que le requérant s'en soit prévalu ou non,

b) si ce grief est futile, frivole, vexatoire ou est fait de mauvaise foi,

c) si, étant donné les circonstances en l'espèce, il n'est pas nécessaire de pousser l'enquête plus loin,

d) si ce grief a trait à une décision, une recommandation, un acte ou une omission dont le requérant a eu connaissance plus d'un an avant de faire la requête,

e) si le requérant n'a pas un intérêt personnel suffisant dans ce qui fait l'objet du grief, ou

f) si, après avoir mis en balance l'intérêt public et celui de la personne lésée, l'Ombudsman est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'enquêter sur le grief.

15(2) Lorsque l'Ombudsman décide de ne pas enquêter ou de cesser d'enquêter sur un grief, il doit en informer le requérant et tout autre intéressé et peut donner les motifs de sa décision. 1967, c.18, art.15.

16 Avant d'enquêter sur un grief, l'Ombudsman doit informer de son intention le chef administratif du service ou de l'organisme chargé de l'application de la loi ou règle de droit provinciale ou municipale, du fait de laquelle un préjudice est causé ou peut, à son avis, être causé à une personne. 1967, c.18, art.16; 1976, c.43, art.4.

17(1) Toute enquête effectuée en application de la présente loi est menée à titre confidentiel.

17(2) Sous réserve de la présente loi, l'Ombudsman peut entendre toute personne ou obtenir d'elle des renseignements et mener des enquêtes.

17(3) L'Ombudsman peut procéder à des auditions en application de la présente loi, mais, sous réserve du paragraphe (4), nul ne peut exiger de plein droit d'être entendu par l'Ombudsman.

17(4) S'il acquiert, au cours d'une enquête, la conviction qu'il existe une preuve *prima facie* qu'un service ou un organisme ou un de leurs fonctionnaires a appliqué une loi ou règle de droit provinciale ou municipale d'une



Province so as to cause a grievance or to give cause for a grievance, he shall so advise the administrative head of the department or agency or officer thereof and shall give that department or agency or officer thereof an opportunity to be heard. 1976, c.43, s.5.

17(5) A department or agency or officer thereof appearing at a hearing under subsection (4) is entitled to counsel.

17(6) The Ombudsman may at any time during or after an investigation consult any Minister who is concerned in the matter of the investigation.

17(7) On the request of any Minister in relation to an investigation or in any case where an investigation relates to a recommendation made to a Minister, the Ombudsman shall consult that Minister after making the investigation and before forming a final opinion on any matter referred to in subsection 21(1).

17(8) Where during or after an investigation the Ombudsman is of the opinion that there is evidence of a breach of duty or misconduct by a department or agency or officer thereof, he shall refer the matter to the administrative head of that department or agency. 1976, c.43, s.5.

17(9) Subject to this Act and any rules made under section 26, the Ombudsman may regulate his procedure. 1967, c.18, s.17.

18(1) Subject to subsections (2) to (7) and section 19, where the Ombudsman requests a person who in the opinion of the Ombudsman is able to furnish information relating to a matter being investigated by the Ombudsman to furnish such information, that person shall furnish that information and produce any documents or papers that in the opinion of the Ombudsman relate to the matter and that may be in the possession or under the control of that person whether or not that person is an officer of a department or agency, and whether or not the documents and papers are in the custody or under the control of that department or agency.

18(2) The Ombudsman may summon before him and examine on oath

- (a) any officer of a department or agency who in his opinion is able to give any information referred to in subsection (1),
- (b) any petitioner, and

façon causant ou pouvant causer un préjudice, l'Ombudsman doit en informer le chef administratif du service, de l'organisme ou du fonctionnaire en cause et leur donner l'occasion de se faire entendre. 1976, c.43, art.5.

17(5) Tout ministère ou organisme ou un de leurs fonctionnaires comparaissant à une audition en application du paragraphe (4) a le droit d'être représenté par un conseil.

17(6) L'Ombudsman peut, en tout temps pendant ou après une enquête, consulter tout ministre que le sujet de l'enquête concerne.

17(7) Sur demande d'un ministre à l'occasion d'une enquête ou dans toute affaire où une enquête se rapporte à une recommandation faite à un ministre, l'Ombudsman doit consulter ce ministre après avoir enquêté et avant de se faire une opinion définitive sur toute question visée au paragraphe 21(1).

