



Bureau de l'ombudsman

Rapport annuel de 2011–2012



Table des matières

Message de l'ombudsman.....	1
À propos du Bureau.....	2
Mission	2
Rôle et mandat.....	2
Ressources humaines	3
Formation et perfectionnement professionnel	4
Ressources financières	4
Bilan de l'année	5
Processus de règlement des plaintes.....	5
Élaboration de politiques et examens.....	6
Sensibilisation	7
Gestion des documents	7
Aperçu d'un mois d'activité	8
Services des enquêtes et des plaintes (SEP).....	9
Statistiques relatives à certains ministères.....	12
Services pour les jeunes et les aînés.....	14
Services pour les jeunes.....	14
Services pour les aînés.....	17
Enquêtes engagées d'office	19
Recommandations officielles et officieuses	21
Divulgarion d'actes fautifs	23
Divulgarion, par les employés de la fonction publique, d'actes fautifs.....	23
Divulgarion d'actes fautifs dans l'intérêt du public	25
Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2011-2012, par organismes.....	26
Projets d'avenir	27
Communiquez avec nous.....	28

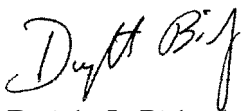
Septembre 2012

L'honorable Gordie Gosse, député provincial
Président de l'Assemblée législative
Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse
Province House
Halifax, Nouvelle-Écosse

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 24(1) de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), figurant au chapitre 327 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse (*Revised Statutes of Nova Scotia*) de 1989, j'ai le plaisir de vous présenter, ainsi que de présenter par votre entremise aux membres de l'Assemblée législative, le rapport annuel sur l'exécution des fonctions que m'a conféré la loi pour l'exercice terminé le 31 mars 2012.

Le tout respectueusement soumis,



Dwight L. Bishop
Ombudsman

Message de l'ombudsman

Le public continue à faire davantage appel au Bureau. Nous nous penchons sur un éventail varié de dossiers, comme les processus équitables et transparents, la mise en application des normes de sécurité, l'application uniforme des règlements et des politiques, et l'amélioration de la flexibilité des systèmes gouvernementaux vis-à-vis des plaignants. Le Bureau a réussi en 2012 à obtenir l'acceptation de ses recommandations et leur mise en œuvre par les organismes gouvernementaux.

Nous avons un mandat large qui nous confère la responsabilité d'assurer une surveillance de questions provinciales et municipales. Nous maintenons une présence proactive au sein de nombreux secteurs de prestation des services gouvernementaux, comme les activités visant les enfants, les jeunes ou les aînés et les services correctionnels. Le maintien et l'enrichissement de cette présence découlent directement du rôle de l'ombudsman. Les efforts déployés à cet égard accroissent le recours au Bureau par le public et améliorent notre efficacité.

Nos responsabilités se sont élargies par suite de la promulgation de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Nous prévoyons une activité accrue dans le cadre de la mise en application de la nouvelle loi et du règlement pertinent au cours de l'exercice 2012-2013.

Les incertitudes budgétaires liées à la transition des employés au sein d'une fourchette salariale de classification exemptée ont eu un effet négatif sur les activités de sensibilisation au cours des deux premiers tiers de l'exercice. Ces activités sont maintenant revenues aux niveaux anticipés, et nous avons en plus accru notre présence sur les lieux dans les établissements correctionnels.

Le Bureau a eu le plaisir d'être l'hôte de la conférence nationale du Forum canadien des ombudsmans, *Travailler derrière les murs d'une prison*. La conférence a comporté des séances éducatives et des visites d'établissements correctionnels de la région, et elle a attiré des représentants des services correctionnels ainsi que des membres du personnel de divers bureaux d'ombudsmans des quatre coins du Canada. Nous sommes impatients de tenir l'assemblée biennale du Forum canadien des ombudsmans en 2013. Cette dernière s'est tenue pour la dernière fois à Halifax dans les années 1990.

Nous avons réalisé un examen interne de la façon dont le Bureau gère les plaintes et les demandes de renseignements. Nous continuons à nous efforcer d'améliorer la qualité de nos enquêtes au moyen de processus internes de responsabilisation, de la mise en place d'une approche de gestion stratégique des cas et du perfectionnement des compétences de nos employés en matière d'enquêtes. Le Bureau a recours au mentorat, à la formation interne et à des équipes de travail en collaboration pour utiliser efficacement le personnel de première ligne. Notre capacité d'assumer notre mission repose sur le recrutement, le perfectionnement et la conservation d'employés de haut calibre.

Nous adoptons une démarche avant-gardiste de collaboration dans nos relations avec le gouvernement. Au cours de nos déplacements à l'intérieur de la province, nous rencontrons régulièrement des employés du gouvernement voués à la protection des intérêts publics qu'ils servent. Nous croyons que le maintien d'une relation constructive avec les divers ordres de gouvernement nous permet de profiter davantage de notre position pour soutenir un changement efficace. Une telle approche encourage le gouvernement à mettre en œuvre nos recommandations, à améliorer la prestation des services et à approfondir sa responsabilisation et sa flexibilité vis-à-vis des plaignants. Des ministères sont, dans certains cas, allés au-delà ce que nous proposons initialement et ont appliqué nos recommandations à d'autres sphères de leurs activités. Le Bureau continue par ailleurs à jouer auprès de certains ministères un rôle consultatif par rapport à l'élaboration de leurs politiques.

À propos du Bureau

Mission

Promouvoir les principes de l'équité, de l'intégrité et de la saine gouvernance.

Rôle et mandat

Le Bureau réalise sa mission en s'assurant que les décisions et processus du gouvernement sont ouverts, transparents et conformes aux principes de l'équité en matière d'administration.

Le mandat du Bureau cible toutes les personnes qui bénéficient de services du gouvernement provincial et des administrations municipales ou qui sont touchés par ces services. Les employés du gouvernement provincial et les membres du public peuvent également faire appel à nous relativement à leurs préoccupations au sujet des allégations d'actes fautifs au sein des instances provinciales en vertu du rôle que le Bureau joue dans le processus relatif à la divulgation des actes fautifs dans l'intérêt du public.

Le Bureau de l'ombudsman est composé de quatre volets :

Administration

Évaluation initiale et aiguillages, ainsi que fonctions de gestion administrative et de bureau.

Enquêtes et plaintes

Examen des préoccupations au sujet des services fournis par les organismes gouvernementaux provinciaux et municipaux, enquêtes à leur sujet et soumission de recommandations lorsqu'il y a lieu. L'accent est mis sur les détenus adultes à l'intérieur des établissements correctionnels provinciaux. Réalisation d'enquêtes engagées d'office examinant les politiques et les systèmes en place.

Services pour jeunes et aînés

Examens, enquêtes et rapports sur les préoccupations des enfants, des jeunes, des parents, des tuteurs et des personnes travaillant dans les établissements gouvernementaux et au sein des programmes fournissant des services aux enfants et aux jeunes. Examen des problèmes touchant les aînés, en particulier ceux qui demeurent dans des établissements de soins pour bénéficiaires internes agréés par le gouvernement provincial, et enquêtes à leur sujet. Facilitation de solutions et soumission de recommandations lorsqu'il y a lieu.

Divulgation des actes fautifs

Fourniture aux employés des organismes gouvernementaux provinciaux et aux membres du public d'un mécanisme indépendant de signalement et d'enquête relativement aux allégations d'actes fautifs de la part du gouvernement. La loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) et le règlement pertinent constituent le fondement législatif de ces activités.



Ressources humaines

Le Bureau compte 17 postes à temps plein, dont l'ombudsman, et continue à bénéficier d'un effectif d'employés supplémentaires. Ces derniers lui ont permis de combler des postes vacants en 2011-2012. Le Bureau a accepté, à la demande du ministère de la Santé et du Mieux-être et de la Commission de police, le détachement temporaire de deux employés permanents à l'intérieur de ces organismes. Le Bureau a en plus détaché un membre de son personnel au sein du ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire. Le représentant de l'ombudsman et fonctionnaire de longue date Allan Wilson a pris sa retraite cette année. Une autre représentante de l'ombudsman, Elaine Venturini, a reçu un prix de la fonction publique en hommage à 30 ans de service.

La transition du personnel du Bureau au sein de la fourchette salariale de classification exemptée (CE) est survenue en août 2011.

Le Bureau a employé un étudiant dans le cadre du programme de diversité Career Starts et il a accueilli des étudiants de l'École de droit Schulich de l'Université Dalhousie, de l'Eastern College et du Nova Scotia Community College.

Formation et perfectionnement professionnel

Les employés ont participé à des stages de formation externes, à des ateliers et à des conférences dans divers domaines, notamment l'éducation postsecondaire des jeunes pris en charge, les effets des traumatismes et les outils d'adaptation, et les soins de santé mentale collaboratifs. Le personnel du Bureau a également reçu une formation sur les premiers soins en matière de santé mentale, une initiative de la Commission de la santé mentale du Canada. Il a par ailleurs organisé des séances de formation internes sur divers sujets, dont le mentorat structuré, les traumatismes crâniens, la mise sur pied du réseau provincial 211, l'arpentage, le système d'enregistrement foncier et une formation personnalisée en matière de leadership. Une formation en premiers soins d'un coût réduit a été fournie par suite de l'agrément récent d'un membre du personnel comme formateur.

Le Bureau a élaboré et mis en œuvre une politique environnementale interne (PEI) qui considère la protection et la durabilité de l'environnement comme des éléments clés de l'adoption de pratiques de bureau réduisant l'incidence globale sur l'environnement. La PEI engage le personnel à créer et à maintenir des stratégies innovatrices encourageant la durabilité et la conservation. La coopération du personnel dans le cadre de la PEI a réduit la consommation de papier de 18,2 %. Le Bureau prévoit au cours de l'avenir créer un comité directeur environnemental interne qui aidera à la mise en œuvre et à la surveillance des initiatives de la PEI.

L'objectif permanent du Bureau de reconnaître la diversité transparait dans la formation du personnel et dans sa participation à divers comités dans les domaines des services en français, de la culture acadienne, de la sensibilisation à la santé mentale, de l'analyse comparative entre les sexes et du réseau des gais, lesbiennes, bisexuels, transgenres et intersexués (GLBTI). Ces possibilités nous aident à améliorer les services que nous assurons.

