



Bureau de l'ombudsman

Rapport annuel
2013 - 2014

« ...équité, intégrité, saine gouvernance »



Le 31 mars 2015

L'honorable Kevin Murphy
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, et des paragraphes 28(1) et (2) de la loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure Of Wrongdoing Act*), figurant au chapitre 42 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse de 2010, 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 conférées la loi pour l'exercice terminé le 31 mars 2014.

Le tout respectueusement soumis,



Christine Delisle-Brennan
Ombudsman par intérim

Table des matières

I	Message de l'ombudsman	1
II	À propos du Bureau de l'ombudsman	3
III	Bilan de l'année	6
	Processus de règlement des plaintes	6
	Services correctionnels	7
	Analyse et processus initial de traitement des plaintes	8
	Volume et règlement des plaintes	8
	Plaintes relevant et ne relevant pas du Bureau	9
	Délais de règlement	9
	Enquêtes approfondies	10
	Résultats des enquêtes	11
	Recommandations	12
	Sensibilisation – Des représentants sur le terrain	18
	Gestion des documents	19
IV	Services et cas	20
	Enquêtes et plaintes (EP)	20
	Étude de cas – Enquêtes et plaintes	20
	Répercussions du cas	22
	Services pour jeunes et aînés (SJA)	22
	Études de cas – Services pour jeunes et aînés	24
	Loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public	26
	Étude de cas – Loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public	27
	Enquêtes engagées d'office et examens des politiques	28
	Étude de cas – Examen des politiques	28
	Étude de cas – Enquêtes engagées d'office	29
	Répercussions du cas	30
V	Origine des plaintes	31
	Principales sources de plaintes – ministères et organismes	31
	Répondants aux plaintes – Toutes les entités	34
	Aperçu d'un mois d'activités – août 2013	35
VI	Transition et perspectives	38
	Activités en cours	39
	Nouveaux problèmes	39
VII	Parlons	40

I - Message de l'ombudsman

Le Bureau de l'ombudsman a connu une année particulière pendant laquelle il a fallu trouver un équilibre entre le changement et une indispensable continuité.

L'ancien ombudsman de la Nouvelle-Écosse, Dwight Bishop, a pris sa retraite fin 2013 après dix ans de service. Sa direction a largement contribué à définir le Bureau ainsi que le rôle d'ombudsman dans la province.

Le défi a donc été le suivant : nous préparer et nous adapter aux changements engendrés par une telle transition et maintenir les services du Bureau. À titre d'ombudsman par intérim, je pense que nous continuons à atteindre nos objectifs, grâce au soutien d'un personnel dévoué.

Le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse est chargé de trois mandats de surveillance : il offre aux Néo-Écossais la possibilité de porter plainte au sujet des organismes administratifs municipaux et provinciaux; il offre des services spécialisés aux jeunes et aux personnes âgées; il est chargé de loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

En vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), les Néo-Écossais peuvent formuler des plaintes au sujet de l'administration, par un ministre ou un fonctionnaire, d'une des lois de la province; ils peuvent également formuler des plaintes au sujet des administrations municipales ou des fonctionnaires municipaux. Les enquêtes que mène le Bureau ont généralement pour origine de telles plaintes. L'ombudsman a également le droit d'enquêter de sa propre initiative, il s'agit alors d'enquêtes engagées d'office.

L'ombudsman agit également à titre de défenseur de l'enfance et de la jeunesse. Dans l'exécution de ce mandat, les représentants de l'ombudsman rendent fréquemment visite à des établissements de soins pour enfants et à des établissements responsables des enfants confiés aux soins et à la garde de la Province. Ils ont donc l'occasion de rencontrer directement les résidents et le personnel pour entendre leurs plaintes et leurs préoccupations, et règlent en général rapidement les problèmes avec la collaboration du personnel de chaque foyer ou établissement.

En vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*PIDWA*), le Bureau entend et examine les plaintes des dénonciateurs du service public ainsi que des membres du public. Ces plaintes se rapportent à des allégations variées, allant de méfaits à des activités criminelles. Elles sont peu nombreuses, mais donnent lieu en général à des enquêtes approfondies.

« Je pense que nous continuons à atteindre nos objectifs, grâce au soutien d'un personnel dévoué. »

Cette année, le Bureau a mené à bien une enquête approfondie sur le décès d'un enfant dont la famille avait bénéficié pendant un certain temps de services gouvernementaux. L'essentiel de cette enquête a été effectué en 2013-2014, et le rapport a été rendu public en juillet 2014.

Le Bureau a de plus mené cette année, à son initiative, une enquête sur les établissements résidentiels pour enfants. Des recommandations ont été formulées.

Le Bureau de l'ombudsman obtient généralement la coopération des fonctionnaires et des cadres du gouvernement, même pendant les enquêtes qui concernent leurs ministères et organismes.

En vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), les Néo-Écossais peuvent porter plainte au sujet de l'administration d'une loi de la province par un ministre ou un fonctionnaire... En vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*PIDWA*), le Bureau entend et examine les plaintes des dénonciateurs du service public ainsi que des membres du public.

La possibilité, pour les défenseurs, de donner leur avis sur nos conclusions et recommandations ou de les contester avant que les rapports ne soient terminés contribue à cette collaboration, tout comme les efforts que nous déployons pour procéder sans confrontation et être résolument équitables.

Cette année, un ministre du gouvernement provincial a contesté nos compétences, affirmant que nous ne sommes pas mandatés pour enquêter sur ses activités. Le Bureau a demandé à la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse de trancher la question.

Nous sommes heureux du travail que nous avons réalisé en 2014-2015 et apprécions la confiance que les Néo-Écossais continuent à avoir dans les services que nous offrons.

Christine Delisle-Brennan, ombudsman par intérim

II - À propos du Bureau

Mission

Notre mission est de promouvoir les principes d'équité, d'intégrité et de saine gouvernance.

Rôle et mandat

Le Bureau réalise sa mission en s'assurant que les décisions et processus du gouvernement sont ouverts, transparents, conformes et équitables.

Le mandat du Bureau cible toutes les personnes qui bénéficient de services du gouvernement provincial et des administrations municipales ou qui sont concernées par ces services.

Les employés du gouvernement provincial et les membres du public peuvent avoir recours à nos services pour porter des allégations d'actes fautifs au sein des instances provinciales, en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), de laquelle l'ombudsman est responsable.

Notre mandat se rapporte à toutes les personnes qui reçoivent des services du gouvernement provincial et des administrations municipales ou qui sont concernées par ces services.

Organisation

Administration et fonctionnement général

- Les agents d'évaluation font une première évaluation des plaintes, acheminent les demandes puis créent des dossiers pour chacune d'elle.
- Le gestionnaire du bureau est chargé des fonctions de gestion administrative et de bureau.

- Les représentants de l'ombudsman traitent les dossiers et s'occupent des enquêtes.
- Selon la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), le travail principal du Bureau consiste à enquêter sur les plaintes du public contre le gouvernement et à les résoudre.

Enquêtes et plaintes (EP)

- 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.
- Réalisation d'enquêtes engagées d'office pouvant comprendre des examens de politiques et systémiques.

Services pour jeunes et aînés

- Examens, enquêtes et rapports sur les préoccupations des enfants, des jeunes, des parents, des tuteurs et des personnes qui travaillent 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 de longue durée agréés par le gouvernement provincial.
- Facilitation de solutions et soumission de recommandations lorsqu'il y a lieu.
- Fonctionne de manière proactive pour informer les plaignants potentiels de nos services, ainsi que pour déterminer et traiter les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.

Divulgence 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, en vertu de la loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Ressources humaines

- Le Bureau compte 17 postes à temps plein, dont celui de l'ombudsman; il continue à faire appel à des employés occasionnels formés en fonction des besoins. Ces derniers lui ont permis, pendant l'année financière, de pourvoir à des postes vacants ainsi que de mener des enquêtes approfondies.
- L'ombudsman précédent, Dwight Bishop, ainsi que deux membres du personnel de direction ont annoncé leur retraite au cours de l'année. L'analyste des dossiers, Tom West, a veillé pendant l'année à l'intégrité du système de classement et d'enregistrement utilisé par le bureau. Avant de prendre sa retraite, Kay Rogers-Lidstone, ancienne directrice des services aux jeunes et aux aînés, a dirigé l'équipe chargée d'élargir et de maintenir les services de défense des enfants et de soutien aux aînés.

Formation et perfectionnement professionnel

Au cours de l'exercice considéré, le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse s'est retrouvé au cœur d'un événement national. Il en a effet co-organisé à Halifax, du 9 au 12 juin 2013, la conférence conjointe du Forum canadien des ombudsmans et de l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada.

Le Forum canadien des ombudsmans (FCO) est un organisme-cadre composé d'ombudsmans des secteurs public et privé du Canada ainsi que de leur personnel. Son objectif est de mettre en place un réseau global afin que les ombudsmans de tous les secteurs puissent se rencontrer et discuter.

Près de 50 conférenciers ont donc participé à la conférence, ainsi que la plupart des membres de notre personnel. Les conférenciers de la Nouvelle-Écosse étaient l'ancien ombudsman, Dwight Bishop; James Crombie, professeur agrégé de philosophie à l'Université Sainte-Anne, à Pointe-de-l'Église, et Wayne MacKay, professeur de droit à l'école de droit Schulich de l'Université Dalhousie.

À l'interne, les formations se poursuivent, et l'intégration des unités de service continue d'être une priorité. Outre la formation générale de bureau, certains représentants ont fait des formations en français et en gestion.

Le bureau met ses compétences à la disposition du gouvernement et de la collectivité sur demande et offre des avis sur des questions de gouvernance et de surveillance ou des politiques en cours d'élaboration ou d'examen.

Diversité

Le personnel du Bureau reflète la diversité de la société.

Au 31 mars 2014, le personnel comprenait une personne se déclarant autochtone et un employé s'identifiant comme personne ayant un handicap. Deux employés du Bureau sont membres du réseau LGBTI.

Chaque année, le bureau emploie également un certain nombre d'employés supplémentaires pour une durée déterminée et à titre occasionnel, ainsi que des étudiants faisant des stages.

Au sein du personnel, les catégories d'âge et le sexe des employés sont équilibrés.

Un des représentants de l'ombudsman poursuit un programme de formation linguistique en français et se trouve actuellement au niveau intermédiaire 4. Cette personne est également membre du comité de coordination des services en français de la province.

Ressources financières

Le Bureau de l'ombudsman a utilisé environ 97 % du budget alloué (voir le Tableau 1). L'écart s'explique par des économies réalisées dans les dépenses de fonctionnement. L'augmentation des dépenses salariales est attribuable à la mise en œuvre, par le gouvernement, de nouveaux niveaux de rémunération pour les employés exclus des unités de négociation.

Tableau 1

Dépenses	2012 - 2013	2013 - 2014
Dépenses de base	Budget (en milliers de \$)	Dépenses réelles (en milliers de \$)
Dépenses brutes	1 681	1 640
Dépenses nettes liées aux programmes	1 681	1 640
Salaires et avantages sociaux	1 488	1 483

III - Bilan de l'année

Processus de règlement des plaintes

Le Bureau de l'ombudsman utilise divers outils et approches pour s'acquitter de ses responsabilités de surveillance.

Il combine un processus efficace de règlement rapide, appelé examens administratifs, à des enquêtes officielles ou approfondies ainsi qu'à des examens détaillés des problèmes systémiques de politique.

