



# Où est la justice?

Les décisions du gouvernement et vos droits



Bureau de  
l'Ombudsman



Service public d'éducation  
et d'information juridiques  
du Nouveau-Brunswick

Ce livret a été produit par le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick en collaboration avec PLEIS Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick.

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

Le Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick (SPEIJ-NB) est un organisme à but non lucratif qui a pour objectif de fournir aux Nouveau-Brunswickois de l'information au sujet du droit. Le SPEIJ reçoit une aide financière et matérielle du ministère de la Justice du Canada, de la Fondation pour l'avancement du droit au Nouveau-Brunswick et du ministère de la Justice et Consommation du Nouveau-Brunswick.

Publié par :



### **Bureau de l'Ombudsman**

C.P. 6000  
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1  
Sans frais : 1-888-465-1100  
Téléphone : 506-453-2789  
Télécopieur : 506-453-5599  
Courriel : nbombud@gnb.ca  
[www.gnb.ca/0073](http://www.gnb.ca/0073)



### **Service public d'éducation et d'information juridiques du Nouveau-Brunswick**

C.P. 6000  
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1  
Téléphone : 506-453-5369  
Télécopieur : 506-462-5193  
Courriel : pleisnb@web.ca  
[www.legal-info-legale.nb.ca](http://www.legal-info-legale.nb.ca)

Mars 2007

ISBN: 978-1-55396-950-1

# Introduction

Il existe de nombreux programmes et services gouvernementaux pour les personnes ou pour les groupes. Quand ils offrent ces programmes et services, les employés de la fonction publique doivent prendre de nombreuses décisions chaque jour. Ces décisions causent parfois des conflits ou des désaccords entre des gens et des ministères ou des organismes gouvernementaux. Le présent livret a pour but de fournir de l'information aux personnes et aux entreprises sur les sujets suivants :

- Les décisions du gouvernement provincial.
- Comment s'assurer que les gens sont traités équitablement.
- Comment le gouvernement prend-il ses décisions?
- Comment évaluer si une décision est juste?
- Votre droit de porter en appel ou de contester une décision du gouvernement.
- Le rôle du Bureau de l'Ombudsman.
- Le rôle des tribunaux dans l'examen d'une décision.
- Autres ressources et coordonnées.

Le présent livret explique le rôle du Bureau de l'Ombudsman, mais il n'est pas un guide détaillé sur la façon de porter plainte au Bureau de l'Ombudsman. Il décrit les options qui s'offrent à vous si vous décidez de contester ou de remettre en question une décision du gouvernement. Il vous indiquera aussi quand il pourrait être nécessaire de porter plainte au Bureau de l'Ombudsman. Le présent livret est publié dans un but éducatif seulement. Il ne peut pas remplacer un avis juridique en bonne et due forme.



# Les décisions du gouvernement provincial

## En vertu de quel pouvoir le gouvernement peut-il prendre des décisions qui touchent les droits, les privilèges ou les intérêts des gens?

Ce sont les lois et les règlements qui donnent aux gouvernements le pouvoir de prendre des décisions. Les lois prévoient aussi la façon par laquelle ces décisions doivent être prises. Le gouvernement doit suivre des règles et des procédures pour que la démarche qui mène à ses décisions soit adéquate et soit juste.

## Au gouvernement, qui a le pouvoir de prendre des décisions?

Pour qu'une personne ou un organisme puisse prendre une décision, il faut que la loi lui donne le droit de la prendre. Sinon, la décision risque d'être invalide. Dans la plupart des cas, cela signifie qu'il existe une loi ou un règlement qui donne ce pouvoir à la personne qui prend la décision. Si une décision outrepassé les pouvoirs de la personne qui l'a prise ou si les politiques ou les procédures du gouvernement vont au-delà de ce que la loi permet, un tribunal peut les déclarer invalides. Pour savoir si une décision en particulier a été prise de façon adéquate, vous devriez commencer par vous demander si la personne ou le ministère qui a pris la décision avait le pouvoir de la prendre.