Ressources financières

Le Bureau de l'ombudsman a utilisé 96,3 % du budget lui ayant été attribué (voir la figure 1). L'écart est dû à des économies réalisées dans les dépenses de fonctionnement. L'augmentation des dépenses salariales effectives est attribuable à la transition à la fourchette de classification exemptée et à des rajustements rétroactifs liés au rendement des employés du Bureau.

Figure 1

Budget et dépenses réelles		
	Budget	Chiffres réels
Dépenses brutes	1 598 000 \$	1 539 000 \$
Dépenses nettes liées aux programmes	1 598 000 \$	1 539 000 \$
Traitements et avantages sociaux	1 412 000 \$	1 633 000 \$
Personnel (équivalents temps plein)	17	17



Jonathan Arnold, ci-dessus, a dirigé l'élaboration de la Politique environnementale interne.

Bilan de l'année

Processus de règlement des plaintes

L'évaluation des plaintes, les enquêtes à leur sujet et leur résolution s'appuient sur les principes de la responsabilisation, de la transparence et de l'équité administrative.

Le Bureau combine un processus de règlement hâtif efficace, les enquêtes officielles et les examens systémiques des politiques et des procédures pour assujettir le processus de surveillance à toute une panoplie d'outils et assurer son équilibre. Il donne suite à la majorité des plaintes en réalisant des examens administratifs (voir la figure 2). Cette approche informelle permet aux représentants de l'ombudsman et au personnel des ministères et organismes gouvernementaux de résoudre les problèmes rapidement.

En 2011-2012, le Bureau a étendu ses activités sur place à l'intérieur des établissements correctionnels. Les représentants de l'ombudsman se rendent désormais dans l'Établissement correctionnel du Centre de la Nouvelle-Écosse (ECCNE) chaque semaine pour rencontrer les détenus et le personnel et pour discuter des problèmes et des préoccupations qu'ils pourraient avoir. Il s'agit là d'une expansion d'un programme pilote de l'unité de l'Est de l'ECCNE. La mesure a permis une amélioration des relations de travail avec les responsables des services correctionnels et un règlement plus efficace des plaintes et des demandes de renseignements adressées au Bureau par les détenus. Les visites sur les lieux seront étendues aux autres établissements correctionnels provinciaux au début de l'exercice 2012-2013.

Le Bureau a piloté un certain nombre d'initiatives internes en 2011-2012 pour améliorer le traitement des plaintes et des demandes de renseignements. Il s'est notamment attardé sur l'intervention initiale et l'évaluation des contacts du public. Nous avons par ailleurs fourni au personnel une formation sur les différents volets des services du Bureau afin d'accroître la flexibilité opérationnelle. Pour améliorer la prestation de nos services, nous avons préparé un sondage sur la satisfaction du public dont l'utilisation initiale est projetée au cours de l'exercice 2012-2013.

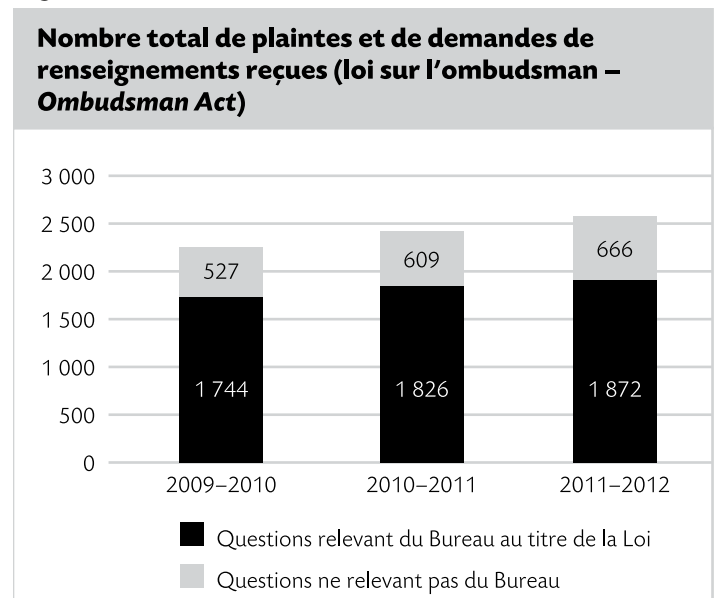
En 2011-2012, le nombre de dossiers abordés au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) a augmenté de 2,5 %, passant de 1 826 à 1 872 cas (voir la figure 3). Ce nombre a compris 1 399 examens administratifs, 423 rencontres avec des jeunes pris en charge et en détention, et 50 enquêtes d'évaluation de jeunes.

Figure 2

Examens administratifs, selon les résultats	
Fourniture d'aide au plaignant	1 075
Règlement en faveur du plaignant	45
Règlement en faveur de l'organisme public/ mise en œuvre correcte	108
Règlement entre les parties	7
Total d'interventions aux résultats positifs	1 235
Abandons ou retraits	96
Reports à 2012-2013	68
Examens administratifs totaux*	1 399

*Les données relatives à la divulgation d'actes fautifs sont fournies séparément.

Figure 3



La figure 4 illustre les délais de règlement des enquêtes et des examens. La figure démontre la solidité du processus informel utilisé pour un règlement efficace des plaintes et des préoccupations.

Figure 4

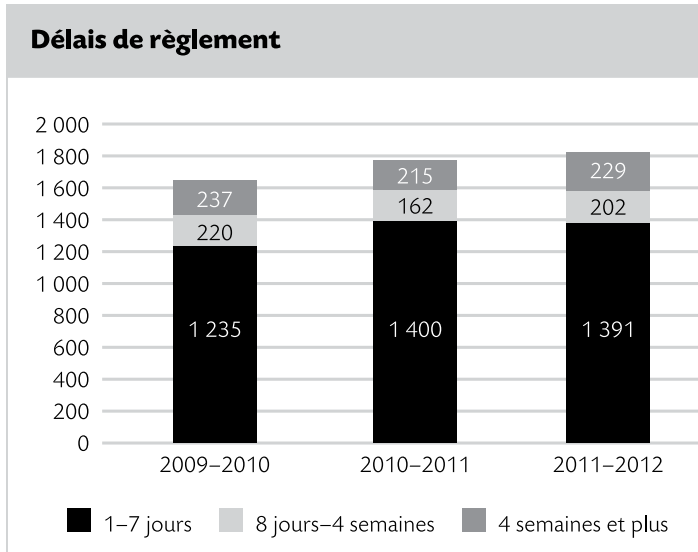
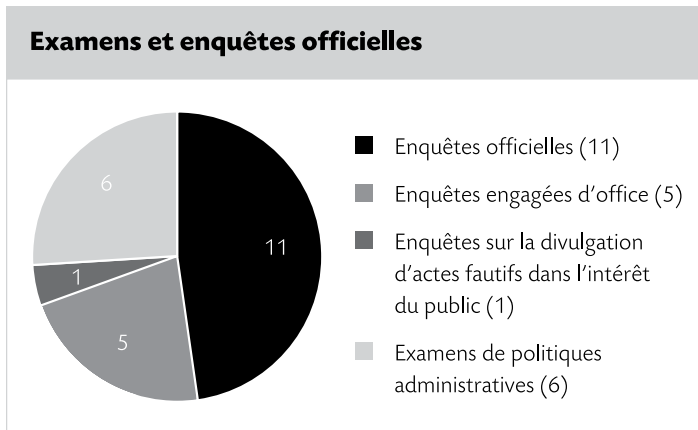


Figure 5



Comme l'illustre la figure 5, le Bureau a réalisé 17 enquêtes officielles, enquêtes engagées d'office et enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs en 2011-2012. Outre ces enquêtes, nous avons effectué six examens de politiques administratives en marge du processus officiel.

Le règlement sur la divulgation, par les employés de la fonction publique, d'actes fautifs (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*) a été remplacé par la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) en décembre 2011. Le Bureau a reçu 14 allégations en vertu de l'ancien règlement et quatre, en vertu de la nouvelle loi. Parmi ces allégations,

quatre ont été dirigées vers une évaluation et une enquête possible au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Une allégation reçue en vertu de la nouvelle loi sur la divulgation (*Disclosure Act*) fait présentement l'objet d'une enquête. De plus amples renseignements sur les processus et les résultats relatifs aux activités du Bureau dans ce domaine sont fournis dans la section sur la divulgation des actes fautifs.

Le Bureau a formulé 60 recommandations au total en 2011-2012. Vingt et une (21) d'entre elles ont été mises en œuvre, 38 font l'objet d'une surveillance, et une a été rejetée. Vingt-six (26) recommandations découlant d'enquêtes réalisées au cours de l'exercice ont donné lieu à un examen, à l'élaboration de politiques ou à des changements à des politiques, des procédures ou des dispositions législatives, et dix recommandations ont visé des questions de formation.

Élaboration de politiques et examens

Les examens réalisés en 2011-2012 ont touché les points qui suivent :

- les pratiques relatives à la gestion des dossiers dans un hôpital;
- le processus de détermination des arrêts d'autobus scolaire;
- l'admissibilité à l'aide au revenu des personnes demeurant dans des refuges d'urgence;
- l'administration de la loi sur la réglementation des alcools (*Liquor Control Act*);
- les politiques relatives aux demandeurs d'asile détenus dans des établissements correctionnels provinciaux;
- l'agrément des aides en soins continus;
- la surveillance des organismes d'autoréglementation;
- la suspension des permis de conduire;
- l'accès aux services de santé fournis aux détenus des établissements correctionnels provinciaux.

Le Bureau agit également comme consultant auprès du gouvernement en offrant son expertise en matière d'élaboration des politiques. Les domaines par rapport auxquels notre contribution s'est avérée nécessaire ont touché ces aspects :

- le suivi des dossiers évoqués dans un bulletin de rendement national relatif aux jeunes pris en charge;
- un examen de la politique relative aux services fournis aux personnes handicapées.