La résolution de problèmes de manière proactive ou préventive constitue une autre stratégie clé que les services aux jeunes de notre Bureau utilisent très souvent.

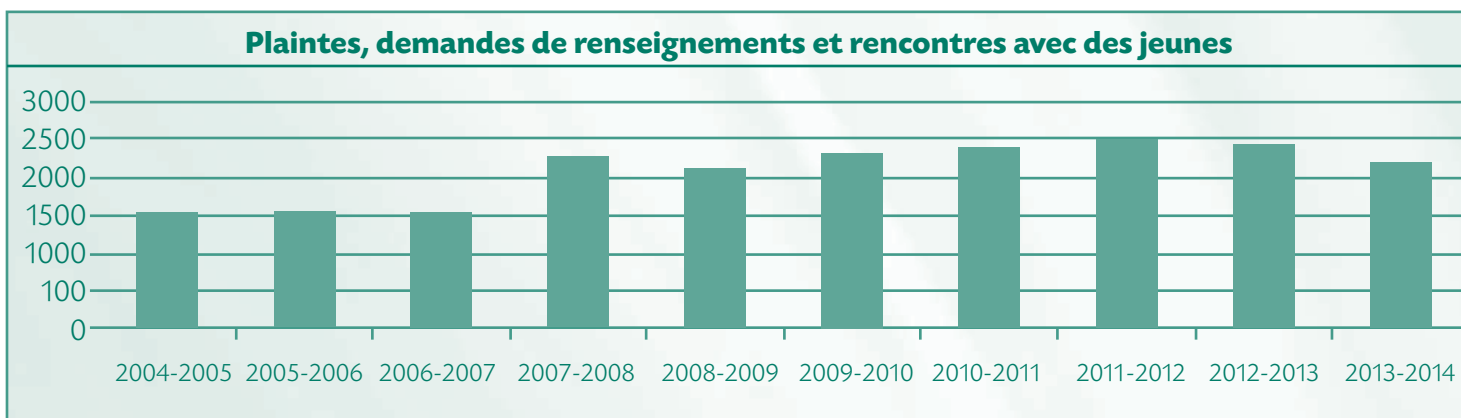
Cette méthode permet de régler des problèmes directement sur place ou de communiquer des informations dans un but préventif avant que certaines situations ne se compliquent. Nous nous rendons dans les établissements correctionnels ainsi que les centres pour jeunes et les foyers pour personnes âgées.

Nous traitons les plaintes et donnons les renseignements que le public nous demande par téléphone, courrier, rencontres sur les lieux ou dans nos bureaux. Bien que les plaintes et demandes de renseignements soient triées en fonction de nos compétences, chacune d'elle requiert notre attention et une réponse.

Le Bureau de l'ombudsman utilise divers outils et approches pour s'acquitter de ses responsabilités de surveillance. Il combine un processus efficace de règlement rapide, appelé examens administratifs, à des enquêtes officielles ou approfondies ainsi qu'à des examens détaillés des problèmes systémiques de politique.

En 2013-2014, le nombre de questions relevant des compétences du Bureau de l'ombudsman a été de 2 260, soit une légère diminution par rapport à l'année dernière, mais conforme à la tendance à long terme. Ce chiffre comprend 1 068 examens administratifs, 603 rencontres avec des jeunes pris en charge et en détention, 23 allégations au titre de la loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) ainsi que 50 enquêtes d'évaluation structurées de jeunes. Sont également comprises 516 demandes de renseignements ne relevant pas de la compétence du Bureau de l'ombudsman, pour lesquelles celui-ci a offert de l'aide et des renseignements afin de permettre aux plaignants de s'adresser à l'organisme compétent.

Tableau 2



Les examens administratifs sont au cœur de notre processus de règlement des plaintes. En effet, sur les 1 580 plaintes générales déposées cette année auprès du Bureau, à l'exclusion des services aux jeunes, 1 068 ont été traitées comme des examens administratifs.

En général, les plaintes faisant l'objet d'examens administratifs ne nécessitent pas d'enquêtes importantes, car les activités se trouvant à leur origine sont souvent moins complexes. Les interventions informelles permettent donc aux représentants de l'ombudsman et au personnel des ministères et des organismes gouvernementaux de régler ces plaintes rapidement et à l'amiable. La plupart des plaintes en question sont réglées rapidement lors de discussions avec le plaignant et le défendeur. En général, la présence d'une personne indépendante disposée à écouter tous les aspects d'une

question permet d'établir un climat propice au règlement des plaintes.

Cette année, 90 % des examens administratifs ont abouti à des résultats positifs, dépassant ainsi notre objectif de 80 %.

Services correctionnels

Au cours des trois dernières années, le Bureau a fait des efforts pour réduire le nombre de plaintes faites par des détenus.

L'un des principaux objectifs a été de travailler en étroite collaboration avec le personnel des services correctionnels pour mettre en place un système interne de traitement des plaintes qui soit plus efficace. Les représentants de l'ombudsman rendent régulièrement visite aux établissements correctionnels pour rencontrer les détenus et le personnel, entendre les plaintes et promouvoir leur règlement directement sur place.

La stratégie mise en œuvre a consisté en partie à faire en sorte que les détenus comprennent le processus interne de règlement des et y aient recours avant de communiquer avec le Bureau. La plupart des plaintes sont maintenant traitées par le personnel des services correctionnels, directement dans les établissements, permettant ainsi au personnel et aux détenus d'assumer davantage eux-mêmes la responsabilité des plaintes, et au Bureau de se concentrer sur des problèmes plus généralisés.

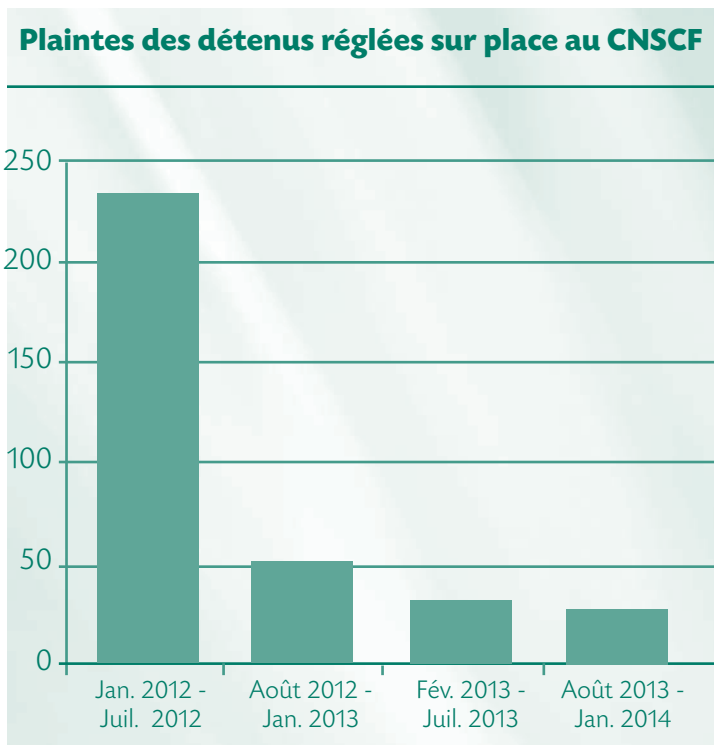
Comme le montre le Tableau 4, la baisse du nombre de plaintes à l'établissement correctionnel Central Nova Scotia (CNSCF) a été suivie à des intervalles de six mois depuis janvier 2012. Pendant cette période, le nombre de plaintes est passé de plus de 200 à 30.

Tableau 3

Examens administratifs* – Résultats	
Règlement lors d'une discussion entre le plaignant et le défendeur (« Aide fournie »)	819
Règlement en faveur du plaignant après une courte enquête (« Réglée »)	33
Règlement en faveur de l'organisme public après une courte enquête (« Dûment mis en œuvre »)	99
Règlement entre les parties (« Réglée »)	9
Total des interventions avec des résultats positifs	960
Abandons ou retraits	92
Reports à 2013 - 2014	16
Total	1 068

* Les données relatives aux enquêtes sur les jeunes et aux enquêtes approfondies sont présentées séparément.

Tableau 4



Une des principales conclusions est que les problèmes soulevés par les détenus peuvent être traités directement dans l'établissement en améliorant les communications. L'accent a été mis sur le règlement des problèmes de manière informelle par le dialogue.

Les initiatives internes mises en place par les services correctionnels ont contribué à régler le problème. Renforcer les formations et offrir une supervision plus directe a contribué à la réduction des plaintes déposées auprès du Bureau.

Cette année, le Bureau de l'ombudsman a examiné le dossier d'un décès survenu dans un établissement correctionnel de la Nouvelle-Écosse. Dans notre rapport, nous avons formulé neuf recommandations relatives aux améliorations à apporter dans l'établissement, lesquelles ont toutes été acceptées et mises en œuvre par les services correctionnels.

Analyse et processus initial de traitement des plaintes

Il y a trois ans, le Bureau de l'ombudsman a mis en œuvre une stratégie visant à améliorer le traitement des plaintes et des demandes de renseignements. Cette stratégie, qui continue d'être efficace, est devenue partie intégrante de notre méthode de travail.

Il s'agissait notamment de reconfigurer le processus d'évaluation et de distribution des demandes reçues par le Bureau. La plupart de ces demandes sont maintenant traitées en amont par des agents expérimentés, ce qui permet de faire une évaluation et un traitement plus rapides des demandes et des plaintes. Ce travail a permis de réduire les retards de traitement pour les plaignants de même que le nombre des cas qui donnaient lieu auparavant à des examens administratifs. Les représentants de l'ombudsman ont maintenant plus de temps pour traiter les dossiers complexes, ce qui entraîne une augmentation du nombre des enquêtes.

Cette année, les initiatives liées à l'efficacité interne ont donné lieu au regroupement de nos deux principaux services, les enquêtes et les plaintes (EP) ainsi que les services aux jeunes et aux aînés (SJA); ces deux services relèvent désormais de la même personne.

Volume et règlement des plaintes

Entre 2004-2005 et 2011-2012, le nombre de plaintes, de demandes de renseignements et de rencontres avec des jeunes a augmenté régulièrement, passant de 1 788 à 2 538, soit une augmentation de près de 42 %.

Au cours des trois dernières années, le nombre total de plaintes, de demandes de renseignements et de rencontres a légèrement baissé, principalement en raison des initiatives mises en place par le Bureau et les services correctionnels pour renforcer l'efficacité du système de règlement des plaintes de ces services.

Les enquêtes menées par le Bureau ont profité de ce réaligement des priorités, permettant ainsi de mieux servir le public et d'optimiser l'utilisation des ressources et des compétences. Mentionnons par exemple les enquêtes sur l'Association de développement économique South West Shore, l'Autorité régionale de développement de Cumberland ainsi que le récent examen du décès d'un enfant.