## Traiter les gens équitablement

### Les décideurs sont-ils obligés de traiter les gens équitablement quand ceux-ci désirent avoir accès à des services, à des programmes ou à des prestations?

Oui. Étant donné que les décisions administratives que prend le gouvernement peuvent avoir des répercussions directes sur les droits, les privilèges ou les intérêts d'une personne, le décideur doit suivre les **« règles de l'équité procédurale »**.

## Quelles sont les règles de l'équité procédurale?

Les règles de l'équité procédurale ont été élaborées par les tribunaux pour assurer la tenue de procès équitables. De nos jours, ces règles s'appliquent aussi au processus de prise de décisions par le gouvernement. C'est ce qu'on appelle le droit administratif.

L'équité procédurale comprend les deux principaux éléments suivants :

- le décideur doit entendre l'autre partie;
- le décideur ne doit pas avoir de parti pris.

## Comment le gouvernement prend-il ses décisions?

Comme nous l'avons vu ci-dessus, les décideurs du gouvernement doivent respecter votre droit de vous faire entendre. Ils sont aussi obligés de prendre leurs décisions sans parti pris. Le degré d'équité procédurale exigé par la loi peut varier selon la situation, entre autres selon le genre de pouvoir décisionnel qui est en cause (pouvoir discrétionnaire, non discrétionnaire ou quasi-judiciaire).

Le tableau ci-dessous illustre les trois façons dont les décisions du gouvernement sont prises ainsi que les droits qu'a la personne touchée dans chaque situation.

### Genres de décisions du gouvernement

### Droits de la personne touchée

#### 1) Décisions prises en fonction de conditions ou de critères préétablis

Quand un décideur du gouvernement est obligé de suivre des critères préétablis, il exerce un **pouvoir non discrétionnaire**. Par exemple, quand une personne fait une demande au gouvernement pour obtenir une prestation ou un permis, les critères d'admissibilité sont établis dans les lois ou les règlements applicables.

Vous avez le droit de recevoir une prestation ou un service en particulier si vous répondez aux exigences. Si on vous a refusé une prestation pour laquelle vous pensez remplir les conditions d'admissibilité, vous pouvez porter cette décision en appel devant le ministère qui est responsable de la décision. Vous devrez suivre le processus d'appel existant. Si vous n'êtes pas satisfait du processus d'appel du ministère ou de l'organisme concerné, vous pouvez soumettre vos préoccupations au Bureau de l'Ombudsman.

**2) Décisions prises au cas par cas**

*Quand la loi ou le règlement impose au décideur du gouvernement des paramètres assez souples pour déterminer si une personne est admissible à un programme, on dit que celui-ci exerce un **pouvoir discrétionnaire**. Ce pouvoir s'exerce habituellement au cas par cas.*

*Vous avez le droit de vous attendre à ce que le décideur qui prend des décisions discrétionnaires respecte les règles de l'équité procédurale et prenne des décisions équitables et justifiées. Les décisions de nature discrétionnaire sont plus susceptibles de mener à des litiges que les décisions fondées sur des critères préétablis.*

**3) Décisions prises par des organismes et tribunaux quasi-judiciaires**

*On dit des décisions qui sont prises par une commission ou un tribunal spécialisé qu'elles relèvent d'un **tribunal administratif**. Ces organismes ressemblent à des tribunaux de droit commun et tranchent des litiges fondés sur des lois ou des programmes gouvernementaux en particulier. Par exemple, la Commission d'appel sur la sécurité du revenu tranche sur les litiges portant sur des décisions concernant l'aide au revenu entre des particuliers et le ministère des Services familiaux et communautaires. La Commission du travail et de l'emploi s'occupe de plusieurs genres de litiges dans le domaine du travail.*

*Si vous contestez une loi ou un programme gouvernemental en particulier, vous devez normalement assister à une audience au cours de laquelle vous pouvez prendre connaissance de la position de l'autre partie et vous pouvez présenter votre point de vue. Vous avez le droit de présenter vos arguments avant qu'un décideur tranche. C'est ce qu'on appelle le « processus accusatoire ». Pour s'assurer de prendre des décisions équitables, les tribunaux administratifs emploient souvent une procédure semblable à celle du système judiciaire.*



# Comment évaluer si une décision est juste?

Cette liste de vérifications vous aidera à déterminer si vous avez été traité équitablement.