Sensibilisation

La sensibilisation du public et des employés du gouvernement constitue une activité essentielle du Bureau. Le personnel a effectué des visites auprès de collectivités et d'établissements titulaires de permis gouvernementaux partout dans la province. Pour assurer une sensibilisation et une compréhension du rôle du Bureau et fournir l'accès à ses services et ses interventions, les représentants de l'ombudsman ont présenté des exposés à des groupes communautaires, à des employés de ministères et d'organismes gouvernementaux, ainsi qu'à des membres du public. Ces efforts ont permis au Bureau d'atteindre plus de 4 000 personnes en 2011-2012 et d'ainsi assister à une modeste hausse globale des contacts de sensibilisation (3 %), due en partie à un accroissement de la présence sur place du Bureau dans les établissements correctionnels.

Le Bureau a soutenu la remise de deux prix d'excellence dans les études au sein du programme d'administration des affaires du Nova Scotia Community College. Le personnel du Bureau a assisté à la cérémonie au cours de laquelle les prix ont été décernés aux élèves. Le personnel a également aidé à la coordination des activités de la conférence régionale de l'Est du Conseil des gouvernements des États.

Le Bureau a fait part, par le truchement d'un communiqué, de son appui à l'égard d'un plan national d'amélioration des vies des enfants et des jeunes autochtones. La nécessité d'un tel plan avait été signalée dans un rapport intitulé *Les enfants autochtones – Le Canada doit mieux faire : Aujourd'hui et demain*, publié par le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes.

La page Facebook du Bureau renferme les coordonnées et le numéro de téléphone sans frais des Services pour les jeunes. Nous y affichons des renseignements intéressants les enfants, les jeunes et les jeunes adultes, comme le rapport publié par la Commission d'étude sur la cyberintimidation provinciale. Le média social Twitter est également utilisé pour annoncer des activités et soutenir le mandat du Bureau. Les mises à jour effectuées au site Web en 2011-2012 incluent une liste enrichie de liens à l'intention des enfants et des jeunes ainsi que l'addition d'information au sujet de la nouvelle loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Gestion des documents

Le Bureau respecte la norme gouvernementale visant la gestion des documents (norme régissant les documents administratifs et norme régissant les documents opérationnels, ou STAR/STOR). La base de données de surveillance des documents est périodiquement mise à jour. Nous avons presque terminé un inventaire continu des documents âgés et nous prévoyons disposer de certains de ces documents sous peu. Les autres seront traités en vue de leur entreposage à long terme.

Nous avons poursuivi le travail relatif au projet du nouveau progiciel de gestion des dossiers. Nous sommes en train de modifier, en collaboration avec le ministère des Finances, un module du logiciel, en l'occurrence la tranche visant la gestion des relations avec la clientèle (GRC), pour remplacer les systèmes actuels. Les essais et le lancement initial sont prévus au début de l'exercice 2012-2013.



Tom West, analyste de documents, en train de trier des dossiers.

Aperçu d'un mois d'activité

Voici une liste illustrant le nombre et la portée des questions soulevées auprès du Bureau pendant le mois de juin 2011 :

- Accès à l'information (1)
- Administration fiduciaire (1)
- Aide au logement (5)
- Aînés
 - Admissibilité à une subvention (1)
 - Logement (1)
 - Soins à domicile (1)
- Application de règlements municipaux ou administratifs (2)
- Conflit d'intérêts (2)
- Conflit en matière d'emploi – prix de la fonction publique (1)
- Demande d'indemnisation (1)
- Demande de renseignements (4)
- Détenus
 - Accès à un avocat (1)
 - Accès au téléphone (2)
 - Cantine (2)
 - Conditions (3)
 - Discipline (5)
 - Effets disparus (1)
 - Habillement (3)
 - Processus de traitement des plaintes (5)
 - Programmes (1)
 - Questions médicales (11)
 - Régime alimentaire (4)
- Droit à des prestations financières (8)
- Embauche au sein du secteur public (1)
- Entretien routier (3)
- Exécution des ordonnances alimentaires (3)
- Financement municipal (1)
- Insatisfaction par rapport à un travailleur social (5)
- Jeunes
 - Confidentialité d'un appel téléphonique (5)
 - Contact avec un parent (1)
 - Discipline/politique (4)
 - État d'une prise en charge (1)
 - Plan de prise en charge (5)
 - Problèmes avec le personnel (6)
 - Questions juridiques/visant les tribunaux (2)
 - Refus de prestations financières (1)
 - Sécurité (4)
 - Soins médicaux (1)
- Mauvaise gestion financière (1)
- Pièces d'identité gouvernementales (2)
- Plaintes contre la GRC (4)
- Prestations financières – retardées/refusées/réduites (11)
- Prêts étudiants (1)
- Problèmes de financement de l'éducation (1)
- Processus de traitement des plaintes/d'appel (4)
- Protection de l'enfance (6)
- Qualité des services – généralités (3)
- Question juridique/financement (12)
- Questions privées
 - Affaires (11)
 - Assurances (3)
 - Propriétaires/locataires (6)
 - Questions médicales (3)
- Renouvellement/suspension de permis (3)
- Services gouvernementaux fédéraux (10)
- Soins à l'extérieur de la province (1)
- Soins médicaux et administration (7)
- Taxes visant un véhicule d'occasion (1)
- Violation de la vie privée (1)

Services des enquêtes et des plaintes (SEP)

Les Services des enquêtes et des plaintes offrent un processus indépendant d'enquête et de résolution des plaintes relativement aux services assurés par les ministères, les organismes, les conseils et les commissions provinciaux et municipaux.

Lorsqu'une personne communique pour la première fois avec le Bureau pour lui faire part d'une préoccupation, on l'encourage à rechercher d'abord une solution en recourant au processus interne de règlement des plaintes de l'organisme gouvernemental intéressé. En l'absence d'un tel processus ou une fois cette option épuisée, les représentants de l'ombudsman tenteront de collaborer avec le gouvernement et la personne concernée pour résoudre le problème. Les efforts initiaux déployés pour résoudre le conflit s'inscrivent dans une démarche de règlement des conflits de rechange et trouvent écho dans la proportion élevée de plaintes et de préoccupations résolues par le Bureau au moyen d'examen administratifs et du processus informel.

Le Bureau adopte une approche plus officielle lorsque les autres méthodes de règlement des plaintes sont épuisées ou ne conviennent pas. Il se concentre sur la recherche des faits et la formulation de recommandations pour résoudre les préoccupations des plaignants et améliorer la prestation des services. Le Bureau surveille la mise en œuvre des recommandations et fournit au gouvernement des conseils sur demande ou au besoin.

Tous les organismes gouvernementaux se dotent d'un processus interne efficace de règlement des plaintes parce qu'un tel processus leur permet de résoudre efficacement les questions et qu'il favorise la responsabilisation et l'assurance de la qualité au sein du gouvernement. Même si des améliorations sont survenues dans de nombreux secteurs, le Bureau continue à constater la nécessité d'un enrichissement et d'un perfectionnement accru des processus internes de règlement des plaintes au sein du gouvernement. Le soutien, la promotion et la surveillance de telles améliorations constituent des fonctions importantes du Bureau de l'ombudsman.

Les représentants de l'ombudsman travaillent de concert avec les Services des shérifs et les Services judiciaires pour améliorer la transparence et l'accessibilité de leurs processus de traitement des plaintes. Le Bureau collabore de plus avec les services correctionnels à la mise en place d'un modèle de surveillance directe au sein des établissements correctionnels.

Un certain nombre de dossiers soulevés l'an dernier ont été clos au cours de l'exercice 2011-2012. Un rapport final et des recommandations ont été soumis au Programme d'exécution des ordonnances alimentaires. Les recommandations ont été mises en œuvre et pourraient avoir une incidence positive sur la prestation future des services. Le Bureau a par ailleurs terminé, de son propre chef, la surveillance du processus interne de traitement des plaintes des services correctionnels. Le Bureau continue à assurer la surveillance des recommandations ayant découlé de l'enquête sur l'Autorité de développement South West Shore.

En mai 2011, le Bureau a rendu public un rapport concernant son enquête sur les prêts et les garanties de prêts fournis par neuf municipalités à l'ancienne Autorité de développement South West Shore. Un certain nombre de problèmes ont été relevés par rapport aux obligations des dirigeants municipaux au titre de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*). L'enquête en est venue à la conclusion que neuf municipalités avaient autorisé des garanties et des dépenses de fonds publics en marge des pouvoirs que leur conférait la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*). L'enquête a également examiné le rôle de surveillance assuré par Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités. La totalité des six recommandations formulées dans le rapport sauf une ont été acceptées. Le Bureau avait recommandé que les fonds publics ne servent pas au paiement des garanties de prêts, mais cette recommandation n'a pas été acceptée. Les autres recommandations ont été acceptées et le Bureau continue à surveiller leur mise en action.

Le Bureau a en plus soumis à la Commission des droits de la personne des recommandations ayant découlé d'une enquête citée dans le rapport de l'an dernier. Les recommandations visaient les processus et les normes d'assurance de la qualité et les calendriers d'enquête. Le Bureau surveille la mise en application des recommandations dans le cadre de la restructuration des processus connexes de la Commission.

Un rapport final et des recommandations ont été soumis relativement au Bureau du prévôt des incendies. Les recommandations concernaient l'établissement de politiques et de procédures qui garantiraient que des agents responsables de la lutte contre les incendies particuliers sont au courant de leurs fonctions et reçoivent une formation pertinente. D'autres recommandations préconisaient la nécessité d'assurance de la qualité par rapport à la documentation et aux enquêtes.

Exemples de cas

Les exemples qui suivent illustrent la nature et la portée des enquêtes et des examens réalisés par les Services des enquêtes et des plaintes.

Refus de la prolongation du délai prévu pour le dépôt d'une plainte

Une personne a communiqué avec le Bureau pour signaler qu'une commission donnée ne lui avait pas fourni le formulaire qui convenait pour demander la prolongation du délai prévu pour le dépôt d'une plainte; l'intéressé avait en conséquence manqué la date limite. Des entretiens avec les responsables de la commission ont révélé l'absence de document témoignant de l'expédition du formulaire nécessaire au plaignant. La commission a accepté de rouvrir le processus de demande d'une prolongation à l'intention du plaignant.