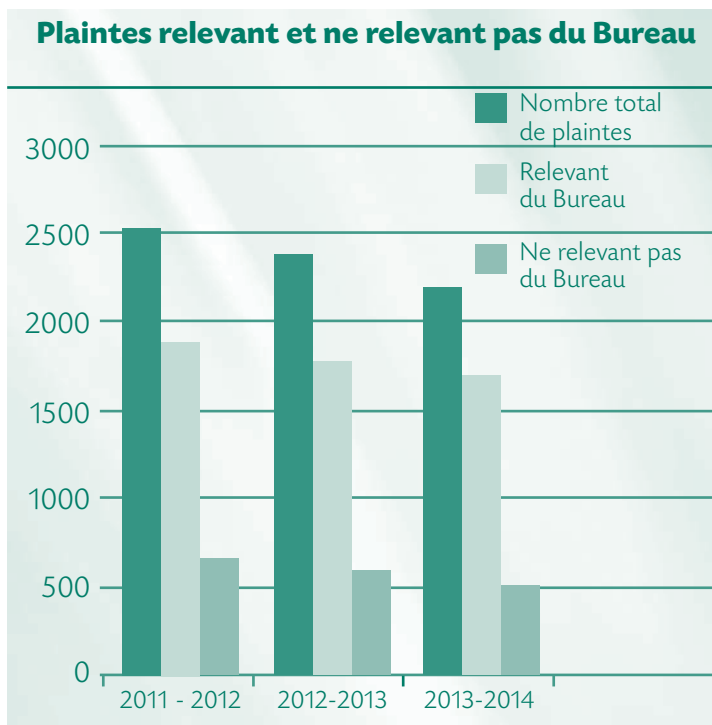
Entre autres changements, nous avons davantage porté attention à ce que les mécanismes de traitement des plaintes au sein des ministères et organismes soient pleins. Le Bureau encourage une meilleure sensibilisation du public aux voies de recours autres que les services de l'ombudsman, afin que les plaintes puissent être adressées au ministère ou à l'organisme concerné et être réglées plus efficacement.

Plaintes relevant et ne relevant pas du Bureau

Un tiers des plaintes que nous recevons ne tombe pas sous le coup de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Cette année, nous avons reçu 516 plaintes qui ne relevaient pas de nos compétences. Ces plaintes peuvent souvent être réglées à l'aide d'autres voies de recours et de surveillance, par les ministères ou organismes fédéraux, dans le cadre des conventions collectives de la fonction publique, dans les tribunaux ou par l'intermédiaire d'associations professionnelles qui assument elles-mêmes leur propre réglementation.

Le personnel du Bureau achemine donc toute enquête qui ne relève pas de la compétence du Bureau vers les voies de recours appropriées; il fournit de plus des informations et fait des vérifications de suivi. Il s'agit de demandes importantes et légitimes liées à l'utilisation de nos ressources, qui permettent d'aider la population à s'orienter dans les services gouvernementaux. Les enquêtes menées par le Bureau ont indiqué que les plaignants apprécient beaucoup cet aspect de notre démarche.

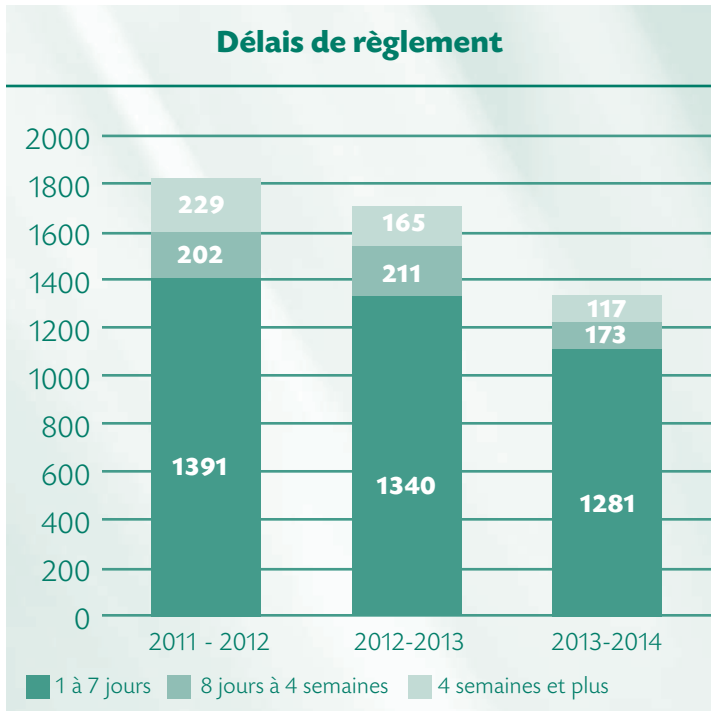
Tableau 5



Délais de règlement

Le Tableau 6 indique les délais de réalisation des enquêtes et examens. La grande majorité des affaires sont réglées en une semaine, ce qui démontre l'efficacité du processus de règlement informel.

Tableau 6



Enquêtes approfondies

Le Bureau de l'ombudsman entreprend quatre différents types d'enquêtes approfondies ou formelles.

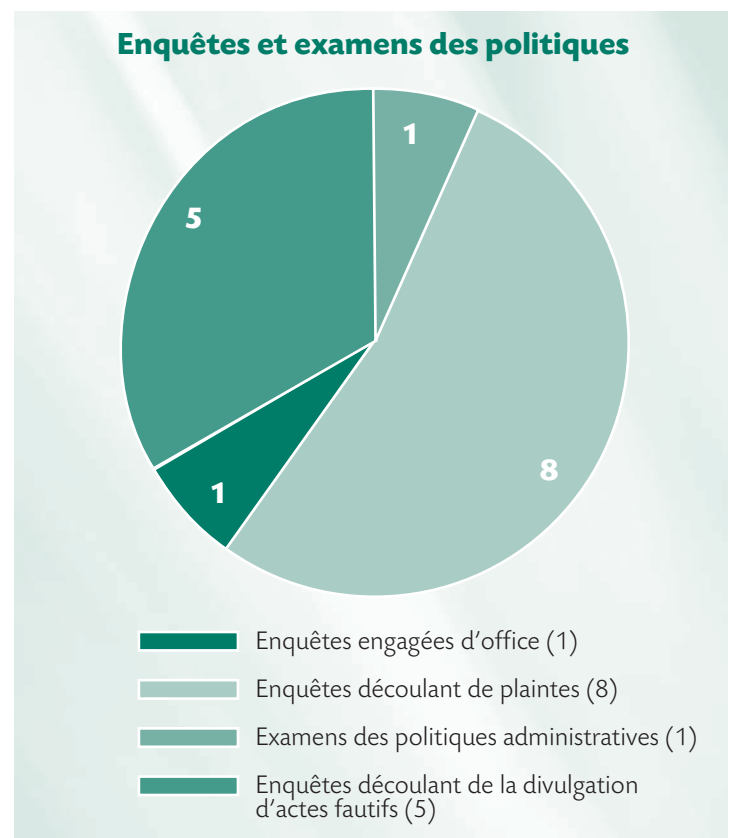
Les enquêtes les plus fréquentes concernent des plaintes du public qui ne peuvent être réglées rapidement par des moyens moins formels. Certains cas présentent une rare complexité et nécessitent des recherches approfondies. D'autres ont des répercussions qui vont au-delà de la plainte elle-même.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, l'ombudsman a le pouvoir de mener des enquêtes qui n'ont pas toujours à l'origine des plaintes précises. Ces enquêtes peuvent découler de plaintes de nature semblable, indiquant qu'une question particulière nécessite notre attention. Ces initiatives sont appelées « enquêtes engagées d'office ».

Le troisième type d'enquêtes, qui est relativement nouveau, se rapporte à la divulgation d'actes fautifs ou aux affaires des dénonciateurs. Ces enquêtes découlent généralement de renseignements confidentiels fournis par des fonctionnaires ou des membres du public concernant des activités du gouvernement. Ces cas ont tendance à être peu nombreux, mais peuvent être détaillés et nécessiter par conséquent beaucoup de travail. Il s'agit souvent d'activités qui enfreignent les politiques publiques ou la loi.

Enfin, le Bureau mène des examens des politiques gouvernementales existantes ou en projet, à la demande de ministères et organismes gouvernementaux, ou parfois de sa propre initiative. Le Tableau 7 détaille les enquêtes approfondies.

Tableau 7



Cette année, notre bureau a réalisé 15 enquêtes approfondies, dont une à l'initiative du Bureau. Parmi ces enquêtes, huit avaient trait à des plaintes de nature générale, cinq à la divulgation d'actes fautifs, ainsi qu'un examen de politique gouvernementale.

L'ombudsman a le pouvoir de mener des enquêtes qui n'ont pas toujours à l'origine des plaintes précises. Ces enquêtes peuvent découler de plaintes de nature semblable, indiquant qu'une question particulière nécessite notre attention. Ces initiatives sont appelées « enquêtes engagées d'office ».

Résultats des enquêtes

L'article 20 de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) établit le pouvoir de l'ombudsman de faire des recommandations aux ministres et aux fonctionnaires

en chef des ministères et des municipalités. Ces recommandations sont faites une fois les enquêtes terminées. L'ombudsman exige des hauts fonctionnaires qu'ils lui rendent compte de la mise en œuvre des recommandations. En vertu du pouvoir conféré par la loi, les recommandations du Bureau deviennent des mécanismes permettant de provoquer des changements et de procéder à des ajustements.

La plupart des enquêtes administratives et approfondies que mène le Bureau aboutissent à des recommandations de changement, souvent pour certains types de modifications administratives ou à des politiques.

Toutes les recommandations sont étayées par les résultats des enquêtes approfondies ou les examens administratifs. Voici des exemples de recommandations (Tableau 8) formulées pendant l'année. Nous avons noté les ministères et organismes gouvernementaux qui ont donné suite à nos recommandations, ainsi que la nature générale de chaque plainte.

Recommandations

Tableau 8

Plainte	Défendeur	Recommandations
Permis pour raccordement d'égout dans un village	Commission de village	<ul style="list-style-type: none"> • La commission de village doit élaborer et mettre en œuvre des politiques relatives au processus d'autorisation de raccordements d'égouts et au processus de règlement des plaintes. • Revoir le règlement municipal relatif aux raccordements d'égouts pour les questions de conformité liées à la conduite de collecte et au déversement des eaux usées à partir de la propriété.
Discipline et réintégration d'un médecin dans ses fonctions	Régie régionale de la santé (droits d'un médecin)	<ul style="list-style-type: none"> • La décision de réintégrer le médecin dans ses fonctions ne devrait pas être prise avant l'exécution d'une entente de règlement. • La condition qui sépare le poste et les droits du médecin de la conséquence de l'article 2 (dans l'entente de règlement) doit être respectée. • Le médecin et la régie régionale de la santé devraient envisager de demander à Doctors Nova Scotia ou au Collège des médecins et chirurgiens de la N.-É. de recommander un expert compétent pour l'exécution du point 2 de l'entente de règlement.
Application d'un règlement de comté	Administration de comté	<p>Recommandations préliminaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examen de politique; • Élaboration de modes opératoires normalisés; • Élaboration d'une politique de règlement des plaintes.