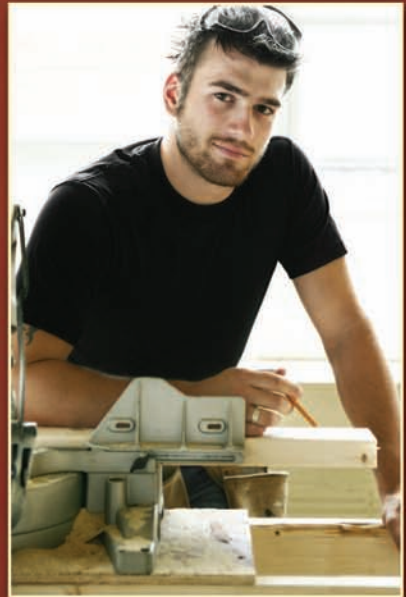
## Liste de vérifications de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick

Pour vérifier si une décision du gouvernement est juste, répondez aux questions suivantes :

### 1) Vous avez le droit d'être entendu.

(Vous devriez pouvoir répondre OUI à certaines ou à la totalité de ces questions.)

- Les personnes touchées par la décision ont-elles pu présenter des renseignements et des éléments de preuve à l'appui de leur position?
- Avez-vous été prévenu qu'une décision vous concernant allait être prise?
- Avez-vous été informé des renseignements utilisés pour prendre la décision? (Remarque : C'est ce qu'on appelle la « divulgation de la preuve ».)
- Vous avez peut-être le droit de donner votre avis par écrit ou oralement. (Remarque : L'obligation pour le décideur « d'entendre l'autre partie » ne signifie pas qu'une audience en bonne et due forme doit avoir lieu chaque fois qu'une décision est prise; il suffit souvent que vous ayez eu l'occasion de vous exprimer pour que la règle soit respectée.)
- Vous avez parfois le droit de recevoir un préavis de la décision. Vous a-t-on donné un délai et une possibilité raisonnables pour répondre efficacement à la décision?
- La décision a-t-elle été prise dans un délai raisonnable?
- Une fois que la décision a été prise, vous a-t-on prévenu du résultat et de son impact en ce qui vous concerne?
- Vous a-t-on donné les motifs de la décision? Dans certaines situations, l'équité procédurale exige que le décideur motive sa décision par écrit. Les décisions qui mettent en cause des questions complexes sont plus susceptibles d'être fondées sur des motifs écrits. Dans ces cas, les motifs écrits aident à assurer l'équité et la transparence.



## 2) Le décideur ne doit pas avoir de parti pris.

(Vous devriez pouvoir répondre OUI aux questions suivantes.)

- Le décideur a pris une décision qui est et qui paraît impartiale.
- Le décideur n'avait aucun intérêt personnel dans l'issue de l'affaire qu'il a tranchée. (Remarque : Cette règle s'applique surtout aux décisions quasi-judiciaires.)
- Le décideur n'avait aucun lien avec les parties au litige.
- Les gens concernés par le litige et le public en général jugent que le processus et les actions du décideur ont été équitables.
- Les gens concernés par la décision n'avaient aucun doute sur la capacité du décideur de prendre une décision équitable (tout doute mine la confiance dans le processus).

## 3) Pour évaluer si un appel, un examen ou un mécanisme de traitement des plaintes est équitable, répondez aux questions suivantes :

- Au moment de la décision, a-t-on prévenu les personnes affectées par la décision qu'il existait un mécanisme d'appel ou d'examen?
- Les modalités de traitement des plaintes ont-elles été clairement expliquées?
- A-t-on demandé au public des suggestions pour améliorer le service?