17(8) Lorsque, pendant ou après une enquête, l'Ombudsman est d'avis qu'il y a des preuves qu'un service ou un organisme ou un de leurs fonctionnaires a manqué à ses devoirs ou a fait preuve d'inconduite, il doit en référer au chef administratif du service ou de l'organisme. 1976, c.43, art.5.

17(9) Sous réserve de la présente loi et de toutes règles établies en application de l'article 26, l'Ombudsman peut fixer les procédures qu'il entend suivre. 1967, c.18, art.17.

18(1) Sous réserve des paragraphes (2) à (7) et de l'article 19, lorsque l'Ombudsman demande à une personne qu'il juge capable de fournir des renseignements concernant une affaire sur laquelle il est en train d'enquêter, de fournir ces renseignements, cette personne doit le faire et produire les documents et les pièces qui, selon l'Ombudsman, se rapportent à l'affaire et qui peuvent être en sa possession ou sous son contrôle, que cette personne soit ou non fonctionnaire d'un ministère ou d'un organisme et que ces documents ou ces pièces soient ou non sous la garde ou le contrôle de ce ministère ou de cet organisme.

18(2) L'Ombudsman peut sommer de comparaître devant lui et interroger sous serment

- a) tout fonctionnaire d'un ministère ou d'un organisme qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1),
- b) tout requérant, et

(c) with the approval of the Minister of Justice, any other person who in the opinion of the Ombudsman is able to give any information referred to in subsection (1).

18(3) The oath referred to in subsection (2) shall be administered by the Ombudsman.

18(4) Subject to subsection (5), where a person is bound by an Act to maintain secrecy in relation to, or not to disclose any matter, the Ombudsman shall not require that person to supply any information or to answer any question in relation to that matter or to produce any document or paper relating to the matter that would be a breach of the obligation of secrecy or non-disclosure.

18(5) With the prior consent in writing of the petitioner the Ombudsman may require a person to whom subsection (4) applies to supply information or answer questions or produce documents or papers relating only to the petitioner and that person shall do so.

18(6) The rules for taking evidence in the Supreme Court of New Brunswick apply to evidence given by a person required to give information, answer questions and produce documents or papers under this Act.

18(7) Any person required to attend a hearing under this Act is entitled to the same fees, allowances and expenses as if he were a witness in the Supreme Court of New Brunswick.

18(8) Except on the trial of a person for perjury, evidence given by any person in proceedings before the Ombudsman and evidence of any proceeding before the Ombudsman is not admissible against any person in any court or in any proceedings of a judicial nature.

18(9) No person is liable for an offence against any Act by reason of his compliance with any requirement of the Ombudsman under this Act. 1967, c.18, s.18.

19(1) Where the Minister of Justice certifies that the giving of any information or the answering of any question or the production of any document or paper may disclose

(a) deliberations of the Executive Council, or

(b) proceedings of the Executive Council or any committee of the Executive Council

c) avec l'approbation du ministre de la Justice, toute autre personne qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1).

18(3) L'Ombudsman fait prêter le serment prévu au paragraphe (2).

18(4) Sous réserve du paragraphe (5), lorsque, en application d'une loi quelconque, une personne est tenue au secret relativement à une question ou est tenue de ne faire aucune divulgation relativement à une question, l'Ombudsman ne doit pas exiger qu'elle fournisse des renseignements ou réponde à une question à propos de cette question ou produise des documents ou pièces ayant trait à cette question, ce qui constituerait un manquement à son obligation de garder le secret ou de ne faire aucune divulgation.

18(5) Après avoir obtenu au préalable le consentement écrit du requérant, l'Ombudsman peut exiger d'une personne à laquelle le paragraphe (4) est applicable qu'elle fournisse des renseignements, réponde à des questions ou produise des documents ou des pièces concernant uniquement le requérant, et cette personne doit obtempérer.

18(6) Les règles d'administration de la preuve devant la Cour suprême du Nouveau-Brunswick sont applicables à la preuve fournie par une personne tenue de communiquer des renseignements, de répondre à des questions et de produire des documents ou des pièces en application de la présente loi.

18(7) Quiconque est tenu de comparaître lors d'une audition en application de la présente loi a droit au paiement des mêmes indemnités et frais que s'il était un témoin devant la Cour suprême du Nouveau-Brunswick.