Refus du retour dans un parc provincial

Après une absence temporaire, un groupe de campeurs s'est vu refuser son retour dans un parc provincial parce que les responsables du parc avaient constaté que les campeurs n'avaient pas suivi les règles du parc. Le groupe s'est plaint au ministère visé de la situation vécue, mais l'examen du ministère n'a pas jugé fautive la décision du personnel du parc.

Des demandes de renseignements de notre part ont amené le ministère à accepter de charger un tiers de réaliser un nouvel examen de l'affaire. Le ministère a accepté d'adopter comme pratique normalisée d'accorder aux plaignants une possibilité de fournir des commentaires et des éclaircissements plus poussés lors de la réalisation d'enquêtes. Le ministère s'est aussi engagé à revoir les documents de communication remis aux campeurs à leur arrivée. Un examen des formalités de vérification de la conformité et d'application des règles a de plus été réalisé.

Impôts fonciers

Un propriétaire foncier nous a avisés qu'il n'avait pas reçu d'avis mentionnant que ses propriétés pourraient être vendues en raison d'impôts impayés.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec la municipalité visée, qui a accepté de revoir la présentation des avis en question et de déterminer s'il faudrait inclure plus de renseignements au sujet des coûts supplémentaires possibles. La municipalité a renvoyé l'avis au propriétaire foncier et lui a fourni une autre possibilité de régler les impôts impayés et d'éviter les ventes pour recouvrement d'impôts non payés.

Prêts étudiants

Un étudiant de niveau postsecondaire a fait part au Bureau d'inquiétudes au sujet du mauvais calcul possible d'un trop-versé par les responsables des prêts étudiants provinciaux et de ses effets subséquents sur ses nouveaux prêts étudiants. Il existait également une certaine confusion au sujet de la situation de l'étudiant qui avait causé une incertitude à propos de son retour à l'université. Les représentants de l'ombudsman ont facilité une rencontre entre l'étudiant et le ministère visé pour une clarification et un réexamen de la situation de l'étudiant. Ce dernier a subséquemment reçu les fonds et a pu poursuivre son programme universitaire.

Inspection d'une installation d'évacuation autonome

Un membre du public était inquiet au sujet de l'installation d'évacuation d'une propriété voisine. Le ministère concerné a demandé au Bureau de réexaminer son enquête au sujet de la plainte. Les représentants de l'ombudsman ont examiné les préoccupations exprimées et l'enquête du ministère, et ils ont relevé un certain de points qui pourraient être améliorés. Des recommandations ont été formulées au sujet des formalités de signalement et des lignes de conduite régissant les inspections. Les recommandations ont été acceptées et font l'objet d'une surveillance.

Retenues sur la pension inexpliquées

Un bénéficiaire d'aide au revenu a communiqué avec le Bureau en raison de préoccupations au sujet d'un trop-payé qui a entraîné une retenue sur ses prestations de retraite. Un représentant de l'ombudsman a examiné la question et a constaté qu'une dispense permettant au ministère visé de retenir le montant de la pension avait été signée. On n'avait toutefois pas envoyé au plaignant de lettre au sujet du trop-payé et du processus d'appel. Le ministère a subséquemment envoyé une lettre au plaignant et a prolongé le délai prévu pour le dépôt d'un appel.

Inscription des noms sur les pièces d'identité

Un parent a communiqué avec le Bureau pour lui signaler qu'il avait de la difficulté à obtenir des pièces d'identité gouvernementales pour ses enfants parce que leur nom de famille est long. Après examen, un représentant de l'ombudsman a déterminé que les noms de famille qui ne peuvent pas être insérés sur les pièces d'identité gouvernementales sont abrégés différemment selon le ministère délivrant la pièce d'identité et que ces différences peuvent engendrer de la confusion et de la difficulté pour l'obtention d'autres types de pièces d'identité, comme des passeports. Les ministères ont convenu d'examiner la possibilité d'augmenter le nombre de caractères sur les cartes d'identité et d'adopter des normes uniformes entre eux pour l'abréviation des noms.

Possibilités de règlement interne des plaintes

On a communiqué avec le Bureau au sujet des moyens dont disposent les professionnels de la santé pour le signalement interne sans crainte de représailles de leurs préoccupations au sujet de la sécurité et du soin des patients. Un certain nombre d'autres préoccupations ont également été portées à notre attention, notamment le délai qui s'écoule avant la réception des rapports d'autopsie et la pratique selon laquelle les chirurgiens assistent aux autopsies. Cette dernière situation soulevait des questions au sujet de la partialité ou des conflits perçus ou apparents.

L'hôpital a reconnu les retards relatifs aux rapports d'autopsie et il a établi un plan pour corriger ce problème et respecter la norme établie d'un délai d'exécution de 90 jours. L'hôpital a clarifié le fait que les chirurgiens qui assistent à des autopsies le font seulement à titre d'observateurs, y voyant par ailleurs une possibilité d'apprentissage. L'hôpital a cependant établi, par souci de clarté, une politique et des formalités au sujet de la présence des cliniciens comme observateurs aux autopsies. Il a par ailleurs admis qu'il était possible de sensibiliser et d'éduquer davantage les intéressés au sujet de ses politiques existantes pour réduire les préoccupations internes.

Rétablissement d'un permis d'exploitant

Une personne avait effectué un paiement en vue du renouvellement de son permis d'exploitant autorisé. Le montant payé était légèrement inférieur au montant total dû en raison d'une erreur. Le ministère visé avait signalé le montant insuffisant sur le reçu fourni, mais le plaignant ne l'avait pas remarqué et n'avait pas effectué le paiement requis. Les permis de l'exploitant ont été suspendus et un droit de rétablissement a été imposé. Le représentant de l'ombudsman a appris que les droits de rétablissement des permis avaient temporairement été supprimés en raison d'un réexamen interne de la politique à cet égard, que le ministère était en train de réaliser à l'époque. Le plaignant a en conséquence eu droit à un remboursement du droit du rétablissement.

Statistiques relatives à certains ministères

Les tableaux ci-dessous fournissent des détails sur la nature des plaintes reçues relativement aux six organismes publics au sujet desquels le Bureau reçoit le plus communément des plaintes. Les plaintes sont classées en fonction des services, des programmes ou des problèmes évoqués par le plaignant. Le Bureau reconnaît que le nombre de plaintes visant un organisme public ne reflète pas nécessairement la qualité du service, mais qu'il est plutôt lié à la nature du service fourni.

Justice					
Exercices	Total	Services correctionnels	Programme d'exécution des ordonnances alimentaires	Services judiciaires	Autres
2011–2012	427	360	44	14	9
2010–2011	352	277	47	19	9
2009–2010	273	211	39	16	7

Services communautaires							
Exercices	Total	Aide au revenu et à l'emploi	Services aux familles et aux enfants	Services de logement	Prestation de services	Services aux personnes handicapées	Autres
2011–2012	260	123	49	39	28	10	11
2010–2011	253	111	45	41	22	19	15
2009–2010	226	107	53	44	12	6	4

Santé et Mieux-être							
Exercices	Total	Soins médicaux fournis aux délinquants	Soins continus	Régie régionale de la santé Capital	Autres régies régionales de la santé et hôpitaux	Régime d'assurance-médicaments	Autres
2011–2012	215	129	30	15	15	8	18
2010–2011	199	104	44	24	13	4	10
2009–2010	166	94	32	13	9	8	10

Commission d'indemnisation des accidents du travail

Exercices	Total	Services administratifs	Prestations	Traitement des demandes	Autres
2011–2012	53	16	16	17	4
2010–2011	52	14	18	11	9
2009–2010	59	21	12	6	20

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités

Exercices	Total	Bureau des véhicules automobiles	Locations à usage d'habitation	Services aux débiteurs et prêts étudiants	Registre des titres fonciers	Commission de gestion des taxes	Autres
2011–2012	58	30	10	3	3	3	9
2010–2011	53	30	7	0	2	3	11
2009–2010	45	20	8	2	1	1	13

Municipalité régionale d'Halifax

Exercices	Total	Police régionale d'Halifax	Services de planification et de développement	Transports et travaux publics	Autres
2011–2012	34	13	5	7	9
2010–2011	39	15	7	4	13
2009–2010	54	18	10	7	19

Services pour les jeunes et les aînés

Services pour les jeunes

Les Services pour les jeunes effectuent des enquêtes indépendantes et résolvent les préoccupations concernant les enfants et les jeunes. Ils font partie intégrante du processus d'assurance de la qualité visant les enfants et les jeunes qui bénéficient de services des gouvernements provincial et municipaux. Les Services pour les jeunes surveillent de plus les dossiers émergents et effectuent des recherches concernant les jeunes pour être prêts à réagir aux besoins changeants.

En plus de se pencher sur des plaintes particulières, les représentants de l'ombudsman effectuent régulièrement des visites sur place auprès des jeunes pris en charge et en détention, et ils soumettent des rapports individuels, mensuels et trimestriels au ministère concerné. Les représentants travaillent de près avec les jeunes, les résidents et le personnel des établissements provinciaux de prise en charge et de détention pour établir et maintenir des rapports positifs. Ces liens permettent aux intéressés de leur faire part de leurs préoccupations et d'obtenir des solutions à des problèmes éventuels avant qu'ils se transforment en plaintes. Les nombre et type de problèmes examinés sont cités aux figures 6, 7 et 8. En 2011-2012, le Bureau a effectué 146 visites sur place auprès de jeunes pris en charge et en détention, et a rencontré 423 jeunes.

Le personnel du Bureau a organisé un atelier à l'occasion de l'assemblée générale annuelle de la Nova Scotia Federation of Foster Families, et il participera à de futures rencontres pour sensibiliser davantage les familles d'accueil au rôle du Bureau.