Plainte	Défendeur	Recommandations
<p>Examen d'un décès dans un établissement correctionnel</p>	<p>Services correctionnels</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examiner les protocoles, politiques et procédures avec le personnel. L'examen doit être documenté. • Mettre en place des normes de documentation relatives au traitement du formulaire d'admission et de l'exécution de l'évaluation de sécurité; revoir avec le personnel. • Revoir le protocole présenté dans la politique des services correctionnels et la procédure Sujet n° 38.04.00, et former le personnel en conséquence. • Former le personnel à l'entente de soins primaires que l'établissement possède avec la régie régionale de la santé locale. • Examiner la pertinence liée à la surveillance, par des agents correctionnels, des détenus en matière de soins de santé, en particulier lorsqu'ils sont placés en isolement sanitaire. • Examiner la qualité des rondes avec le personnel et régler les problèmes établis. • S'assurer immédiatement que les interphones fonctionnent convenablement, en particulier dans l'unité d'isolement sanitaire. • Établir un calendrier d'entretien et d'inspection des interphones. • S'assurer de tenir toute la documentation pertinente.
<p>Pièces sécuritaires et contention physique dans les établissements de soins pour enfants</p>	<p>Ministère des Services communautaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revoir et modifier la loi sur les services aux enfants et à la famille (<i>Children and Family Services Act</i>) afin d'y inclure des dispositions sur l'utilisation de pièces d'isolement sécurisées et la contention physique dans les établissements de soins pour enfants. • Revoir la formation actuelle du personnel d'un établissement afin de déterminer si une formation complémentaire est nécessaire pour permettre d'améliorer la prestation des services aux résidents et aider le personnel dans l'exercice de ses fonctions. Accorder une attention particulière à la gestion du comportement, aux processus de désescalade, aux traumatismes complexes et à la santé mentale. • Revoir la politique de désescalade avec le personnel pour s'assurer qu'il comprend bien le processus. Envisager une formation complémentaire ou de recyclage pour les processus de désescalade, avec calendrier de mise en œuvre.

Plainte	Défendeur	Recommandations
<p>Pièces sécuritaires et contention physique dans les établissements de soins pour enfants <i>suite</i></p>	<p>Ministère des Services communautaires</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à des évaluations de l'impact sur les droits de l'enfant, fondées sur les outils de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant, lors de la révision, la mise à jour ou l'élaboration de politiques, procédures et normes, dont : <ul style="list-style-type: none"> a. l'impact de la contention et du placement en isolement; b. le processus de compte rendu avec les résidents; c. le processus d'accès aux fournisseurs de soins de santé • Continuer à élaborer un plan stratégique pour réduire le nombre et la fréquence des situations de contention. • Élaborer et mettre en œuvre une politique et des procédures de compte rendu avec les résidents, incluant une liste de contrôle pour le processus de compte rendu. • Élaborer et mettre en œuvre une politique sur la consultation obligatoire d'un fournisseur de soins de santé suite à l'utilisation de moyens de contention et du placement en isolement. • Mettre en place une équipe de gestion de crise prête à intervenir dans les situations d'urgence et celles qui se détériorent. • Revoir le processus d'examen de demande de permis et le modifier pour faire en sorte que les avis des résidents soient pris en compte, conformément à l'article 12 de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. • Faire en sorte de remettre au Bureau de l'ombudsman, pour examen, des copies des examens trimestriels et annuels des placements en isolement.
<p>Décès d'un enfant bénéficiant de services gouvernementaux</p>	<p>Ministères des Services communautaires, de la Justice, et de la Santé et du Bien-être</p>	<p>Ministère des Services communautaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revue, par le ministère, du manuel de politique des services de protection de l'enfance (SPE) aux fins de révision, de mise à jour ou d'élaboration de normes, dont : <ul style="list-style-type: none"> a. nombre de cas/charge de travail des SPE; b. clarification des normes relatives aux délais de suivi des renvois, dont les paramètres liés aux délais relatifs aux cas à faible risque ou qui ne comportent pas de risque (3 à 21 jours) afin d'établir des délais d'intervention rapides et adéquats; c. délais d'intervention liés aux principales activités des enquêtes des SPE, p. ex. entretiens avec les enfants; d. conséquences des renvois multiples sur les délais d'enquête des SPE et les évaluations de risques;

Plainte	Défendeur	Recommandations
<p>Décès d'un enfant bénéficiant de services gouvernementaux <i>suite</i></p>	<p>Ministères des Services communautaires, de la Justice, et de la Santé et du Mieux-être</p>	<ul style="list-style-type: none"> e. processus de suivi avec les médecins de famille après un traitement au service des urgences d'un hôpital et une évaluation médicale avec abus et négligence présumés; f. critères de renvoi à l'équipe de protection de l'enfance du IWK ou à d'autres médecins; g. documentation claire sur le dossier de chaque cas lorsque des problèmes importants sont traités; h. éléments indiquant la détermination des activités et du calendrier d'un plan d'enquête après une recherche dans le registre des enfants maltraités; i. documentation requise après une recherche dans le registre des enfants maltraités; j. contact avec les parents qui n'ont pas la garde de l'enfant; k. revue des processus internes d'assurance de la qualité pour s'assurer qu'ils sont adéquats, y compris les processus d'examen des dossiers et l'extension des enquêtes. <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et mettre en œuvre des protocoles entre les Services de protection de l'enfance, le ministère de la Santé et du Mieux-être ainsi que les régies régionales de la santé et le IWK pour faciliter la communication et la collaboration entre ces organismes. • Revoir la politique 78, en ce qui a trait à la portée et à l'ampleur du processus interne d'examen, et établir les responsabilités quant au suivi des recommandations et aux délais de leur mise en œuvre. • Participer à une initiative visant à élaborer et à mettre en œuvre des protocoles entre les Services de protection de l'enfance et le ministère de la Justice, pour tous les services de police municipaux, et examiner les ententes actuelles avec la GRC. • Participer à la mise en place d'une équipe interorganismes provinciale pour examiner les cas de décès d'enfants et de blessures graves, comme ce qui existe dans d'autres provinces.

Plainte	Défendeur	Recommandations
<p>Décès d'un enfant bénéficiant de services gouvernementaux <i>suite</i></p>	<p>Ministères des Services communautaires, de la Justice, et de la Santé et du Mieux-être</p>	<p>Ministère de la Justice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mener une initiative visant à mettre en place une équipe permanente chargée d'examiner les décès d'enfants. Plus précisément, charger un groupe d'examiner ce qui est efficace ailleurs au pays ainsi que d'élaborer les mandats d'une équipe interorganismes provinciale d'examen des circonstances liées aux décès d'enfants et aux blessures graves. • Élaborer et mettre en œuvre des protocoles entre le ministère de la Justice et les services de protection de l'enfance, applicables à tous les services de police municipaux, afin de faciliter la communication et la collaboration entre ces organismes. <p>Ministère de la Santé et du Mieux-être</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à l'élaboration de normes concernant la formation continue des professionnels de santé en matière de détection de la maltraitance chez les enfants. • Élaborer et mettre en œuvre des protocoles entre les Services de protection de l'enfance, le ministère de la Santé et du Mieux-être ainsi que les régies régionales de la santé et le IWK pour faciliter la communication et la collaboration entre ces organismes. • Veiller à ce que la stratégie provinciale de gestion de l'information dans les milieux de soins de santé permette de répondre aux exigences d'accès à des informations cliniques pertinentes pour protéger les enfants. • Élaborer et mettre en œuvre, à l'intention des régies régionales de la santé et du IWK, un processus/protocole cohérent relatif à la communication des préoccupations en matière de protection de l'enfance aux professionnels des soins de santé. • Identification, par les régies régionales de la santé et le IWK, de professionnels de la santé dotés de compétences dans la détection de la maltraitance chez les enfants, à des fins de consultation provinciale. • Participer à la mise en place d'une équipe interministérielle pour examiner les cas de décès d'enfants et de blessures graves, comme ce qui existe dans d'autres provinces.

Plainte	Défendeur	Recommandations
Questions liées aux évaluations environnementales	Ministère de l'Environnement de la Nouvelle-Écosse	<ul style="list-style-type: none"> • Envisager d'intégrer dans le document de politique global les procédures d'examen de l'ébauche du document d'enregistrement. • Regrouper les étapes de la procédure du processus d'évaluation environnementale dans un document de politique afin d'orienter le personnel quant à l'administration du processus. • Examiner la pertinence et l'applicabilité de la politique des modes alternatifs de règlement des différends dans le cadre du processus d'évaluation environnementale. • Revoir les normes relatives à la description du travail lié aux avis publics.

Sensibilisation – Des représentants sur le terrain

La sensibilisation du public et des employés du gouvernement, qui constitue une des principales activités du Bureau, s'est poursuivie cette année sur divers fronts. Au cours de l'année, des représentants de l'ombudsman ont fait des présentations à des groupes communautaires, des employés des ministères et des organismes du gouvernement, ainsi qu'à des membres du public.

En ce qui concerne les services à la jeunesse, des représentants se sont régulièrement rendus à l'établissement pour jeunes délinquants de la Nouvelle-Écosse, à l'établissement de détention du Cap-Breton pour jeunes délinquants et au Wood Street Centre. Ils ont de plus rendu visite, chaque trimestre, aux établissements de soins pour enfants et rédigé des rapports sur ces visites.

Des représentants du Bureau ont fait une présentation aux présidents des conseils communautaires de protection de l'enfance de la province, lesquels forment ensemble le comité consultatif du ministre sur les questions de protection de l'enfance. Des présentations ont également été faites aux centres de ressources pour les familles de Sydney et de Yarmouth. Nous avons rencontré le ministère des Services communautaires pour discuter de la nécessité de rendre le processus interne de règlement des plaintes plus favorable aux enfants.

En ce qui concerne les services à la jeunesse, des représentants se sont régulièrement rendus au Nova Scotia Youth Facility, à l'établissement pour jeunes délinquants de la Nouvelle-Écosse, à l'établissement de détention du Cap-Breton pour jeunes délinquants et au Wood Street Centre. Ils ont de plus rendu visite, chaque trimestre, aux établissements de soins pour enfants et ont rédigé des rapports sur ces visites.

En ce qui concerne les services que le Bureau offre aux personnes âgées, nous avons fait des présentations à des



Jean Donovan, agente d'évaluation de l'ombudsman et membre enthousiaste du comité de sensibilisation, bavarde avec Tim McInnis, agent des relations avec la clientèle, Commission des accidents du travail de la Nouvelle-Écosse

établissements de soins ainsi qu'au personnel de foyers de soins et d'établissements de soins spéciaux. Cela nous a permis d'établir des liens plus facilement avec le personnel des établissements agréés par le ministère de la Santé et du Mieux-être.

Outre le traitement des plaintes formulées par les personnes âgées, les représentants du Bureau participent de plus en plus à des activités communautaires. Au cours de l'année, les représentants ont fait 112 visites dans des établissements de soins de longue durée et 13 présentations à divers groupes, comme les étudiants en soins continus du Nova Scotia Community College, à des conseils de familles (soins de longue durée), aux infirmières de l'Ordre de Victoria ainsi qu'à l'équipe des soins de transition du ministère de la Santé et du Mieux-être.

Des représentants de l'ombudsman font partie de comités de soutien et de services pour personnes âgées, comme Chebucto Links et le comité du ministère des Aînés de sensibilisation et de prévention des mauvais traitements. Pendant l'exercice en question, des représentants du Bureau ont participé à sept salons à Halifax et ailleurs et avaient un kiosque au salon 50+ de Shelburne, au Silver Economy Summit ainsi qu'à la conférence Tools for Life.

Un de nos représentants a élargi nos initiatives de sensibilisation auprès d'organisations communautaires en faisant des présentations à des centres de ressources pour les familles et en rendant visite à l'équipe Supportive Housing Youth Focus. Des réunions ont également eu lieu avec les directeurs de la Yarmouth Association of Community Residential Options et la Tri-County Women's Association.

Un des représentants de l'ombudsman poursuit sa fonction de membre du conseil d'administration de la publication *The Voice*, qui est produite par et pour des jeunes pris en charge. Le Bureau est représenté au conseil d'administration du Nova Scotia Council for the Family, au Council's Youth in Care Committee, au sein de la Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada ainsi qu'au Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes.