# Votre droit de porter en appel ou de contester une décision du gouvernement

Si vous pensez qu'un acte, une décision, une pratique ou une procédure du gouvernement du Nouveau-Brunswick n'est pas équitable ou que la loi n'a pas été correctement appliquée, vous pouvez demander au Bureau de l'Ombudsman de faire enquête. Si vous avez des préoccupations, l'Ombudsman peut effectuer un examen ou une enquête impartial. Mais le mécanisme de traitement des plaintes comporte plusieurs étapes que vous devrez franchir avant que l'Ombudsman examine votre situation.



## Première étape : demandez au ministère ou à l'organisme de revoir sa décision.

- Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision ou de la façon dont elle a été prise, la meilleure solution pourrait être de commencer par la personne ou par le ministère qui a pris la décision. Dans bien des cas, une discussion avec la personne qui a pris la décision ou avec ses supérieurs suffit pour régler le problème.
- Si vous vous adressez au ministère, vous pourrez porter à son attention toute l'information qu'il ne connaissait pas et rectifier tous les renseignements inexacts. Ce sera également l'occasion de poser des questions pour mieux comprendre la façon dont la décision a été prise.
- Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la décision, demandez si le ministère a un processus d'examen interne. S'il existe un processus d'examen, vous pourriez demander qu'une autre personne du ministère révise vos renseignements ainsi que la décision. Par exemple, le programme d'aide au revenu prévoit que les décisions relatives aux prestations doivent faire l'objet d'un examen interne avant d'être traitées dans le cadre d'un processus quasi-judiciaire plus formel.

## Deuxième étape : déterminez si vous avez un droit d'appel à une commission, à un tribunal ou à une cour.

- Si vous ne pouvez pas régler le problème avec le ministère ou l'autorité qui a pris la décision, renseignez-vous au sujet des démarches à entreprendre pour remédier à la situation. Déterminez s'il existe un tribunal administratif ou une commission qui reçoit les plaintes dans ce type de situation.
- S'il existe un organisme administratif qui peut réviser la décision, communiquez avec celui-ci pour savoir comment demander un réexamen. Dans certains cas, la loi prévoit que la décision peut être examinée par un tribunal quasi-judiciaire ou judiciaire. C'est ce qu'on appelle un « droit d'appel prévu par la loi ».
- Ces tribunaux administratifs ont pour objet de mettre à la disposition de la population un moyen rapide et efficace de contester certains types de décisions du gouvernement. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de certains des tribunaux administratifs du Nouveau-Brunswick et pour savoir comment entrer en contact avec eux, consultez la page #11.

**N'OUBLIEZ PAS :** Si un processus d'appel est prévu par la loi, vous devez opter pour cette démarche avant de passer aux étapes suivantes. S'il n'existe aucun processus d'appel ou si vous jugez que le processus suivant l'interjection d'un appel n'est pas équitable, **vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'Ombudsman** ou porter la décision en révision devant un tribunal judiciaire.

# Le rôle du Bureau de l'Ombudsman

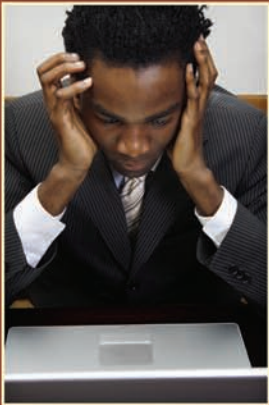
Le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick a pour mission principale de s'assurer que tous les citoyens du Nouveau-Brunswick sont traités de façon équitable, du point de vue administratif, par le gouvernement et ses organismes. En vertu de la **Loi sur l'Ombudsman**, il s'efforce de faire en sorte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

## Le Bureau de l'Ombudsman est-il distinct du gouvernement?

Oui. L'Ombudsman est nommé par l'Assemblée législative. Son bureau ne fait pas partie du gouvernement. L'Ombudsman a le pouvoir de faire enquête sur les plaintes de façon impartiale quand une personne du public pense que le gouvernement l'a traitée injustement. Le Bureau de l'Ombudsman accorde une grande importance au droit à l'équité procédurale.