Les Services pour les jeunes réalisent chaque année auprès de jeunes, dans le cadre de leurs activités de sensibilisation et d'assurance de la qualité visant les jeunes pris en charge et en détention, un certain nombre d'entrevues d'évaluation au cours desquelles ils posent aux jeunes des questions déterminées au sujet de leur expérience en matière de prise en charge ou de détention. L'outil d'entrevue a été modifié en vue de 2012-2013. Des questions supplémentaires visant l'obtention d'information sur l'intimidation ont été incorporées dans le questionnaire. Les Services pour les jeunes ont en outre consulté des étudiants diplômés en service social pendant la révision de l'outil d'entrevue et ils ont rencontré un groupe de consultation pour recueillir des commentaires de la part de jeunes pris en charge.

Les représentants de l'ombudsman ont participé à un certain nombre d'initiatives et d'organismes communautaires. Un représentant de l'ombudsman est devenu membre du conseil d'administration du Nova Scotia Council of the Family et a prêté main-forte à l'organisation de *In the Loop*, une conférence faisant la promotion des possibilités d'éducation postsecondaire auprès des jeunes pris en charge. Des membres du personnel siègent également à un comité ad hoc comptant des représentants d'organismes communautaires et du ministère des Services communautaires qui assurent un suivi par rapport aux questions signalées dans le bulletin de rendement du Réseau national des jeunes pris en charge.

Les Services pour les jeunes poursuivent une initiative menée au sein du système scolaire public pour sensibiliser davantage les intéressés au rôle du Bureau et aux droits des enfants et des jeunes en vertu de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. Des documents éducatifs ont été fournis à toutes les écoles publiques et les représentants de l'ombudsman prévoient rencontrer les conseillers en orientation au cours de l'année à venir pour discuter davantage des possibilités de sensibilisation et d'éducation.

Les Services pour les jeunes ont effectué une présentation à l'intention de la Commission d'étude sur la cyberintimidation, et les représentants de l'ombudsman ont assisté à une consultation publique. Le rôle et la contribution du Bureau ont été reconnus dans un rapport rendu public par la Commission d'étude en mars 2012. Le Bureau de l'ombudsman est cité dans deux des recommandations que renferme le rapport.

L'établissement d'un mécanisme d'examen des blessures graves et des décès d'enfants en Nouvelle-Écosse est un dossier qui continue à intéresser le Bureau. Les Services pour les jeunes continuent à réseauter avec les intervenants dans ce domaine et ils surveillent les tendances par rapport au processus d'examen des blessures graves et des décès d'enfants.

Le ministère des Services communautaires a par ailleurs fait appel à la contribution du Bureau en ce qui a trait à son programme de services aux personnes handicapées. Les représentants de l'ombudsman ont examiné la politique et ont livré leurs commentaires, qu'on est maintenant en train d'incorporer dans le programme.

Figure 6

Services pour les jeunes – Problèmes soulevés dans les établissements de soins en milieu surveillé, par catégories	
Placement/plans de libération	5
Politiques et procédures	4
Conflit avec un autre jeune	4
Personnel	3
Travailleur social	2
Soins de santé/préoccupations	1
Conditions	1
Autres	1

Figure 7

Services pour les jeunes – Problèmes soulevés dans les établissements de détention*, par catégories	
Discipline	11
Personnel	9
Politiques et procédures	7
Conditions	7
Police/tribunaux	6
Soins de santé/préoccupations	1
Placement/plans de libération	1
Accès à un parent	1
Autre	3

***Nombre de problèmes relatifs à la détention, par établissements :** Établissement pour jeunes de la Nouvelle-Écosse (39); Établissement de détention des jeunes du Cap-Breton (1); Police de Stellarton (3); Police régionale d'Halifax (2); GRC (1).

Figure 8

Services pour les jeunes – Problèmes soulevés par rapport aux établissements résidentiels pour enfants, par catégories	
Politiques et procédures	16
Personnel	9
Soins de santé/préoccupations	7
Conflit avec un autre jeune	6
Accès au téléphone	6
Conditions	4
Plan de soin	4
Travailleur social	2
Placement/plans de libération	1
Nourriture	1
Programmes	1
Accès à un parent	1
Autre	1

Exemples de cas

Voici des exemples de la nature et de la portée des enquêtes et des examens effectués par les Services pour les jeunes.

Obstacles au transport

Un élève bénéficiant d'une aide au revenu était incapable d'obtenir un laissez-passer d'autobus de son collègue en raison d'un droit scolaire substantiel que l'élève avait du mal à payer. Il avait besoin du laissez-passer d'autobus pour fréquenter l'établissement. L'élève avait demandé une aide du ministère visé pour payer le droit, mais il éprouvait des difficultés à communiquer avec les fonctionnaires. Un représentant de l'ombudsman est parvenu à faciliter la communication entre l'élève et le ministère; les droits ont été payés et l'élève a obtenu le laissez-passer d'autobus et a pu reprendre ses études.

Divulgaration inappropriée d'information

Un jeune a communiqué avec le Bureau pour signaler qu'un fonctionnaire avait divulgué des renseignements personnels à son sujet sans autorisation pertinente. Un représentant de l'ombudsman a discuté de l'allégation avec le ministère concerné. L'enquête du ministère n'est pas parvenue à déterminer qui avait communiqué l'information. Le ministère a convenu que le geste était inacceptable et il a renforcé les formalités pertinentes auprès du personnel pour éviter que se reproduise une telle situation.

Accès à du matériel sportif

Un jeune pris en charge demeurant dans un établissement sous réglementation provinciale a informé un représentant de l'ombudsman que le matériel sportif accessible aux résidents était inadéquat. Le représentant de l'ombudsman a discuté de cette préoccupation avec la direction de l'établissement et le matériel sportif a été acheté.

Transport d'une personne ayant des besoins spéciaux

Un parent a communiqué avec le Bureau pour lui faire part de son inquiétude au sujet des arrangements de transport requis pour l'envoi d'un enfant à l'école. L'enfant souffrait d'incapacité physique et mentale et il était incapable d'utiliser l'autobus scolaire. Le conseil scolaire avait payé le coût d'un mode de transport de rechange l'année précédente, mais il n'allait désormais plus assumer ce coût. Un représentant de l'ombudsman s'est entretenu avec les dirigeants du conseil scolaire, a examiné la politique pertinente et a constaté que le financement fourni avait été temporaire et que la

pratique adoptée était conforme à la politique. La politique a été communiquée au parent, qui a rencontré les dirigeants scolaires pour discuter d'autres options de transport. Les entretiens ont abouti au transfert de l'enfant dans une école plus proche du foyer.

Financement des frais dentaires et médicaux

Une personne bénéficiant d'aide au revenu sous la garde duquel avait été placé un petit-enfant a communiqué avec le Bureau au sujet de préoccupations concernant le financement des services de santé et des services dentaires nécessaires à l'enfant. Le grand-parent a affirmé qu'il n'avait pas reçu de copie de l'ordonnance du tribunal requise en vue de l'obtention de fonds pour la garde de l'enfant. Un représentant de l'ombudsman a facilité la fourniture de la documentation requise afin que les dossiers puissent être mis à jour et que le financement puisse être rectifié.

Admissibilité à une aide juridique

Une personne a communiqué avec le Bureau pour obtenir de l'aide dans ses démêlés avec le système d'aide juridique. L'intéressé était un membre de la famille d'un jeune qui avait fait une fugue du domicile d'un parent. Le membre de la famille et le jeune cherchaient à obtenir une aide juridique pour modifier les arrangements visant la garde, mais ils éprouvaient des difficultés à soumettre une demande d'aide juridique. Un représentant de l'ombudsman a clarifié le processus de demande d'aide juridique et a aidé le membre de la famille et le jeune à accéder au processus d'admission à l'aide juridique.

Financement de services à l'extérieur de la province

Une personne a communiqué avec le Bureau au sujet de préoccupations concernant le financement de soins de santé mentale à l'extérieur de la province. Le plaignant a émis des réserves à propos de la réponse d'une régie régionale de la santé (RRS) à une demande de financement et il se demandait quels étaient les critères et les formalités suivis pour la transmission de la demande au ministère provincial concerné. L'enquête se poursuit. Elle se penchera sur les critères utilisés par la RRS lors de la transmission des demandes de financement au ministère ainsi que sur la façon dont on fait part des formalités d'appel et de soumission d'une plainte aux patients ou aux décideurs suppléants. Les conclusions paraîtront dans le prochain rapport annuel.

Services pour les aînés

Les Services pour les aînés enquêtent sur les plaintes au sujet des questions touchant les aînés et facilitent leur résolution. Les représentants de l'ombudsman ont effectué des visites dans des établissements de soins pour bénéficiaires internes, des foyers de soins et des foyers pour personnes âgées afin d'expliquer le rôle du Bureau et de discuter de préoccupations que les aînés, leurs familles, les dispensateurs de soins et le personnel pourraient avoir au sujet des services gouvernementaux provinciaux et municipaux.

Le Bureau a reçu 61 demandes de renseignements et plaintes relatives aux aînés en 2011-2012 et il a effectué 93 visites dans des établissements de soins de longue durée. Nombre des questions soulevées auprès du Bureau concernaient les soins de longue durée, notamment des plaintes ou des demandes de renseignements au sujet de la qualité des soins, des listes d'attente et du coût des services. Les autres préoccupations avaient trait au logement, aux procurations, aux soins à domicile et aux enquêtes relatives à la protection des personnes recevant des soins.



La sensibilisation et la collaboration constituent des aspects importants du travail assuré par les Services pour les aînés. Outre les visites périodiques effectuées auprès des établissements de soins autorisés partout dans la province, les représentants de l'ombudsman recherchent constamment des possibilités d'éduquer les groupes communautaires et les autres dispensateurs de services sur le rôle du Bureau de l'ombudsman et des Services pour les aînés.

Le personnel a présenté des exposés aux étudiants des programmes d'aides en soins continus (ASC) et a fourni de l'information qui pourrait s'avérer utile aux ASC et aux aînés auprès desquels ils travaillent. Ces exposés et ces aiguillages ont ultérieurement entraîné des demandes de renseignements des étudiants et des aînés. Citons à titre d'autres exemples d'efforts de sensibilisation ces activités :

- un envoi postal aux conseils d'aînés et aux groupes communautaires partout dans la province;
- la participation aux journées de la sécurité des aînés, à des salons pour 50 ans et plus, à des expositions de mieux-être et à Scamjam;
- des exposés auprès des infirmières de l'Ordre de Victoria (VON);
- une carte postale destinée aux aînés qui explique comment le Bureau peut aider les aînés et leurs

familles à recourir aux services gouvernementaux et qui fournit une liste de numéros de services gouvernementaux et de groupes communautaires pertinents (voir la figure 9).