Nous avons assisté à la cérémonie annuelle des Youth Achievement Awards. Un représentant de l'ombudsman est d'ailleurs membre du comité organisateur. Nous avons expliqué au comité consultatif du ministre sur la loi sur les services aux enfants et à la famille (*Children and Family Services Act*) le rôle et le mandat du Bureau ainsi que nos services aux jeunes.

Chaque année, le Bureau de l'ombudsman organise un concours d'affiche provincial sur les droits des enfants, en fonction de thèmes d'articles de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant. Cette année, plusieurs centaines de jeunes ont participé au concours; ils ont tous reçu un certificat de participation. Nous avons rendu visite à plusieurs écoles pour présenter des prix et des certificats.

L'une des principales activités du Bureau consiste également à réaliser des enquêtes structurées auprès des jeunes pris en charge ou sous garde. Cette année, notre bureau a réalisé 50 enquêtes de ce type.

En mai 2013, l'ancien ombudsman, Dwight Bishop, a fait un discours lors d'une conférence de la Nova Scotia Secondary School Students' Association, en présence de 700 élèves de 60 écoles de la Nouvelle-Écosse. Un représentant de l'ombudsman a assisté à la même conférence ainsi qu'au gala de l'association qui a eu lieu pendant l'été.

Un représentant du Bureau a assisté à une conférence de deux jours sur la cyberintimidation à l'Université Mount Saint Vincent ainsi qu'à une conférence du ministère de la Justice sur la mobilisation communautaire, portant sur les interventions communautaires et les solutions pour les jeunes à risque.

Grâce au travail d'un des membres du personnel, le Bureau participe chaque année à la campagne de financement de Centraide afin de soutenir les organisations qui aident les personnes les plus vulnérables de notre société.

Gestion des documents

Le Bureau respecte la norme gouvernementale visant la gestion des documents, connue officiellement sous le nom de norme régissant les documents administratifs et norme régissant les documents opérationnels, ou STAR/STOR. L'analyste des documents gère le projet et met à jour la base de données de manière quotidienne. Le registre central est également responsable de la collecte et de la compilation de données sur les présentations, les visites et les activités de sensibilisation.

Le registre central se trouve dans un nouvel emplacement depuis la fin de l'année financière précédente, lequel a bien fonctionné pendant l'année considérée.

Notre analyste des documents, Tom West, a beaucoup travaillé pour réorganiser les dossiers périmés, nous permettant ainsi de dépasser la norme STAR/STOR.

IV - Services et cas

Enquêtes et plaintes (EP)

Les services chargés des enquêtes et des plaintes traitent les plaintes de nature générale déposées auprès du Bureau de l'ombudsman.

Cette unité est responsable de régler les problèmes du public liés aux services offerts par les ministères, organismes, conseils et commissions provinciaux ainsi que les administrations municipales. Ces plaintes sont considérées comme générales parce qu'elles n'ont pas d'incidence sur un groupe particulier, comme les enfants ou les personnes âgées, et qu'elles ne constituent pas des allégations d'actes fautifs, aux termes de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Lorsque des personnes communiquent avec le Bureau, nous leur proposons d'abord d'utiliser le service interne de règlement de l'entité ciblée. La plupart des ministères, des municipalités et des organismes possèdent un tel service, lequel permet de régler des problèmes rapidement et efficacement. Ce type de service favorise la responsabilisation au sein des organisations en offrant des voies de recours au niveau même des ministères et des organismes. L'une des responsabilités du Bureau est de soutenir les services internes du gouvernement relatifs au règlement des plaintes et offre des conseils pour les rendre plus efficaces.

En l'absence de services internes de règlement des plaintes, lorsque ces derniers n'ont pas permis de régler le problème ou lorsqu'une question nécessite un examen indépendant, les représentants de l'ombudsman travaillent avec des représentants du gouvernement et les plaignants pour régler le problème en procédant à une révision administrative. Si cette méthode moins formelle s'avère inadaptée ou inefficace, on adopte alors une approche plus formelle qui met l'accent sur la recherche des faits et les recommandations.

Cette unité est responsable de régler les problèmes du public liés aux services offerts par les ministères, organismes, conseils et commissions provinciaux ainsi que les administrations municipales.

Étude de cas – Services chargés des enquêtes et des plaintes

Les cas suivants illustrent la diversité des questions traitées par les services chargés des enquêtes et des plaintes.

La compassion comme solution

Une personne vivant seule nous a contactés au sujet de problèmes d'inondation récurrents (sur des années) dans le sous-sol de son domicile, situé dans la Municipalité régionale d'Halifax.

Ces inondations, dont l'origine était difficile à déterminer, se produisaient pendant des tempêtes de pluie. Leur fréquence avait d'ailleurs augmenté au fil des ans, parallèlement à la construction de nouvelles infrastructures et maisons, et donc de nouveaux fossés et ponceaux près de son domicile. Trois inondations importantes ont été, pour cette personne âgée, profondément stressantes et coûteuses, car elle a dû installer des pompes d'assèchement électriques pour atténuer les dommages.

Une des sources du problème était un fossé en bordure de route entretenu par Halifax Water, qui passait devant le domicile du plaignant et acheminait de l'eau vers un petit terrain de la Couronne se trouvant à proximité. Une voie d'accès pour autos qui se trouve également sur les terres de la Couronne borde ce terrain marécageux, pour laquelle deux propriétaires jouissent depuis longtemps d'un droit de passage en vertu d'une entente avec le ministère des Ressources naturelles.

Le ponceau traversant cette voie d'accès n'avait pas été entretenu et, pendant de fortes pluies, l'eau qui devait s'écouler par la voie d'accès pour se rendre à un lac s'accumulait dans le marais puis s'acheminait en direction opposée vers le sous-sol du plaignant.

Pendant des années, de nombreux organismes provinciaux et municipaux ont délivré des permis qui ont contribué à des modifications.

Halifax Water a nié toute responsabilité dans les inondations. Les discussions avec les fonctionnaires du ministère des Ressources naturelles ont continué pendant plusieurs mois. Le ministère a indiqué à plusieurs reprises être sensible à la situation, mais n'a proposé aucune solution jusqu'à ce qu'il indique qu'il reconstruirait, à ses frais, en vertu d'une politique existante, le ponceau traversant la voie d'accès pour autos.

Le ponceau a donc été reconstruit, réglant ainsi le problème.

Répercussions du cas

Dans ce cas-ci, il semble que le stress et les difficultés financières du plaignant aient eu pour origine une série de décisions réglementaires de routine, comme la délivrance de permis de construire, l'affirmation de droits relatifs à l'élimination de l'eau ainsi que les servitudes des terres de la Couronne. Il s'agissait donc d'un problème complexe qui s'était développé sur plus de vingt ans, impliquant plusieurs services municipaux ainsi que ministères et organismes provinciaux, et peut-être certaines entités privées comme des entrepreneurs et des propriétaires de maison. Comprendre la responsabilité de chacun aurait donc pu prendre des années et engendrer, pour tous les organismes impliqués, des dépenses beaucoup plus importantes que les coûts nécessaires à la reconstruction d'un pont de 18 pouces, sans oublier le plaignant, un simple citoyen en plein cœur d'une telle situation.

Dans de tels cas, les conseillers juridiques recommandent généralement aux ministères ou organismes gouvernementaux de faire preuve de prudence quant à ce qu'ils ne sont pas légalement tenus de faire, en raison du nombre très important de conséquences possibles. En effet, une solution offerte dans un cas précis devra l'être par la suite dans tous les cas semblables, entraînant éventuellement des coûts importants pour le contribuable. Dans ce type de situation, l'ombudsman peut avoir pour rôle de travailler avec les fonctionnaires pour trouver des solutions adaptées et raisonnables, sans avoir à recourir à une action en justice que seuls quelques individus peuvent se permettre d'intenter, avec de plus des coûts réels pour les contribuables.

Services pour jeunes et aînés (SJA)

Les services pour jeunes et aînés du Bureau de l'ombudsman offrent des services spécialisés aux jeunes et aux personnes âgées. Ils permettent de donner suite aux plaintes des enfants et des jeunes et offrent de l'aide

aux personnes âgées de la Nouvelle-Écosse, dont le nombre ne cesse d'augmenter.

Cette unité mène des enquêtes de manière indépendante et résout des problèmes liés aux enfants, aux jeunes et aux personnes âgées qui bénéficient de services gouvernementaux provinciaux et municipaux. Son personnel se tient également au courant des nouvelles questions et des recherches qui concernent les enfants, les jeunes et les aînés.

En ce qui concerne les enfants et les jeunes, le Bureau dispose d'un mandat de surveillance. Cette responsabilité est le résultat d'une vérification publique datant de 1995, intitulée *In Our Cares* (Samuels-Stewart), et du rapport d'enquête subséquent de l'ancien juge Stuart G. Stratton, c.r., lié à des allégations de mauvais traitements dans des centres jeunesse.

Depuis, le rôle du Bureau lié à ce domaine a évolué et s'est élargi. En se rendant sur place, les représentants de l'ombudsman maintiennent des liens directs avec des enfants, des jeunes et le personnel de fournisseurs de services afin de traiter des problèmes personnels et systémiques ainsi que renforcer la confiance. Notre présence dans les établissements résidentiels, de soins en milieu surveillé et de garde, offre aux personnes la possibilité de parler de leurs problèmes sans attendre afin de trouver des solutions de manière informelle.

Dans les établissements résidentiels réservés aux jeunes sous la garde ou à la charge de la Province, le rôle des représentants de l'ombudsman consiste souvent à créer des liens entre les résidents et le personnel. Leur rôle est d'écouter les plaintes qui sont formulées avec empathie et consiste de plus à expliquer les règles et les actions de manière neutre, mais en renforçant leur importance. Alors que certaines plaintes peuvent être graves, comme des blessures présumées subies pendant des mesures de contention, beaucoup ne sont pas si différentes de celles des jeunes en général : restrictions abusives liées aux déplacements et au bruit, conflits liés à des biens et droits personnels, ou encore accusations liées à un traitement injuste ou préférentiel.

Le Wood Street Centre, qui se trouve à Truro, est un établissement de vingt lits réservé aux jeunes ayant des problèmes émotionnels et comportementaux et se trouvant sous la garde du ministère des Services communautaires. L'établissement pour jeunes délinquants de la Nouvelle-Écosse, situé à Waterville, accueille des jeunes qui sont sous la garde du ministère de la Justice. En vertu de l'entente passée avec chaque ministère, liée au processus de règlement des plaintes du Bureau de l'ombudsman, les représentants de ce bureau sont tenus de promouvoir une « intervention précoce, adéquate et équitable en reconnaissant l'importance d'agir de manière proactive quant aux plaintes qui sont déposées ». Dans le cadre de ces ententes, les représentants de l'ombudsman sont également tenus de rendre régulièrement visite aux établissements.

Dans les établissements résidentiels réservés aux jeunes sous la garde ou à la charge de la Province, le rôle des représentants de l'ombudsman consiste souvent à créer des liens entre les résidents et le personnel. Leur rôle est d'écouter les plaintes qui sont formulées avec empathie et consiste de plus à expliquer les règles et les actions de manière neutre, mais en renforçant leur importance.

Même si tous les jeunes peuvent bénéficier des services de l'ombudsman, ces services ciblent ceux qui sont à la charge du ministère des Services communautaires et ceux qui sont sous la garde du ministère de la Justice.

Cette année, le Bureau a communiqué avec 603 jeunes à la charge ou sous la garde de la Province, la plupart du temps lors de rencontres en personne. La plupart des problèmes soulevés ont pu être réglés grâce à des discussions avec les résidents, les travailleurs auprès des jeunes et les gestionnaires d'établissements.