18(8) Sauf dans le cas d'un procès pour parjure, la preuve apportée par une personne dans des procédures devant l'Ombudsman et la preuve recueillie lors de toute procédure devant l'Ombudsman n'est pas admissible à l'encontre d'une personne devant un tribunal ou dans des procédures de nature judiciaire.

18(9) Nul ne peut être poursuivi en raison d'une infraction à une loi quelconque parce qu'il s'est conformé à une exigence de l'Ombudsman en application de la présente loi. 1967, c.18, art.18.

19(1) Lorsque le ministre de la Justice certifie que la communication de renseignements, la réponse à toutes questions ou la production de documents ou de pièces peut divulguer

a) la teneur des délibérations du Conseil exécutif, ou

b) les travaux du Conseil exécutif ou de ses comités concernant des affaires de nature

relating to matters of a secret or confidential nature and would be injurious to the public interest,

the Ombudsman shall not require the information or answer to be given or the document or paper produced, but shall report the giving of such a certificate to the Legislative Assembly.

19(2) Subject to subsection (1), a rule of law that authorizes or requires the withholding of any document, paper or thing, or the refusal to answer any question on the ground that the disclosure of the document, paper or thing, or the answering of the question would be injurious to the public interest, does not apply in respect of any investigation by or proceedings before the Ombudsman. 1967, c.18, s.19; 1968, c.44, s.1.

20(1) For the purposes of this Act the Ombudsman may enter upon any premises occupied by any department or agency and, subject to sections 18 and 19, carry out any investigation within his jurisdiction.

20(2) Before entering any premises under subsection (1) the Ombudsman shall notify the administrative head of the department or agency of his intention to do so. 1967, c.18, s.20; 1976, c.43, s.6.

21(1) Where upon investigation the Ombudsman is of the opinion that a grievance exists or may exist because a department or agency or officer thereof administered or is administering a law of the Province or of a municipality within the Province

(a) unreasonably, unjustly, oppressively or in a discriminatory manner, or pursuant to a rule of law, enactment or practice that so results;

(b) under mistake of law or fact, in whole or in part;

(c) wrongly;

(d) contrary to law; or

(e) by using a discretionary power for an improper purpose, or on irrelevant grounds, or by taking irrelevant considerations into account, or by failing to give reasons for the use of a discretionary power when reasons should have been given;

and if the Ombudsman is of the opinion that

secrète ou confidentielle qui seraient préjudiciables à l'intérêt public,

l'Ombudsman ne doit pas exiger ces renseignements, ces réponses ou ces documents ou pièces, mais doit présenter à l'Assemblée législative un rapport indiquant que ce certificat a été donné.

19(2) Sous réserve du paragraphe (1), une règle de droit qui autorise ou exige la rétention de documents, pièces ou objets, ou le refus de répondre à toutes questions, pour le motif que le fait de divulguer ces documents, pièces ou objets, ou de répondre à ces questions serait préjudiciable à l'intérêt public, ne s'applique pas aux enquêtes de l'Ombudsman ni aux procédures qui ont lieu devant lui. 1967, c.18, art.19; 1968, c.44, art.1.

20(1) Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman peut pénétrer dans tout local occupé par un ministère ou un organisme et, sous réserve des articles 18 et 19, effectuer une enquête dans les limites de sa compétence.

20(2) Avant de pénétrer dans tout local en vertu du paragraphe (1), l'Ombudsman doit aviser le chef administratif du service ou de l'organisme de son intention. 1967, c.18, art.20; 1976, c.43, art.6.

21(1) Lorsque, après une enquête, l'Ombudsman est d'avis qu'un motif de grief existe ou peut exister en raison du fait qu'un service ou un organisme ou un de leurs fonctionnaires a appliqué ou applique une loi de la province ou d'une municipalité de la province

a) de façon déraisonnable, injuste, opprimante ou discriminatoire, ou conformément à une règle de droit, un texte législatif ou une pratique qui produit ce résultat;

b) en commettant une erreur de droit ou de fait, en totalité ou en partie;

c) fautivement;

d) contrairement à la loi; ou

e) en usant d'un pouvoir discrétionnaire dans un but répréhensible ou en se fondant sur des motifs qui ne sont pas pertinents, ou en tenant compte de considérations non pertinentes, ou en ne motivant pas l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire lorsqu'il devrait le faire;

et qu'il est d'avis:

(f) the grievance should be referred to the department or agency or officer thereof for further consideration;

(g) an omission should be rectified;

(h) a decision should be cancelled or rectified;

(i) a practice by reason of which the grievance arose or may arise should be altered;

(j) a law by reason of which the grievance arose or may arise should be reconsidered;

(k) reasons should be given for the use of a discretionary power; or

(l) other steps should be taken as he may advise;

the Ombudsman shall report his opinion, his reasons therefor and any recommendation to the administrative head of the department or agency concerned. 1976, c.43, s.7.