Figure 9. Recto de la carte postale destinée aux aînés

**Bureau de
l'OMBUDSMAN
de la Nouvelle-Écosse**

VOUS ÊTES UN AÎNÉ?

**VOUS ÉPROUVEZ DES DIFFICULTÉS AVEC
UN PROCESSUS GOUVERNEMENTAL?**

NOUS AVONS LE TEMPS DE PARLER.

Le Bureau de l'ombudsman offre des services indépendants d'examen des préoccupations et des plaintes au sujet des services du gouvernement provincial et des municipalités.

Voici des exemples de services que nous pouvons examiner :

- Programmes de logement et de rénovations pour les aînés
- Programme de soins à domicile et régime d'assurance-médicaments pour les aînés
- Soins de longue durée
- Permis de conduire

Si vous n'êtes pas certain à qui adresser vos inquiétudes ou si vous avez tenté de résoudre le problème sans succès, communiquez avec nous.

- Nous pouvons vous aider à comprendre les processus gouvernementaux.
- Tous les appels sont confidentiels.
- Nos services sont offerts gratuitement.
- Vous devrez fournir votre nom, votre adresse, votre numéro de téléphone, la nature de votre plainte et les mesures que vous avez prises pour tenter de résoudre le problème.

Composez le **1-800-670-1111**
www.gov.ns.ca/ombu/

Les représentants de l'ombudsman doivent, pour résoudre rapidement et efficacement les questions soulevées auprès des Services pour les aînés, entretenir des contacts réguliers avec les fonctionnaires du ministère de la Santé et du Mieux-être et du ministère des Services communautaires. Pour établir et maintenir des relations de travail avec ces ministères et les dispensateurs de services, des représentants de l'ombudsman désignés œuvrent principalement dans ce domaine.

Le Bureau a reçu un certain nombre de demandes de renseignements de part de personnes ayant des préoccupations au sujet des soins que reçoivent des membres de leurs familles demeurant dans des établissements de soins de longue durée. Ces parents préoccupés avaient déposé des plaintes auprès du ministère de la Santé et du Mieux-être en vertu de la loi sur la protection des personnes recevant des soins (*Protection for Person in Care Act*), mais ils n'étaient pas satisfaits des examens réalisés par le Ministère, et ils ont subséquemment communiqué avec le Bureau.

Les représentants de l'ombudsman ont dans ces cas réalisé des examens administratifs des aspects pertinents pour s'assurer que le processus relatif à la protection des personnes recevant des soins (PPS) avait été adéquatement suivi. Le Bureau a appris, après avoir communiqué avec le Ministère, qu'une option d'examen formel a été intégrée dans le processus PPS et que le Ministère s'efforcera désormais de veiller à fournir aux familles suffisamment d'information au sujet du processus PPS et des résultats possibles.

Exemples de cas

Voici des exemples de la nature et de la portée des enquêtes et des examens réalisés par les Services pour les aînés.

Changement de logement

Un pensionnaire d'un immeuble de logement pour aînés éprouvait des difficultés avec un voisin et avec un employé de l'établissement. Le pensionnaire estimait que les plaintes déposées auprès de la direction de l'établissement étaient ignorées. Un représentant de l'ombudsman a organisé une rencontre entre les dirigeants de l'établissement et le pensionnaire. Des mesures ont été prises pour résoudre les préoccupations relatives à l'employé, notamment une lettre d'excuse auprès de l'aîné. Un représentant de l'ombudsman a de plus facilité le déménagement du pensionnaire dans une autre unité éloignée du voisin.

Couverture des médicaments sur ordonnance

Un enfant d'âge adulte d'une aînée a communiqué avec le Bureau pour lui faire part de préoccupations au sujet de la couverture des médicaments sur ordonnance de sa mère. L'aînée avait droit à l'assurance-médicaments provinciale, mais le ministère visé n'avait pas reçu les renseignements nécessaires pour commencer à couvrir les médicaments. Le ministère a accepté par suite de l'intervention du Bureau de revoir les reçus de médicaments de l'aînée pendant une certaine période de temps et de rembourser les coûts de ces médicaments.

Indemnité accordée à un dispensateur de soins

Un dispensateur de soins familial a communiqué avec le Bureau au sujet de préoccupations concernant les critères étroits du programme de prestations pour dispensateurs de soins (auparavant appelé les allocations des dispensateurs de soins). La demande de participation au programme du dispensateur de soins avait été rejetée parce que même si ses parents affichaient un besoin élevé de soins quotidiens, on avait évalué que le niveau de difficulté de fourniture des soins était faible parce que les parents ne présentaient pas de difficultés de comportement.

Le personnel de l'ombudsman a fourni des explications sur l'outil d'évaluation qui aurait été utilisé lors de la soumission de la première demande et sur les récentes modifications apportées aux critères qui pourraient rendre l'acceptation de la demande du dispensateur de soins plus probable. Le personnel a fourni au dispensateur de soins les coordonnées pertinentes et a expliqué le processus d'appel au cas où sa demande serait de nouveau rejetée. Le dispensateur de soins a soumis une nouvelle demande et a été accepté au sein du programme.

Enquêtes engagées d'office

Le Bureau peut, de sa propre initiative, faire enquête sur des activités, des pratiques et des politiques gouvernementales. Ces examens et ces enquêtes font généralement suite à des préoccupations systémiques possibles. Outre les enquêtes engagées d'office, le Bureau peut réaliser des examens administratifs des politiques et des pratiques gouvernementales. Les exemples qui suivent illustrent la nature et la portée des enquêtes engagées d'office.

Suspensions de permis de véhicule automobile

Pour donner suite à un certain nombre de plaintes, le Bureau a mené une enquête auprès du Bureau des véhicules automobiles et des formalités qu'il suit pour la suspension et le rétablissement des permis de conduire. Les points examinés par le Bureau ont compris les renseignements fournis aux conducteurs dont le permis est suspendu avant leur audience, la possibilité de partialité (réelle ou perçue) lorsque l'audience est tenue par le décideur original, et les paramètres et lignes de conduite visant l'établissement des conditions imposées aux conducteurs pour qu'ils puissent obtenir à nouveau leurs permis.

Les recommandations formulées par le Bureau ont touché les points ci-dessus et ont été incorporées dans les changements apportés à la loi sur les véhicules automobiles (*Motor Vehicle Act*) au cours de l'automne 2011.

Sécurité de la température de l'eau chaude

Cette enquête a été menée pour donner suite à des préoccupations sur le fait que des températures élevées de l'eau avaient causé des brûlures graves à des aînés demeurant dans des établissements de soins d'autres provinces. L'examen des pratiques ayant cours en Nouvelle-Écosse a permis de constater qu'il n'existait aucune norme provinciale par rapport à la température maximale de l'eau dans les établissements de soins. Le Bureau a recommandé que le ministère concerné établisse et implante dans les établissements de soins pour bénéficiaires internes et les foyers de soins autorisés de la province des normes régissant les températures de l'eau chaude domestique conformes aux meilleures pratiques à l'échelle nationale. La recommandation a été acceptée et on est en train de mettre au point la norme pertinente.

Services de santé fournis aux détenus

Le Bureau a reçu de nombreuses plaintes de détenus par rapport aux services de santé. Les représentants de l'ombudsman ont examiné l'accès des détenus aux services

de santé et le processus de demande et de plainte relatif à ces services. Il a été recommandé qu'on modifie le formulaire de plainte pour créer un reçu facilitant le suivi et la gestion des échéanciers; qu'on établisse un processus de soumission confidentielle des plaintes, et que soient clarifiés les rôles et les responsabilités du personnel participant au processus de gestion des demandes de soins de santé et des plaintes. Les recommandations ont été mises en œuvre.

Inobservation des procédures normalisées

Au cours d'une enquête sur une plainte concernant des voies de fait à l'intérieur d'un établissement correctionnel provincial, le Bureau s'est rendu compte que les consignes de sécurité prescrites n'étaient pas suivies. Les représentants de l'ombudsman ont interrogé le personnel et ont examiné l'enquête interne du ministère visé. L'enquête avait révélé que la période de temps qu'il avait fallu pour signaler les voies de fait à la police avait été inadéquate et qu'elle n'avait pas respecté la politique existante. Des erreurs administratives et humaines ont en plus été relevées par rapport à l'inaccessibilité ou à l'inobservation par le personnel des procédures opérationnelles normalisées, et on a constaté que la surveillance était inadéquate.

Le Bureau a recommandé qu'on examine le rôle du surveillant pour assurer une surveillance adéquate du personnel opérationnel et qu'on poursuive les mesures correctives définies dans l'enquête du ministère en prévoyant un volet d'évaluation et de vérification. Le Bureau surveille actuellement la mise en œuvre de ces recommandations.

Loi sur la protection des biens (Protection of Property Act)

Une personne a été avisée que l'accès à un collège provincial lui avait été interdit en vertu de la loi sur la protection des biens (*Protection of Property Act*). Aucune disposition ne prévoyait un réexamen planifié des circonstances relatives à l'interdiction. Le Bureau a recommandé l'établissement d'un calendrier assurant un réexamen dans les avis futurs. Le ministère visé a accepté la recommandation et s'est engagé à assujettir à une période de six mois les avis futurs délivrés en vertu de la loi sur la protection des biens (*Protection of Property Act*), auquel moment on réexaminera l'avis pour déterminer s'il est toujours pertinent.

Besoins complexes

Le Bureau de l'ombudsman a réalisé une enquête de son propre chef au sujet de problèmes de placement et de prestation des services au sein du ministère des Services communautaires, dans le cadre du programme des services aux personnes handicapées. L'enquête a également mis à contribution le ministère de la Santé et du Mieux-être et le ministère de la Justice.