Les Tableaux 9, 10 et 11 indiquent les types de plaintes correspondant aux trois grandes catégories de services aux jeunes : établissements résidentiels, de soins en milieu surveillé et de garde.

Tableau 9

Services aux jeunes – Problèmes liés aux soins en milieu surveillé et en établissement	
Éducation	1
Politiques et procédures	41
Conflit avec un autre jeune	4
Personnel	26
Alimentation	1
Soins de santé	4
Contention	4
Accès à un téléphone	2
Loisirs	5
Régime de soins	5
Transfert	2
Autre	12
Total	107

Tableau 10

Services aux jeunes – Problèmes soulevés dans les établissements de détention	
Discipline	1
Personnel	6
Politiques et procédures	13
Conflit avec un autre jeune	1
Programmes	3
Transfert	1
Autre	6
Total	31

Tableau 11

Services aux jeunes – Problèmes soulevés en lien avec les établissements résidentiels pour enfants	
Politiques et procédures	12
Personnel	9
Soins de santé	2
Conflit avec un autre jeune	1
Accès à un téléphone	1
Régime de soins	1
Placement/plans de libération	10
Programmes	2
Contact avec la famille	1
Sécurité	1
Alimentation	1
Autre	2
Total	43

Le Bureau de l'ombudsman a également de très nombreux contacts avec les personnes âgées, au sujet de questions très variées. Nous sommes conscients que les plaintes déposées par les personnes âgées ne sont pas propres à ce groupe d'âge. Nous avons donc identifié certaines questions qui ne touchent que les personnes âgées afin de pouvoir intervenir plus efficacement en ce qui concerne les problèmes propres à ce groupe d'âge.

Cette année, nous avons reçu 79 plaintes appartenant à cette catégorie, liées aux allocations de logement, aux coûts du programme d'assurance-médicaments, au financement de soins à domicile, aux remboursements d'impôt et aux logements subventionnés.

Nous sommes conscients que les plaintes déposées par les personnes âgées ne sont pas propres à ce groupe d'âge. Nous avons donc identifié certaines questions qui ne touchent que les personnes âgées afin de pouvoir intervenir plus efficacement en ce qui concerne les problèmes propres à ce groupe d'âge.

Études de cas – Services pour jeunes et aînés

Voici des exemples de cas traités par les services pour jeunes et aînés.

Allégation et suivi

Une résidente d'un établissement pour jeunes s'est plainte à un représentant de l'ombudsman qu'un superviseur et un autre membre du personnel l'avaient blessée pendant qu'ils tentaient de l'immobiliser. Elle a également accusé le personnel de l'avoir provoquée.

Le représentant de l'ombudsman a rencontré le superviseur de l'unité et lui a demandé une copie du rapport d'incident et tout autre document lié à la situation. Il lui a également demandé si un entretien était prévu avec la plaignante au sujet de l'incident, ce que le superviseur a confirmé. Le représentant de l'ombudsman a indiqué que la plaignante avait signalé des blessures suite à l'incident et avait demandé à voir l'infirmière. Le superviseur a assuré au représentant que la plaignante rencontrerait en effet l'infirmière; cette visite a été confirmée plus tard.

La direction de l'établissement a accepté de faire un suivi avec la plaignante. À la fin de chaque mois, le directeur des services résidentiels rend compte à l'ombudsman des questions nécessitant un suivi. Les représentants de l'ombudsman doivent être convaincus qu'un suivi adéquat a eu lieu et que des mesures suffisantes ont été prises, ce qui a été le cas pour cet incident.

Protocole d'entretien avec les enfants

Une personne a communiqué avec le Bureau pour questionner l'autorité de la division du bien-être à l'enfance du ministère des Services communautaires, relativement aux entrevues des enfants à l'école sans le consentement parental.

Le Bureau a accepté que le ministère en question clarifie son autorité en la matière, laquelle accorde une place primordiale à la gestion des risques pour l'enfant.

Le Bureau a recommandé que le ministère des Services communautaires collabore avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance à l'élaboration d'un protocole à l'intention des conseils scolaires, décrivant son autorité en la matière ainsi que la procédure à suivre lorsque le ministère des Services communautaires s'entretient avec des enfants en vertu de la loi sur les services aux enfants et à la famille (*Children and Family Services Act*).

L'intérêt supérieur de l'enfant et le devoir de protection à son égard seront intégrés au protocole. Le protocole en question a donc été élaboré, et on a demandé au Bureau de l'examiner avant sa mise en œuvre.

Un coup de main

Une personne a communiqué avec le Bureau pour faire part de ses préoccupations quant au montant que sa mère devrait payer lorsqu'elle irait vivre dans un foyer de soins. Cette personne n'arrivait pas à comprendre l'évaluation financière et la méthode de calcul du montant en question.

Les coordonnées du gestionnaire du bureau d'examen de l'admissibilité lui ont alors été fournies. Elle nous a par la suite contactés pour indiquer qu'elle avait compris le problème ainsi que pour nous remercier de lui avoir fourni les renseignements nécessaires.

Divulgence d'actes fautifs

La loi sur la divulgation des actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) offre aux employés des organismes gouvernementaux et aux membres du public un mécanisme clair permettant de faire part de préoccupations au sujet d'actes fautifs au sein du gouvernement provincial.

Cette loi ne vise pas à traiter toutes les préoccupations que pourraient avoir les employés de la fonction publique. D'autres moyens, 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 peuvent en effet mieux convenir à certaines circonstances.

La loi sur la divulgation d'actes fautifs (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) a élargi les responsabilités du Bureau. Les employés du gouvernement et les membres du public peuvent en effet divulguer des 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 évalue 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*), de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), ou par un autre organisme de surveillance, d'examen ou d'appel.

La loi sur la divulgation d'actes fautifs a élargi les responsabilités du Bureau. Les employés du gouvernement et les membres du public peuvent en effet divulguer des actes fautifs directement auprès du Bureau de l'ombudsman.

Le Bureau de l'ombudsman a évalué 23 allégations d'actes fautifs en 2013-2014 et conclu un autre cas relevant de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) reporté de l'année précédente.

Une allégation a exigé une enquête officielle en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*); cinq ont fait l'objet d'une enquête au regard de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*); et quatre plaintes ont été abandonnées par leurs auteurs. Huit enquêtes effectuées en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) ont été renvoyées devant les instances appropriées, et les cinq plaintes restantes ont été résolues au moyen d'examen administratifs au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Une plainte a abouti à une enquête officielle, laquelle a donné lieu à son tour à une remise en question de la compétence de l'ombudsman par le ministère concerné. Le Bureau a renvoyé l'affaire à la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse, qui n'a pas encore été entendue.

Un dossier lié à la qualité de l'eau municipale, qui avait été ouvert en 2011-2012, s'est conclu cette année. Les quatre recommandations qui ont été formulées en lien avec ce dossier ont été mises en œuvre, ce qui a permis de le fermer (voir Tableau 12).

Tableau 12

Enquêtes et cas au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (PIDWA) 2013-2014	
Enquêtes officielles au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (PIDWA)	1
Plaintes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (PIDWA) traitées en vertu de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman's Act)	5
Plaintes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (PIDWA) renvoyées à d'autres instances	8
Abandons par les plaignants	4
Plaintes rejetées suite à de brefs examens administratifs	5
Cas réglés en 2012-2013	1
Total des cas au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (PIDWA) en 2013-2014	24

Les allégations d'actes fautifs reçues en 2013-2014 portaient sur les points suivants :

- abus de pouvoir
- questions de santé et de sécurité
- conflits d'intérêts
- utilisation de fonds et d'équipements publics à mauvais escient
- conduite des dirigeants
- congédiement injustifié
- questions de droits de la personne
- protection des biens
- problèmes d'approvisionnement
- respect au travail
- questions de santé et de mieux-être

Étude de cas - Divulgation d'actes fautifs

L'exemple suivant est présenté de manière générale afin de faire ressortir sa complexité et la nature des dossiers se rapportant à la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (PIDWA) ainsi que pour protéger la confidentialité des individus et de l'organisme visés.

L'esprit de la loi

Un haut fonctionnaire du gouvernement a été accusé d'avoir fait une mauvaise utilisation d'un bureau du gouvernement et de ses prérogatives pour dépenser l'argent public au profit de ses amis.

L'alinéa 3 j) de la loi sur la divulgation des actes fautifs dans l'intérêt du public (PIDWA) définit un acte répréhensible comme suit :

- la contravention d'une loi ou d'un règlement, provincial ou fédéral, si cette contravention est liée aux activités professionnelles d'un fonctionnaire ou porte sur la gestion des fonds ou biens publics,
- l'usage abusif ou un cas grave de mauvaise gestion des fonds ou biens publics,
- le fait de causer, par action ou par omission, un risque grave et précis pour la vie, la santé ou la sécurité humaines ou pour l'environnement,
- ordonner ou conseiller à une personne de commettre l'un des actes répréhensibles visés aux sous-alinéas (i) à (iii).

Le Bureau a alors revu ce qui suit : la loi sur les finances (*Finance Act*), la loi de crédits (*Appropriations Act*), la loi sur la fonction publique (*Civil Service Act*), la loi sur les conflits d'intérêts (*Conflict of Interest Act*), les règlements du gouvernement de la Nouvelle-Écosse en matière d'approvisionnement durable, les politiques sur l'équité en matière d'emploi, les politiques sur les déménagements et les réinstallations, ainsi que les politiques sur les conflits d'intérêts politiques énoncées dans le manuel de gestion de la Province. Outre ce travail, nous nous sommes entretenus avec le plaignant, le défendeur, des fonctionnaires de l'organisme et du gouvernement ainsi que d'autres personnes.

Un des problèmes centraux de ce dossier est caractéristique des questions que comportent généralement les cas se rapportant à la loi sur la divulgation des actes fautifs dans l'intérêt du public (*PIDWA*).

La politique de la Province en matière d'approvisionnement durable se fonde sur les principes de bonne gouvernance suivants : ouverture, équité, durabilité, transparence, cohérence, efficacité, efficience et compétitivité.

En vertu de cette politique, l'octroi de contrats inférieurs à 1 000 \$ ne nécessite pas d'approbation. Lorsqu'un contrat cependant est associé à un montant beaucoup plus élevé, par exemple 15 000 \$ ou 20 000 \$, divisé en unités de travail correspondant chacune à 1 000 \$, la politique en question donne lieu alors à diverses interprétations.

Le problème qui se pose alors pour le Bureau, et souvent pour les tribunaux, est de déterminer de manière juste et cohérente si les unités de travail sont légitimement différentes ou si elles ont été créées pour des raisons injustifiées.

Enquêtes engagées d'office et examens des politiques

Le Bureau de l'ombudsman peut, de sa propre initiative, enquêter sur des activités, des pratiques et des politiques gouvernementales. Un examen de politique peut être engagé d'office, ou à la demande d'un ministère, d'un organisme ou d'une commission du gouvernement. Ces enquêtes et examens portent souvent sur des préoccupations systémiques.

Étude de cas – Examen des politiques

Décision d'un organisme : acceptée

Une personne a communiqué avec le Bureau au sujet de l'application d'une ordonnance du tribunal liée au Programme d'exécution des ordonnances alimentaires. Cette personne, qui avait récemment pris sa retraite, avait indiqué qu'elle ne pouvait plus continuer à verser le montant indiqué dans l'ordonnance en raison d'une baisse de revenu. Elle avait donc fait une demande auprès du tribunal pour modifier ladite ordonnance.