21(2) Where the Ombudsman makes a recommendation under subsection (1) he may request the department or agency to notify him within a specified time of the steps it proposes to take to give effect to his recommendations.

21(3) Where, after the time stated under subsection (2), the department or agency does not act upon the recommendation of the Ombudsman, refuses to act thereon, or acts in a manner unsatisfactory to the Ombudsman the Ombudsman may send a copy of his report and recommendation to the Lieutenant-Governor in Council and may thereafter make a report to the Legislative Assembly.

21(4) The Ombudsman shall include with any report made under subsection (3) a copy of any comment made by the department or agency upon his opinion or recommendation.

21(5) In any report made by him under this Act the Ombudsman shall not make any finding or comment that is adverse to any person unless he gives that person an opportunity to be heard. 1967, c.18, s.21; 1969, c.62, s.1.

22(1) Where the Ombudsman makes a recommendation under subsection 21(1) and the department or agency does not act upon such

f) que le grief devrait être renvoyé au service ou à l'organisme ou à leur fonctionnaire pour être examiné à nouveau;

g) qu'une omission devrait être réparée;

h) qu'une décision devrait être annulée ou corrigée;

i) qu'une pratique qui a donné lieu ou peut donner lieu au grief devrait être changée;

j) qu'une loi qui a donné lieu ou peut donner lieu au grief devrait être révisée;

k) que les motifs de l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire devraient être donnés; ou

l) que d'autres mesures qu'il peut conseiller devraient être prises;

il doit présenter un rapport énonçant son opinion sur la question, les motifs sur lesquels elle s'appuie et ses recommandations au chef administratif du service ou de l'organisme concerné. 1976, c.43, art.7.

21(2) Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation en application du paragraphe (1), il peut demander au ministre ou à l'organisme de l'aviser, dans un délai déterminé, des mesures envisagées pour donner suite à ses recommandations.

21(3) Lorsque, après expiration du délai visé au paragraphe (2), le ministre ou l'organisme ne donne pas suite à la recommandation de l'Ombudsman, refuse d'y donner suite, ou prend des mesures qui ne satisfont pas l'Ombudsman, celui-ci peut transmettre une copie de son rapport et de sa recommandation au lieutenant-gouverneur en conseil et présenter ensuite un rapport à l'Assemblée législative.

21(4) L'Ombudsman doit joindre à tout rapport qu'il présente en application du paragraphe (3) une copie des commentaires du ministre ou de l'organisme au sujet de son opinion ou de sa recommandation.

21(5) Dans tout rapport qu'il présente en application de la présente loi, l'Ombudsman ne doit tirer aucune conclusion ni faire de commentaires défavorables à une personne à moins de lui donner l'occasion de se faire entendre. 1967, c.18, art.21; 1969, c.62, art.1.

22(1) Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation en application du paragraphe 21(1) et que le ministre ou l'organisme n'y donne pas

recommendation to his satisfaction, the Ombudsman shall inform the petitioner of his recommendation and may add any comment.

22(2) The Ombudsman shall in any case inform the petitioner in the manner and time he deems proper of the result of the investigation. 1967, c.18, s.22.

23 No proceeding of the Ombudsman is void for want of form and, except on the ground of lack of jurisdiction, no proceedings or decisions of the Ombudsman shall be challenged, reviewed, quashed or called in question in any court. 1967, c.18, s.23.

24(1) No proceedings lie against the Ombudsman or against any person holding any office or appointment under the Ombudsman for anything he may do or report or say in the course of the exercise or intended exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction, unless it is shown he acted in bad faith. 1976, c.43, s.8.

24(2) The Ombudsman or any person holding any office or appointment under the Ombudsman shall not be called to give evidence in any court or in any proceedings of a judicial nature in respect of anything coming to his knowledge in the exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction. 1967, c.18, s.24; 1976, c.43, s.8.

25(1) The Ombudsman shall report annually to the Legislative Assembly on the exercise of his functions under this Act.