L'enquête s'est attardée sur les clients reconnus comme des personnes ayant des besoins complexes qui ont souvent besoin d'une vaste intervention en fait de services ne pouvant être fournis ou maintenues au moyen du continuum de services existant offert par le programme des services aux personnes handicapées. L'enquête en est au stade de la consultation et elle a relevé au sein du régime actuel de prestation des services des lacunes et des obstacles qui laissent supposer la nécessité d'une collaboration accrue entre les ministères. Un rapport final et des recommandations seront déposés au cours du prochain exercice.

Examens de politiques administratives

Outre les enquêtes officielles engagées d'office, le Bureau effectue des examens administratifs des politiques et des pratiques gouvernementales. Les exemples qui suivent illustrent la nature et la portée des examens des politiques administratives.

Aide au revenu et refuges d'urgence

Donnant suite à des préoccupations soulevées au sujet de l'application uniforme d'une politique gouvernementale auprès de l'ensemble des refuges d'urgence, un représentant de l'ombudsman a réalisé un examen de la politique du ministère visé ayant trait aux refuges d'urgence. Une consultation d'un conseiller supérieur en matière de politiques a révélé que la politique n'effectuait pas de discrimination indue entre les refuges d'urgence.

Pratiques de gestion des dossiers d'un hôpital

Par suite de problèmes relevés dans un autre dossier, on a réalisé un examen des pratiques relatives à la gestion des dossiers médicaux des patients dans un hôpital. L'examen a révélé que les problèmes n'étaient pas de nature systémique et qu'aucun changement important ne s'avérait nécessaire dans les systèmes de gestion des dossiers de l'hôpital.

Recommandations officielles et officieuses

Les exemples qui suivent illustrent la nature et la portée des recommandations officielles et officieuses émanant des enquêtes officielles, des enquêtes engagées d'office et des examens administratifs.

Problème	Recommandations officielles
Suspension des privilèges de conduite	<ul style="list-style-type: none"> • Rembourser un droit et reconnaître auprès du plaignant que le dossier n'avait pas été géré correctement. • Établir des critères et des lignes de conduite régissant la suspension des privilèges de conduite. • Veiller à ce que le personnel soit au courant des exigences et des modifications apportées à la politique. • Veiller à la réalisation d'examen détaillés lorsque des plaintes sont déposées.
Surveillance financière	<ul style="list-style-type: none"> • Examiner le but des états financiers vérifiés annuels. • Examiner le but des vérificateurs municipaux agréés. • Fournir une formation annuelle au sujet de la législation aux administrateurs, aux dirigeants élus et aux vérificateurs. • Examiner une lacune relevée dans le rôle de surveillance assuré dans le cadre de la législation.
Fonctions des agents responsables de la lutte contre les incendies	<ul style="list-style-type: none"> • Établir une politique et des procédures qui détaillent plus efficacement les fonctions des agents responsables de la lutte contre les incendies. • Établir une politique et des procédures qui détaillent les fonctions des agents responsables de la lutte contre les incendies par rapport à la notification de la police. • Veiller à ce que tous les nouveaux agents responsables de la lutte contre les incendies nommés reçoivent rapidement une formation sur leurs rôles et responsabilités. • Mettre en place un mécanisme de suivi des nominations des agents responsables de la lutte contre les incendies et de leur participation à une formation. • Mettre en place un mécanisme garantissant que le ministère visé recevra et examinera tous les rapports nécessaires des agents responsables de la lutte contre les incendies relativement aux incidents et enquêtes.
Critères de délivrance des permis	<ul style="list-style-type: none"> • Établir des critères visant la délivrance des permis des instructeurs d après les titres et qualités des demandeurs de pays étrangers. • Fournir aux plaignants une lettre d'excuse.
Exigences visant les installations d'évacuation	<ul style="list-style-type: none"> • Examiner le processus existant de signalement par les personnes qualifiées des problèmes de fonctionnement des installations d'évacuation. • Revoir les lignes directrices techniques pour s'assurer que les exigences sont claires. • Établir des critères guidant le personnel sur les concentrations acceptables de bactéries. • Clarifier l'interprétation de la réglementation relative aux modifications mineures et à l'approbation des installations d'évacuation, en vue d'assurer une application uniforme.
Enquête d'une commission provinciale	<ul style="list-style-type: none"> • Établir et implanter un programme d'assurance de la qualité pour surveiller les enquêtes en cours. • Examiner les normes de qualité relatives aux enquêtes, à la formation et à la documentation. • Établir une politique ou des lignes de conduite qui aideront le personnel à accorder ou à refuser des prolongations pour la soumission de réfutations. • Veiller à ce que le personnel soit au courant des exigences des politiques et des modifications qui y sont apportées.
Amélioration du processus de traitement des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Modifier les formulaires pour inclure un reçu détachable. • Établir un processus de soumission de demandes et de plaintes. • Clarifier le rôle et les pouvoirs des responsables de la santé et établir un délai adéquat pour la fourniture d'une réponse aux plaintes.

Problème	Recommandations officielles
Amélioration du processus de traitement des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Modifier la politique du ministère concerné pour normaliser la pratique prévoyant une communication avec le plaignant et la fourniture d'une possibilité de soumission de commentaires et d'éclaircissements supplémentaires lors des enquêtes sur les plaintes du public. • Examiner les documents de communication pour s'assurer que le public est au courant du rôle et des pouvoirs d'application de la loi des responsables.
Politique et formalités relatives aux audiences publiques	<ul style="list-style-type: none"> • Modifier la politique du ministère concerné pour encourager celui-ci à tenir compte des difficultés financières imposées lorsqu'il décide de reporter ou non une audience. • Inclure une documentation sur le processus de traitement des plaintes avec les autres politiques accessibles sur le site Web du ministère.
Mise en application du code du bâtiment municipal	<ul style="list-style-type: none"> • Revoir le processus municipal d'intervention face aux infractions au code du bâtiment pour assurer une application juste et uniforme de la loi et une documentation adéquate. • Décrire le processus d'appel relatif aux infractions au code du bâtiment lors de l'envoi de correspondance municipale au sujet du code du bâtiment. • Établir et mettre en marche des mécanismes d'assurance de la qualité assurant une surveillance et une supervision au sein des services de construction. • Élaborer une politique de communication précisant les échéanciers prévus pour répondre à la correspondance.
Présentation des avis municipaux	<ul style="list-style-type: none"> • Revoir la présentation des avis municipaux envoyés aux propriétaires fonciers lorsque leurs propriétés pourraient être vendues en raison d'arriérés d'impôt.
Processus de traitement des plaintes dans un collège provincial	<ul style="list-style-type: none"> • Lors de la prochaine révision de la documentation, songer à incorporer une section sur la façon de déposer une plainte concernant un membre du personnel. • Modifier le formulaire du rapport d'incident pour le rendre plus accessible.

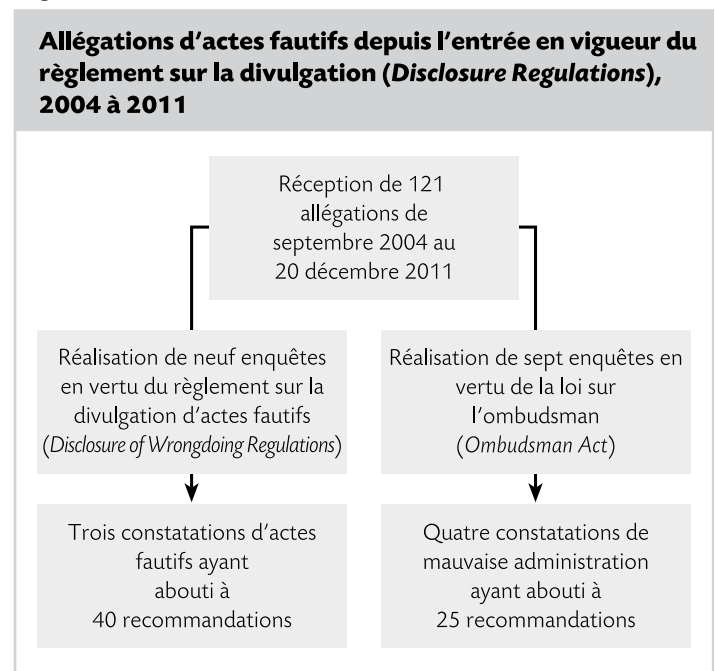
Divulgence des actes fautifs

Le dernier exercice a été une année de transition marquante pour les activités touchant la divulgation, car la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) a été promulguée le 20 décembre 2011. La nouvelle loi remplace et élargit le règlement sur la divulgation, par les employés de la fonction publique, d'actes fautifs (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*). La période de transition se poursuivra comme le Bureau recevra des demandes de renseignements et éduquera le gouvernement et le public au sujet de la nouvelle loi.

Divulgence, par les employés de la fonction publique, d'actes fautifs

Le règlement sur la divulgation, par les employés de la fonction publique, d'actes fautifs (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*) a été en vigueur de septembre 2004 à décembre 2011. Le règlement et la politique munissaient la fonction publique de la Nouvelle-Écosse d'un mécanisme permettant la communication d'allégations et de préoccupations au sujet des actes fautifs au sein du gouvernement. La figure 10 fournit un résumé des 121 allégations reçues depuis l'adoption du règlement en 2004. Comme le montre la figure 10, les allégations reçues en vertu du règlement relatif à la divulgation ont fait l'objet d'enquêtes au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) lorsque l'allégation était considérée comme un dossier se situant hors de la portée du règlement relatif à la divulgation.

Figure 10



Le Bureau de l'ombudsman a reçu 14 allégations d'actes fautifs du gouvernement entre le 1er avril 2011 et le 20 décembre 2011. La figure 11 fournit un résumé de l'évaluation faite de ces allégations et de l'intervention subséquente au moyen de divers types de recours.

Figure 11

Allégations d'actes fautifs en vertu du règlement sur la divulgation (<i>Disclosure Regulations</i>) du 1^{er} avril au 20 décembre 2011.	
Situations hors de la portée du règlement*	8
Abandon du dossier par les auteurs	2
Examens administratifs en vertu de la loi sur l'ombudsman (<i>Ombudsman Act</i>)	2
Enquêtes en vertu de la loi sur l'ombudsman (<i>Ombudsman Act</i>)	2
Enquêtes en vertu du règlement sur la divulgation (<i>Disclosure Regulations</i>)	0
Allégations totales	14
*Les allégations ont été considérées comme des situations hors de la portée du règlement si l'intéressé ne répondait pas à la définition d'un employé en vertu du règlement ou si la question pouvait être traitée au moyen d'un mécanisme plus pertinent et qu'un aiguillage était effectué.	