Elle devait entre-temps continuer à verser le montant ordonné par le tribunal, et les arriérés qui s'accumulaient étaient à sa charge. Les responsables du programme d'exécution des ordonnances alimentaires avaient pris des mesures pour saisir ses sources de revenus. La plainte déposée par le plaignant a été soumise à la procédure de traitement des plaintes du programme d'exécution des ordonnances alimentaires.

Puisqu'il avait demandé au directeur du programme de cesser l'exécution de l'ordonnance, le Bureau a alors examiné les lois et règlements liés au pouvoir

discrétionnaire du directeur de ne pas exécuter une telle ordonnance.

Outre l'examen des lois et des politiques, le personnel responsable du programme a fourni des informations décrivant certaines situations exceptionnelles dans lesquelles le directeur peut décider de ne pas exécuter une ordonnance. Nous avons découvert, grâce aux communications avec le personnel du programme, qu'une personne se trouvant dans la situation du plaignant pouvait, dans certaines circonstances, demander à ce que son revenu ne soit pas saisi, jusqu'à la prochaine comparution devant le tribunal, pour payer les arriérés, mais qu'il continue de l'être pour les versements réguliers de la pension alimentaire. Le Bureau a alors informé le plaignant de cette option, lequel a décidé de discuter de la non-saisie des arriérés avec l'agent d'exécution tout en entreprenant de régler ces problèmes par le biais des tribunaux et la procédure interne de traitement des plaintes.

Le Bureau était convaincu que le directeur du programme agissait conformément à ses pouvoirs relativement à l'exécution de l'ordonnance alimentaire. Certains critères permettent en effet au directeur de ne pas exécuter une telle ordonnance dans des circonstances exceptionnelles.

Étude de cas – Enquêtes engagées d'office

Au cours de l'année, le Bureau de l'ombudsman a mené une enquête engagée d'office portant sur l'examen des circonstances liées au décès d'un enfant dont la famille bénéficiait de services gouvernementaux. Voici donc un résumé de nos principales conclusions ainsi qu'une de nos recommandations, tirées d'un communiqué de presse publié en juillet 2014.

L'examen d'un décès d'enfant révèle une fragmentation des services

(Extraits du communiqué de presse de l'ombudsman du 29 juillet 2014)

Le décès d'un enfant qui bénéficiait de services gouvernementaux met en évidence une approche « fragmentée » de la part du gouvernement, des « problèmes de communication et, dans certains cas, l'existence de normes floues ».

L'enquête n'a pas révélé que les agents ou les fonctionnaires avaient agi avec « insensibilité ou indifférence », ou que leurs actions ou inactions avaient causé le décès de l'enfant.

« Elle a plutôt révélé une série de lacunes, de problèmes de normes ainsi qu'une démarche incertaine. Ce qui ressort de notre enquête peut être qualifié de fragmentation du système. »

L'examen de l'ombudsman, qui était de nature administrative, visait les rôles et les responsabilités des organismes gouvernementaux provinciaux et leur façon de prendre des décisions.

La division des services de protection de l'enfance du ministère des Services communautaires s'est occupée périodiquement du dossier pendant plusieurs mois avant le décès de l'enfant et a eu de très nombreux contacts avec sa famille pendant les trois mois précédant le décès.

En tout, cinq renvois et plaintes ont été faits auprès des Services de protection de l'enfance relativement à des préoccupations liées au bien-être de l'enfant. Au décès de l'enfant, deux différentes enquêtes étaient en cours.

L'enfant est décédé à la maison. L'autopsie a révélé qu'un traumatisme abdominal contondant en était la cause. Une personne proche de la famille s'est vu accuser d'homicide involontaire, mais a été acquittée.

Ont pris part à l'enquête les ministères des Services communautaires, de la Santé et du Mieux-être ainsi que de la Justice. Bien que cette enquête visait avant tout le ministère des Services communautaires, le ministère de la Justice s'est vu recommander de mener une initiative de création d'une équipe permanente chargée d'examiner tous les décès d'enfants et les blessures graves infligées à des enfants, lorsque des services gouvernementaux s'occupaient des dossiers en question.

(Voir l'intégralité du rapport, en anglais seulement, à l'adresse suivante : www.gov.ns.ca/ombu).

Répercussions du cas

Les trois ministères concernés ont accueilli favorablement le rapport sur l'examen du décès de l'enfant. Ces ministères disposaient de trente (30) jours pour donner suite aux nombreuses recommandations. Ce délai a été respecté, et toutes les recommandations ont été acceptées.

En l'absence d'examens systématiques de la part du gouvernement liés aux décès et aux blessures graves d'enfants bénéficiant de services gouvernementaux ou étant à la charge ou sous la garde du gouvernement, un tel examen a été jugé nécessaire. Le Bureau était conscient de ses obligations à l'égard des enfants à risque ainsi que de son rôle plus général quant à la défense des enfants.

Les recommandations liées à ce dossier se trouvent au Tableau 8, page 14. Le Bureau surveille leur mise en œuvre.



Un examen des établissements résidentiels pour enfants de la province, commencé il y a deux ans, a été en grande partie achevé en 2013; des recommandations ont donc été formulées.

Le pouvoir qu'octroie la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) quant à l'ouverture d'enquêtes constitue une prérogative importante pour un bureau indépendant comme celui de l'ombudsman.

V - Origine des plaintes

Les plaintes déposées auprès du Bureau de l'ombudsman peuvent provenir de tous les endroits où les citoyens reçoivent des services provinciaux et municipaux. Elles peuvent également se rapporter à d'autres organismes et entités qui ne relèvent pas de notre compétence, comme les ministères fédéraux et les tribunaux.

De nombreuses plaintes portent sur les services qui ont le plus d'incidence sur les personnes, comme ceux que fournissent les ministères de la Santé et du Mieux-être, de la Justice et des Services communautaires, ou qui sont liés à des lieux, comme les établissements correctionnels, assujettis à de nombreux règlements et où la liberté des personnes est restreinte.

Le Bureau reconnaît que le nombre de plaintes relatives à un organisme public ne reflète pas forcément la qualité des services offerts par celui-ci. En fait, cela reflète le plus souvent le nombre de prestataires ainsi que la nature des services fournis.

Les tableaux suivants contiennent des données sur les principales sources et types de plaintes. Les Tableaux 13 à 18 indiquent les types de plaintes que le Bureau a reçues pour les six organismes publics auxquels la majorité des questions se rapportent. Dans la mesure du possible, les plaintes sont organisées en fonction des divisions ministérielles auxquelles elles s'appliquent.

Le Bureau reconnaît que le nombre de plaintes relatives à un organisme public ne reflète pas forcément la qualité des services offerts par celui-ci. En fait, cela reflète le plus souvent le nombre de prestataires ainsi que la nature des services fournis.

Principales sources de plaintes

Tableau 13

Services communautaires							
Année	Total	Soutien à l'emploi et aide au revenu	Enfants, jeunes et familles	Logement abordable et réparations	Problèmes de service	Services pour les personnes handicapées	Autres
2013-2014	266	90	56	34	50	18	18
2012-2013	241	118	45	28	37	9	4
2011-2012	260	123	49	39	28	10	11

Tableau 14

Justice					
Année	Total	Services correctionnels	Programme d'exécution des ordonnances alimentaires	Services judiciaires	Autres
2013-2014	242	181	25	24	12
2012-2013	346	292	31	17	6
2011-2012	427	360	44	14	9

Tableau 15

Santé et Mieux-être							
Année	Total	Détenus, services médicaux	Soins continus	Régie régionale de la santé Capital	Autres RRS et hôpitaux	Assurance-médicaments	Autres
2013-2014	161	87	23	10	13	3	25
2012-2013	215	128	19	20	27	6	15
2011-2012	219	129	34	15	15	8	18

Tableau 16

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités						
Année	Total	Bureau des véhicules automobiles	Locations à usage d'habitation	Aide aux débiteurs et prêts d'études	Registre des titres fonciers	Autre
2013-2014	64	22	13	2	2	25
2012-2013	49	22	7	3	2	15
2011-2012	58	30	10	3	3	12

Tableau 17

Municipalité régionale d'Halifax					
Année	Total	Urbanisme et aménagement	Police régionale d'Halifax	Transports et Travaux publics	Autres
2013-2014	52	5	17	11	19
2012-2013	38	4	19	5	10
2011-2012	34	5	13	7	9

Tableau 18

Commission des accidents du travail					
Année	Total	Services administratifs	Prestations	Processus de réclamation	Autres
2013-2014	31	7	10	7	7
2012-2013	53	16	16	17	4
2011-2012	52	14	18	11	9

Répondants aux plaintes – Toutes les entités

Le Tableau 19 fournit une liste complète des entités qui ont fait l'objet de plaintes pendant l'année financière 2013-2014, ainsi que des catégories des plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau.

Le Bureau renvoie aux entités concernées les plaintes qui ne relèvent pas de sa compétence, avec en général certaines coordonnées comme les numéros de téléphone et les noms des fonctionnaires.

Tableau 19

Ministère, organisme, commission ou entité non juridictionnelle	Nombre de plaintes
Agriculture	3
Annapolis (municipalité de comté)	3
Régie régionale de la santé Annapolis Valley	1
Annapolis Valley Regional School Board	2
Antigonish (municipalité de comté)	1
Commission du village d'Aylesford	1
Bridgetown (ville)	3
Bridgewater (ville)	1
Régie régionale de la santé Cape Breton	2
Municipalité régionale du Cap-Breton	12
Cape Breton/Victoria Regional School Board	5
Régie régionale de la santé Capital	10
Santé des délinquants – RRSC	87
Chester (municipalité de district)	1
Chignecto Central Regional School Board	3
Régie régionale de la santé Colchester-East Hants	1
Services communautaires	266
Conseil scolaire acadien provincial	1
Tribunaux / Juges*	22
Cumberland (municipalité de comté)	1
Régie régionale de la santé Cumberland	2
East Hants (municipalité de district)	1
Développement économique et rural et Tourisme	9
Éducation et Développement de la petite enfance	9
Efficiency Nova Scotia	2
Bureau de gestion des urgences	1
Énergie	2
Environnement	8
Gouvernement fédéral*	122
Finances et Conseil du Trésor	2
Guysborough (municipalité de district)	1
Municipalité régionale d'Halifax	52
Halifax Regional School Board	4
Santé et Mieux-être	54
Commission des droits de la personne	10
Inverness (municipalité de comté)	1
IWK Health Centre	1
Justice	61
Justice (Services correctionnels)	181
Kentville (ville)	4
Municipalité du comté de King	5
Commission du village de Kingston	1
Travail et Éducation postsecondaire	19
Commission des relations de travail	2
Commission du village de Lawrencetown	1
Commission d'aide juridique	14
Société des alcools (NSLC)	2
Lunenburg (municipalité de district)	1
Medical Services Insurance (MSI)	6
Middleton (village)	1
Ministère des Ressources naturelles	7
New Glasgow (ville)	1
Assistance ne relevant pas des compétences du Bureau*	20
Nova Scotia Community College	2
Société des jeux de la Nouvelle-Écosse	1
Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse	1
Autre*	121

Parrsboro (village)	1
Régie régionale de la santé du comté de Pictou	1
Pictou (municipalité de comté)	1
Pictou (village)	1
Commission de police	4
Privé*	251
Property Valuation Services Corporation	4
Service des poursuites publiques	2
Commission de la fonction publique	6
Curateur public	2
Municipalité de Queens (région de la municipalité de Queens)	2
Richmond (municipalité de comté)	2
Commission des valeurs mobilières	1
Organisme/Processus d'autoréglementation	5
Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités	64
Shelburne (ville)	1
Régie régionale de la santé South Shore	1
South Shore Regional School Board	1
Régie régionale de la santé Southwest Nova	1
Springhill (ville)	2
Strait Regional School Board	1
Transports et Renouvellement de l'infrastructure	15
Tri-County Regional School Board	2
Truro (ville)	2
Waterfront Development Corporation	1
West Hants (municipalité de district)	6
Westville (village)	1
Windsor (ville)	1
Tribunal d'appel des accidents du travail	5
Commission des accidents du travail	31
Yarmouth (municipalité de district)	1
Total	1 577

Remarque : Les astérisques (*) renvoient à des demandes de renseignements et à des plaintes qui ne relèvent pas des compétences du Bureau et que celui-ci achemine aux organismes appropriés.