25(2) The Ombudsman, in the public interest or in the interests of a person, department or agency, may publish reports relating generally to the exercise of his functions under this Act or to any particular case investigated by him, whether or not the matters to be dealt with in the report have been the subject of a report made to the Legislative Assembly under this Act. 1967, c.18, s.25.

26 The Legislative Assembly may make general rules for the guidance of the Ombudsman in the exercise of his functions under this Act 1967, c.18, s.26.

27 Every person who

(a) without lawful jurisdiction or excuse wilfully obstructs, hinders or resists the

suite de façon satisfaisante, il doit aviser le requérant de sa recommandation et peut ajouter des commentaires.

22(2) Dans tous les cas, l'Ombudsman doit aviser le requérant du résultat de l'enquête de la manière et au moment qu'il juge opportuns. 1967, c.18, art.22.

23 Aucune procédure de l'Ombudsman n'est nulle en raison d'un vice de forme et aucune procédure ou décision de l'Ombudsman ne peut être contestée, révisée, annulée ou mise en question devant une cour, sauf s'il y a eu défaut de compétence. 1967, c.18, art.23.

24(1) L'Ombudsman, et toute personne occupant un poste ou remplissant des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut faire l'objet de procédures en raison d'actes qu'il peut faire, de rapports qu'il peut présenter ou de choses qu'il peut dire en exerçant ou en voulant exercer l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence à moins qu'il ne soit démontré qu'il a agi de mauvaise foi. 1976, c.43, art.8.

24(2) L'Ombudsman, et toute personne qui occupe un poste ou remplit des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut être appelé à déposer devant une cour ou dans toute procédure de nature judiciaire au sujet de ce qu'il a pu apprendre dans l'exercice de l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence. 1967, c.18, art.24; 1976, c.43, art.8.

25(1) L'Ombudsman doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel sur l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi.

25(2) Dans l'intérêt public ou dans l'intérêt d'un particulier, d'un ministère ou d'un organisme, l'Ombudsman peut publier des rapports ayant trait à l'exercice général de ses fonctions en application de la présente loi ou à tout cas particulier qu'il a examiné, que les questions traitées dans le rapport aient ou non fait l'objet d'un rapport à l'Assemblée législative en application de la présente loi. 1967, c.18, art.25.

26 L'Assemblée législative peut adopter des règles générales pour guider l'Ombudsman dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi. 1967, c.18, art.26.

27 Quiconque

a) délibérément et sans compétence ni justification légale, empêche l'Ombudsman ou une

Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

(b) without lawful justification or excuse refuses or wilfully fails to comply with any lawful requirements of the Ombudsman or any other person under this Act, or

(c) wilfully makes any false statement to or misleads or attempts to mislead the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

is guilty of an offence and on summary conviction is liable to a fine not exceeding five hundred dollars and in default of payment thereof to imprisonment in accordance with subsection 31(3) of the *Summary Convictions Act*, 1967, c.18, s.27.

**28** This Act does not affect, abrogate, abridge or infringe or authorize the abrogation, abridgment or infringement of any substantive or procedural right or remedy existing elsewhere or otherwise than in this Act. 1967, c.18, s.28.

autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi, le gêne ou lui résiste,

b) sans compétence ni justification légale, refuse de se conformer ou ne se conforme pas délibérément à une exigence légitime de l'Ombudsman ou de toute autre personne en application de la présente loi, ou

c) fait délibérément une fausse déclaration à l'Ombudsman ou à toute autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi ou l'induit ou tente de l'induire en erreur,

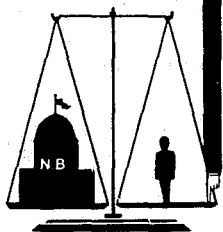
se rend coupable d'une infraction et est passible, sur déclaration sommaire de culpabilité, d'une amende de cinq cents dollars au plus et, à défaut de paiement, de la peine d'emprisonnement prévue au paragraphe 31(3) de la *Loi sur les poursuites sommaires*, 1967, c.18, art.27.

**28** La présente loi n'abroge, ne restreint ni ne viole les droits ou recours quant au fond et à la procédure qui existent ailleurs ou autrement que dans la présente loi, ni ne leur porte atteinte, et n'autorise pas leur abrogation, leur restriction ou leur violation. 1967, c.18, art.28.

Ombudsman

**1979**

**TREIZIÈME RAPPORT  
DE L'OMBUDSMAN**



Province du Nouveau-Brunswick

**END**