Les allégations d'actes fautifs reçues en 2011-2012 en vertu du règlement sur la divulgation, par les employés de la fonction publique, d'actes fautifs (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*) ont touché les points ci-après :

- les représailles.
- une mauvaise administration,
- l'utilisation des fonds publics à mauvais escient,
- un congédiement injustifié,
- l'abus de pouvoir,
- des problèmes d'approvisionnement,
- des préoccupations concernant le respect au sein du milieu de travail;
- les aspects de la santé et de la sécurité.

Nous continuons à surveiller la mise en œuvre des recommandations de deux dossiers ayant été soulevés au cours d'exercices précédents et par rapport auxquels des actes fautifs avaient été constatés. Un dossier avait trait à des problèmes liés au respect au sein du milieu de travail; l'autre visait la conformité et l'application de la réglementation gouvernementale. Le Bureau surveille également la mise en œuvre des recommandations relatives à deux autres dossiers dans le cas desquels aucun acte fautif n'avait été relevé, mais où des possibilités d'amélioration avaient été signalées. La surveillance des recommandations formulées il y a deux ans par rapport à la conformité des véhicules au poste de pesage d'Amherst de Transport et Renouvellement de l'infrastructure a pris fin, car toutes les recommandations ont été mises en œuvre.

Divulgence d'actes fautifs dans l'intérêt du public

La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) et le règlement pertinent dotent les employés d'organismes gouvernementaux particuliers et les membres du public d'un mécanisme clair de divulgation des préoccupations au sujet des actes fautifs au sein du gouvernement. Ils fournissent en outre une protection contre les représailles vis-à-vis des employés gouvernementaux qui font part d'une divulgation de bonne foi. Le Bureau a commencé à tenir des séances d'éducation auprès du gouvernement et il est en train de se préparer à élargir ces activités au cours du prochain exercice.

La loi ne vise pas le traitement de toutes les questions et préoccupations que les employés pourraient avoir. D'autres avenues – comme la loi sur la santé et la sécurité au travail (*Occupational Health And Safety Act*), la loi sur les droits de la personne (*Human Rights Act*), les politiques relatives aux ressources humaines organisationnelles et la procédure de règlement des griefs à l'intention des employés syndiqués – pourraient constituer des modes de recours plus pertinents dans certaines circonstances.

La procédure de réception et de traitement des allégations prévue en vertu de la nouvelle loi ressemble à celle suivie au titre du règlement précédent relatif à la divulgation. Les employés du gouvernement et les membres du public peuvent effectuer la divulgation d'actes fautifs directement auprès du Bureau de l'ombudsman. Les employés du gouvernement peuvent également effectuer des divulgations à leur supérieur ou à l'agent désigné au sein de l'organisme gouvernemental où ils travaillent. Le Bureau évaluera les allégations reçues pour déterminer si elles doivent être examinées au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) ou de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Les demandes de renseignements et les allégations peuvent être dirigées vers d'autres organismes ou mécanismes de règlement lorsqu'il y a lieu.

Au fur et à mesure que le Bureau travaillera avec la nouvelle loi et le nouveau règlement, des questions et des préoccupations concernant leur mise en application seront relevées à des fins de clarification et de modification futures.

La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) est entrée en vigueur au cours du dernier trimestre de l'exercice 2011-2012. Le Bureau a reçu au cours de cette période quatre allégations et a amorcé une enquête (voir la figure 12).

Figure 12

Allégations d'actes fautifs en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (<i>Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act</i>), du 20 décembre 2011 au 31 mars 2012	
Allégations examinées et évaluées – Aucune enquête officielle n'était justifiée.	3
Enquêtes officielles (loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public – <i>Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act</i>)	1
Allégations totales	4

Plaintes et demandes de renseignements reçues en 2011-2012

Organismes	Total	
Justice	427	Chester (municipalité de district)
Services correctionnels (360)		Bureau de l'accès à l'information et de la protection
Ministère de la Justice (67)		des renseignements personnels
Services communautaires (258).....	260	Nova Scotia Community College
Organismes de protection de l'enfance (2)		Commission des services publics et d'examen
Santé et Mieux-être	215	de la Nouvelle-Écosse
Services de santé fournis aux délinquants – Régie		Amherst (ville)
régionale de la santé Capital (129)		Annapolis (municipalité de comté)
Ministère de la Santé et du Mieux-être (56)		Annapolis Royal (ville)
Régie régionale de la santé Capital (15)		Finances
IWK Health Centre (7)		Guysborough (municipalité de district)
Régie régionale de la santé Cumberland (1)		Commission de l'eau d'Halifax
Régie régionale de la santé Annapolis Valley (2)		Inverness (municipalité de district)
Régie régionale de la santé Colchester East Hants (2)		Kings (municipalité de district).....
Régie régionale de la santé Cape Breton (1)		Lunenburg (municipalité de district)
Régie régionale de la santé South Shore (1)		Commission de la police
Régie régionale de la santé South West Nova (1)		Richmond (municipalité de comté)
Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités ..	58	Yarmouth (ville)
Commission d'indemnisation des accidents du travail	53	Antigonish (municipalité de comté)
Municipalité régionale d'Halifax	34	Bridgewater (ville)
Transport et Renouvellement de l'infrastructure	23	Clare (municipalité de district)
Commission des droits de la personne	21	Colchester (municipalité de district)
Commission d'aide juridique	21	Cumberland (municipalité de comté)
Éducation	17	Digby (ville)
Ministère de l'Éducation (11)		East Hants (municipalité de district)
Halifax Regional School Board(3)		Développement économique
Annapolis Valley Regional School Board (1)		Bureau du Conseil exécutif
Chignecto Central Regional School Board (1)		Pêche et Aquaculture
Tri-County Regional School Board (1)		Kentville
Municipalité régionale du Cap-Breton	16	Société des alcools de la Nouvelle-Écosse (SANE)
Travail et Développement de la main-d'œuvre/	16	Oxford (ville)
Éducation postsecondaire		Parrsboro.....
Environnement	9	Pictou (ville)
Agriculture.....	7	Services des poursuites publiques
Ressources naturelles	6	Curateur public
Agence des pensions de la Nouvelle-Écosse.....	6	Municipalité de Queens (région)
Services d'évaluation des propriétés.....	6	Shelburne (ville)
Tribunal d'appel de la Commission d'indemnisation	6	Tourisme, Culture et Patrimoine
des accidents du travail		Truro (ville)
Développement économique et rural	5	
Commission de la fonction publique.....	4	

Plaintes et demandes de renseignements totales 1 267

Nota – Aucune plainte ni demande de renseignements n'ont été reçues par rapport aux autres ministères, organismes, conseils et commissions. Les plaintes et les demandes provenant de jeunes pris en charge ou en détention dans la province sont signalées séparément.

Projets d'avenir

La mise en œuvre et la promotion de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) se poursuivront en 2012-2013. Le Bureau éduquera le public et le gouvernement au sujet des changements apportés par la nouvelle loi et il surveillera la mise en application de l'exigence que chaque organisme gouvernemental désigne un agent responsable de la réception des divulgations faites par ses employés.

Maintenant que la loi sur la divulgation (*Disclosure Act*) a été promulguée, le Bureau prévoit se pencher sur les changements devant être apportés depuis longtemps à la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Les changements en question visent à moderniser la loi et à faciliter l'accès à l'information ainsi que les activités de règlement des conflits de rechange menées par le Bureau.

Le Bureau prévoit de plus accroître dans les écoles publiques la sensibilisation et l'éducation au sujet de son mandat et de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. Les enfants et les jeunes seront invités, dans le cadre de ces activités, à participer à un concours d'œuvres d'art organisé par le Bureau.

On explorera la possibilité de l'ouverture de bureaux auxiliaires. Nous prévoyons de plus examiner notre rôle de surveillance au sein du secteur des services de santé et nos activités de sensibilisation auprès des collectivités afro-néo-écossaises et de celles des Premières Nations.

Nous adopterons un nouveau progiciel de base de données pour la gestion des enquêtes et des examens l'an prochain. L'adaptation à la nouvelle base de données s'effectuera parallèlement à l'implantation d'autres changements logiciels importants à l'échelle du gouvernement. Un réexamen du site Web du Bureau est également projeté.

Nous anticipons accroître la formation polyvalente fournie au personnel au fur et à mesure que se poursuivra l'intégration entre les différents secteurs de service du Bureau. L'essai d'expansion de la présence sur place du Bureau à l'intérieur des établissements correctionnels sera élargi au cours de 2012-2013 pour englober tous les établissements correctionnels provinciaux.

Communiquez avec nous

Les représentants de l'ombudsman peuvent effectuer une visite auprès de votre groupe ou de votre organisme pour vous parler des services que le Bureau offre. Le Bureau dispose également de documents de communication à distribuer, comme des dépliants et des affiches. Vous trouverez en outre sur notre site Web ou en vous adressant au Bureau des documents qui complètent notre rapport annuel, notamment l'énoncé de notre mandat et notre compte rendu des activités.

Site Web : www.gov.ns.ca/ombu
Courriel : ombudsman@gov.ns.ca



Facebook : Nova Scotia Ombudsman
– Youth Services



Twitter : @NS_Ombudsman



Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse
5670, chemin Spring Garden, bureau 700
C.P. 2152
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3B7

Demandes de renseignements ou plaintes : 902-424-6780
1-800-670-1111

Demandes de renseignements relatives aux jeunes :
1-888-839-6884

Demandes de renseignements relatives aux aînés :
1-800-670-1111

Demandes de renseignements visant la divulgation d'actes
fautifs : 1-877-670-1100
Télécopieur : 902-424-6675



Notre logo évoque les bras du public, du gouvernement et du Bureau de l'ombudsman levés en signe d'équité, d'intégrité et de saine gouvernance.