Aperçu d'un mois d'activités

Dans un mois donné, le Bureau de l'ombudsman peut recevoir jusqu'à 200 plaintes très variées.

Environ un tiers des plaintes ne tombe pas sous le coup de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). En outre, la majorité des plaintes que nous avons reçues cette année en lien avec la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*PIDWA*) a été soumise à des examens ou des appels plus appropriés.

La liste suivante indique l'étendue et la diversité des plaintes et des demandes de renseignements que le Bureau a reçues depuis août 2013.

Il convient de noter que l'existence d'une plainte ou d'une demande de renseignements n'entraîne pas automatiquement l'intervention et la responsabilité du ministère ou de l'organisme visé. Le Tableau 20 indique seulement les plaintes qui ont été reçues. Bien que de nombreuses plaintes soient finalement jugées fondées, la majorité sont facilement réglées avec l'aide du Bureau ou ne relève pas de sa compétence.

Tableau 20

Août 2013 – Toutes les plaintes

Services correctionnels/Tribunaux

- problèmes médicaux des détenus (11)
- comptes de cantine des détenus (3)
- processus de traitement des plaintes (2)
- biens des détenus (1)
- état de la buanderie (1)
- blessure pendant un transfert (1)
- discipline (2)
- alimentation - confusion liée à un régime (1)
- confinement aux cellules - durée/raisons (5)
- communications avec le personnel (1)
- loisir refusée (1)
- sécurité/confidentialité (1)
- conduite du personnel - installations (2)
- date de libération (1)
- représentation par un avocat (1)
- litige avec un tribunal (1)
- date d'audience manquée (2)
- agent de probation (1)
- personnel du tribunal (1)

Justice - Services aux victimes

- aucune intervention de la part de l'équipe d'intervention en cas d'incident grave (1)

Municipalité régionale d'Halifax (MRH)

- surveillance des débris de construction + ministère de l'Environnement (1)
- rats et mauvaises odeurs provenant d'une entreprise + ministère de l'Environnement (1)
- conflits d'intérêts avec un conseiller
- allégation de voies de fait par la police + Police régionale d'Halifax (1)
- allégation liée à une accusation d'infraction injustifiée + Police régionale d'Halifax (1)
- lotissement (1)
- inondation d'une maison (1)

Municipalité régionale du Cap-Breton (MRCB)

- Impôts - vente d'un bien (1)
- harcèlement au travail (1)

Cumberland (municipalité de comté)

- abus de fonction (1)

Inverness (municipalité de comté)

- procédures fiscales (1)

Kings (municipalité de comté)

- conflit lié à un redécoupage (1)

West Hants (municipalité de district)

- services d'incendie et achat d'un bien-fonds (1)

Municipal – Village de Kingston

- application d'un règlement municipal (1)

Ne relevant pas de la compétence du Bureau

- tribunaux/juges (1)
- gouvernement fédéral (13)
- GRC (4)
- Autre - divers renvois (11)
- privé - entreprise principalement (30)

Santé/Soins médicaux - général

- chirurgie prétendument bâclée (1)
- problème de contrôle des infections (1)
- chirurgie déclarée inutile (1)
- patient prétendument mal nourri (1)

Santé - Soins continus

- refus de communiquer des renseignements en lien avec la santé de la famille (1)

Santé – Services d'urgence

- factures d'ambulance (2)

Services communautaires - Famille

- fausses allégations par le personnel (1)
- non-respect de la politique (1)
- allocation de déplacement réduite (1)
- violation de la confidentialité (1)
- sécurité de l'enfant ignorée (1)
- jeune en difficulté (1)
- enfants retirés (1)
- question de protection de l'enfance (1)

Services communautaires - Logement

- punaises de lit (1)
- informations non sollicitées (1)
- compensation pour logement temporaire (1)
- avis d'action en justice liée à un entrepreneur (1)
- refus d'allocations de logement pour réparations domiciliaires (1)

Services communautaires - Aide au revenu

- diminution des prestations (3)
- laissez-passer d'autobus refusé (1)
- calcul des prestations (1)
- aide de retour à l'école (1)
- aide retardée (1)
- locateur demandant un paiement de location (1)
- plaignant ayant plusieurs problèmes (1)
- pas de prestations pour le bois de chauffage (1)
- aide au revenu (1)
- cessation des prestations (1)
- refus pour besoins spéciaux (1)
- refus pour allocation de taxi (1)

Développement économique

- prêt du gouvernement refusé (1)

Éducation

- allégation d'abus par un enseignant (1)
- intimidation (2)

Exécution des ordonnances alimentaires

- arriérés non perçus (1)

Curateur public

- communications (1)

Immatriculation des véhicules automobiles

- révocation de permis (2)

Transport

- entretien d'une route de gravier (1)
- entretien des routes et mauvaise utilisation d'un sentier de randonnée (1)

Accidents du travail/Relations de travail

- mauvais traitement du personnel (1)
- couverture réduite (1)
- retard lié à une juste représentation (1)

Divers

- refus d'aide à l'agriculture (1)
- conduite d'un fonctionnaire (1)
- refus d'aide juridique (1)
- désaccord sur une décision du gouvernement (1)

VI - Transition et perspectives

Dwight Bishop

L'ancien Ombudsman, Dwight Bishop, a pris sa retraite à la fin de 2013. Il sied donc que le personnel du Bureau reconnaisse l'immense importance de sa contribution au cours de la dernière décennie.

« Ma fonction a été pour moi un privilège unique, a indiqué M. Bishop au moment de prendre sa retraite, l'occasion de servir à la fois le public et d'influer sur la façon dont le public devrait être servi. J'ai œuvré pour plus d'intégrité et d'équité dans les services gouvernementaux. »

Nommé en 2004, M. Bishop a occupé le poste d'ombudsman pendant deux mandats consécutifs de cinq ans. Il a également rempli la fonction d'agent de révision intérimaire de janvier 2006 à février 2007 pour le Bureau de révision de la Nouvelle-Écosse pour l'accès à l'information et la protection de la vie privée.

Originaire de Cambridge, dans le comté de Kings, M. Bishop est avocat de formation. Membre de la GRC pendant 34 ans, il a pris sa retraite du poste de commissaire adjoint et de commandant divisionnaire de la Nouvelle-Écosse. Il a dirigé la GRC, en Nouvelle-Écosse, pendant la catastrophe de la Swissair en 1998 ainsi que les événements du 11 septembre 2001.

M. Bishop a toujours fait la promotion d'une surveillance efficace. Au cours des dernières années, il s'est particulièrement intéressé aux programmes de surveillance axés sur les groupes vulnérables comme les jeunes, les Autochtones, les nouveaux résidents et les personnes ayant des besoins de santé multiples ou complexes.

Dans la dernière année, le Bureau de l'ombudsman a reçu une attention considérable en raison de trois enquêtes majeures engagées pendant le mandat de M. Bishop.



Deux rapports ont été faits sur des pratiques en matière de dépenses et des questions administratives au sein des autorités régionales de développement, l'autorité régionale de développement South West Shore et l'autorité régionale de développement Cumberland. Le premier rapport a donné lieu à des accusations criminelles, et le second fait actuellement l'objet d'une enquête de la GRC après une vérification judiciaire et des initiatives recommandées par l'ombudsman.

En juillet 2014, le Bureau a rendu public un rapport sur le décès d'un enfant dont la famille avait bénéficié pendant un certain temps de services gouvernementaux. Cette enquête a été ouverte pendant le mandat de M. Bishop et a pris fin peu de temps après son départ à la retraite. M. Bishop, qui avait promis de rendre le rapport public, a été heureux de voir sa promesse tenue.

L'une des dernières tâches de M. Bishop a été de faire une demande auprès de la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse pour trancher une divergence d'opinions entre le Bureau et le ministère de l'Agriculture quant à la compétence de l'ombudsman. Le Bureau s'était en effet heurté à une certaine résistance au sujet d'un dossier que M. Bishop considérait comme un cas de routine. La Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse devrait entendre la demande au printemps de 2015.

Le personnel actuel du Bureau de l'ombudsman reconnaît le leadership et le mentorat de M. Bishop et le remercie de sa contribution ainsi que de ses encouragements et de son appui constants.

Activités en cours

En ce qui concerne l'avenir, le Bureau de l'ombudsman fera preuve de pragmatisme en poursuivant la mise en œuvre d'initiatives et d'approches qui ont fait leurs preuves depuis de nombreuses années, tout en répondant à l'évolution des besoins.

Les nouvelles initiatives comprennent un examen en profondeur d'une commission de la fonction publique ainsi que la préparation au dossier déposé auprès de la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse.

Nous attendons avec impatience la suite de cette affaire en guise de première étape possible dans la clarification d'un certain nombre de questions de compétence de l'ombudsman qui se profilent actuellement. Il s'agit entre autres de l'accès à l'information dans les cas où les lois en matière de confidentialité sont invoquées pour refuser au Bureau de l'ombudsman l'accès à des informations que celui-ci pense autorisé.

Nouveaux problèmes

Les facteurs qui influenceront sur nos services dans les années à venir comprennent le vieillissement de la population, les contraintes financières et organisationnelles au sein du système de soins de santé, les préoccupations environnementales croissantes ainsi que les questions d'intégrité et de réactivité du gouvernement. Les Néo-Écossais et les Canadiens se préoccupent de plus en plus de ces questions.

En raison de ces facteurs, nous devons effectuer des recherches plus approfondies et des enquêtes plus complexes. Notre objectif sera de gérer nos ressources de façon stratégique pour répondre aux attentes du public dans ces domaines, tout en restant réactifs et efficaces quant au traitement des problèmes que les Néo-Écossais présentent au Bureau.

VII - Parlons

Les représentants de l'ombudsman peuvent vous rendre visite pour parler des services offerts par le Bureau.

Le Bureau de l'ombudsman possède de plus du matériel de communication à distribuer, comme des brochures 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.

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de diverses manières :

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de diverses manières :

Demandes de renseignements

ou plaintes : 902-424-6780

Numéro sans frais : 1-800-670-1111

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

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

Télécopieur : 902-424-6675

Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle Écosse

5670 Spring Garden Road, bureau 700

C.P. 2152

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3B7

Site Web : <http://novascotia.ca.ombu>

Adresse de courriel : ombudsman@novascotia.ca



Facebook : Nova Scotia Ombudsman
- Youth Services



Twitter : @NS_Ombudsman



Personnel du Bureau de l'ombudsman pendant l'année 2013 - 2014