## Qui peut porter plainte?

Toute personne qui pense ne pas avoir été traitée équitablement par le gouvernement peut porter plainte au Bureau de l'Ombudsman. Vous devez commencer par le processus d'appel existant, mais si vous n'êtes pas satisfait des mécanismes ou des résultats du le ministère ou de l'organisme concerné, vous pouvez le signaler au Bureau de l'Ombudsman. Les services de l'Ombudsman sont gratuits.



## Quels genres de décisions les particuliers et les organisations peuvent-ils demander à l'Ombudsman d'examiner?

Vous pouvez demander l'examen d'une décision d'un ministère, d'un organisme, d'une commission ou d'un conseil du gouvernement du Nouveau-Brunswick dont les programmes et les services touchent les particuliers et les organisations. Voici quelques exemples :

- les décisions au sujet des personnes et des organisations qui peuvent recevoir une aide financière;
- les décisions au sujet des personnes et des organisations qui obtiennent des contrats du gouvernement;
- l'accès aux renseignements que vous avez demandés;
- l'administration générale du gouvernement;
- les préoccupations au sujet de la confidentialité de l'information.

## Comment l'Ombudsman examinera-t-il ma plainte ou fera-t-il enquête à son sujet?

Quand l'Ombudsman fait enquête au sujet d'une plainte, il examine le pouvoir qu'a le décideur de prendre la décision en cause, l'impartialité du décideur et le fait que vous ayez eu ou non la possibilité de vous faire entendre. Après l'enquête, l'Ombudsman peut décider si la mesure ou la décision prise par les fonctionnaires était équitable. Si l'Ombudsman statue que la décision n'était pas équitable, il peut faire des recommandations à tout organisme du gouvernement ou à l'Assemblée législative. L'Ombudsman peut rendre publiques ses recommandations. Mais si la preuve est insuffisante, l'Ombudsman peut rejeter la plainte. L'Ombudsman peut uniquement recommander que des mesures correctives soient mises en œuvre.



# Le rôle des tribunaux dans l'examen d'une décision

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision d'un tribunal administratif ou d'une décision de nature administrative, une autre possibilité s'offre à vous. En effet, vous pouvez demander à la Cour du Banc de la Reine d'examiner la décision. La Cour pourra alors accueillir ou rejeter votre demande de recours en révision. La Cour va tenir compte de la demande et va vous autoriser à poursuivre un recours en révision si votre cause soulève un problème juridique important ou est d'intérêt public.

Vous pouvez demander à la Cour d'examiner la décision même si vous n'avez aucun « droit d'appel prévu par la loi ». En effet, la Cour a déjà le pouvoir de réviser les actes du gouvernement afin de s'assurer qu'ils soient conformes à la loi. Vous pouvez vous prévaloir du processus judiciaire pour contester le pouvoir du décideur ou pour remettre en question les conditions et les critères sur lesquels la décision est fondée.

## Ai-je besoin d'un avocat si je conteste une décision devant la Cour?

Tout comme le recours à l'Ombudsman, la révision judiciaire peut être un moyen très efficace de contester une décision du gouvernement. Mais la démarche et les règles qui régissent la révision judiciaire sont assez complexes. La plupart des particuliers ont besoin des services d'un avocat pour s'adresser à la Cour dans un tel cas. Étant donné que le recours en révision est coûteux, bien des gens ne peuvent pas se le permettre.

# Autres ressources et coordonnées

## Lois et règlements du Nouveau-Brunswick

Consultez le site Web du gouvernement du Nouveau-Brunswick ([www.gnb.ca](http://www.gnb.ca)) sous la rubrique « lois et règlements ». Certains ministères affichent également leurs politiques et procédures sur leur propre site Web. Vous pouvez obtenir les autres politiques et procédures en vertu de la **Loi sur le droit à l'information**.

## Tribunaux administratifs et commissions du Nouveau-Brunswick

Voici des exemples d'organismes administratifs qui examinent les décisions du gouvernement. Les résumés sont tirés du site Web de chacun des organismes.

**Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial** – La Commission d'appel sur la sécurité du revenu familial permet aux clients de l'aide au revenu d'obtenir l'examen impartial des décisions du ministère. Il s'agit d'un tribunal quasi-judiciaire indépendant qui applique les principes de droit administratif. La Commission d'appel est établie sous le régime de la **Loi sur la sécurité du revenu familial** et de ses règlements d'application.

Pour vous renseigner sur la façon d'interjeter appel à cette commission, consultez la rubrique « Comment porter une décision en appel » dans le site Web du ministère des Services familiaux et communautaires ([http://www.gnb.ca/0017/Appeal\\_boards/how-f.asp](http://www.gnb.ca/0017/Appeal_boards/how-f.asp)) ou communiquez avec le bureau local des Services familiaux et communautaires.

**Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail** – Le Tribunal d'appel fonctionne de façon indépendante de la CSSIAT. En tant que tribunal administratif, il fonctionne selon les principes de la justice naturelle. Si un travailleur, une personne à charge ou un employeur n'est pas satisfait d'une décision prise par la Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail, il peut interjeter appel au Tribunal d'appel. Le Tribunal d'appel a pour responsabilité de rendre dans les meilleurs délais des décisions impartiales et uniformes dans le cas d'appels provenant de travailleurs, de personnes à charge ou d'employeurs relativement à des décisions prises par la CSSIAT.

Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet du Tribunal d'appel, consultez la rubrique « Appels » du site Web de la CSSIAT ([www.whscc.nb.ca](http://www.whscc.nb.ca)) ou communiquez sans frais avec le Tribunal d'appel au 1-800-222-9775.

Comité d'appel des services assurés par **l'Assurance-maladie** – Vous pouvez interjeter appel auprès du Comité d'appel des services assurés si vous n'êtes pas d'accord avec une décision prise par l'Assurance-maladie du Nouveau-Brunswick concernant votre cas ou celui d'un parent immédiat. Ces décisions peuvent toucher notamment l'admissibilité, le refus de payer une réclamation pour des services assurés ou le montant versé pour une réclamation. L'Assurance-maladie offre également le Service de défense des clients qui peut vous aider à vous renseigner au sujet de vos droits et à régler des désaccords. Pour obtenir de l'information au sujet du Service de défense des clients, rendez-vous à <http://www.gnb.ca/0394/appeals-f.asp> ou appelez le 506-453-4227.

**Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme** – La Commission d'appel en matière d'évaluation et d'urbanisme est chargée d'instruire les pourvois en appel en matière d'évaluation foncière, d'aménagement et d'urbanisme dans l'ensemble du Nouveau-Brunswick ainsi que les pourvois en appel des décisions rendues par les comités du patrimoine locaux en vertu de la **Loi sur la sauvegarde du patrimoine municipal**.

Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez communiquer avec le Ministère du mieux-être, culture et sport au 506-453-2909.

## **Autres commissions, tribunaux et comités**

Il existe au Nouveau-Brunswick beaucoup d'autres commissions, tribunaux et comités qui examinent les décisions du gouvernement. Si vous avez des questions au sujet de votre droit d'appel ou du processus d'appel, informez-vous auprès du ministère ou de l'organisme concerné pour connaître les solutions qui s'offrent à vous.

## **Bureau de l'Ombudsman**

Pour vous renseigner au sujet du mandat de l'Ombudsman et du mécanisme de traitement des plaintes, visitez le site Web du Bureau de l'Ombudsman au <http://www.gnb.ca/0073/index-f.asp> ou appelez sans frais le 1-888-465-1100.

