

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

**Rapport annuel 2022-2023**



Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2023

Rapport annuel de l'ombudsman 2022-2023  
Bureau de l'ombudsman  
Septembre 2023

Septembre 2023

L'honorable Keith Bain  
Président de l'Assemblée législative  
Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse  
Province House  
Halifax, Nouvelle-Écosse

M. 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 de 1989, et des paragraphes 28(1) et (2) de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du 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'exercice des fonctions que m'a conférées la loi pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2023.

Respectueusement soumis,



Christine Brenan  
Ombudsman



- 1 Table des matières**
- 2 À propos du bureau**
  - Mission
  - Rôle et mandat
  - Organisation
- 3 Ressources humaines
  - Formation et perfectionnement professionnel
- 4 Finances
- 5 Étude de cas 1**
- 6 Bilan de l'année**
  - Examens/Plaintes/Réunions
- 7 Résultats des plaintes et des demandes de renseignements
- 8 Principaux faits et chiffres
  - Délais de règlement
- 9 Plaintes relevant et ne relevant pas de la compétence du Bureau
- 10 Étude de cas 2/Bilan de l'année**
- 12 Étude de cas 3 et 4**
- 13 Défendeurs visés par les plaintes
- 14 Règlement des plaintes**
  - Processus de règlement des plaintes
- 15 Enquêtes au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*)
  - Enquêtes engagées d'office
  - Enquêtes sur des jeunes
- 16 Enquêtes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*)
- 17 Résultats des enquêtes (*recommandations*)
- 19 Conseil jeunesse de l'ombudsman/Relever la barre**
- 20 Sensibilisation**
  - Services correctionnels
- 21 Services pour les jeunes et les aînés**
  - Problèmes particuliers aux aînés
  - Types de plaintes déposées par les jeunes
- 22 Nous joindre**

## À PROPOS DU BUREAU

### Mission

Promouvoir les principes de l'équité, de l'intégrité et d'une bonne gouvernance.

### Rôle et mandat

S'assurer que les décisions et les processus gouvernementaux sont équitables, uniformes et transparents. Notre mandat vise les personnes qui bénéficient de services du gouvernement provincial et des administrations municipales ou qui sont touchées par ces services.

Les employés du gouvernement provincial et les membres du public ont la possibilité de soumettre à l'ombudsman des allégations d'actes répréhensibles de la part du gouvernement, en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

### Administration

**Le gestionnaire du Bureau** s'acquitte de la majorité des fonctions administratives et opérationnelles, et il est membre du Comité législatif sur la santé et la sécurité au travail.

**L'analyste des plaintes et de l'évaluation** assure la réception initiale, l'évaluation et les renvois et crée des dossiers concernant toutes les demandes de renseignements.

**L'analyste des documents** gère le programme de contrôle et de conservation des documents du bureau conformément aux normes provinciales.

**Les gestionnaires et la directrice générale** supervisent le personnel, surveillent les enquêtes et donnent des conseils à l'ombudsman.

### Services d'enquête et de traitement des plaintes (SETP)

**Les représentants de l'ombudsman** mènent des enquêtes, y compris des enquêtes engagées d'office (des examens approfondis, qu'ils effectuent de leur propre chef, de problèmes systémiques que pourraient entraîner les politiques ou les processus) et des examens systémiques.

L'unité s'occupe des services ministériels, des services correctionnels pour adultes, des services municipaux et de nombreuses autres demandes de renseignements et plaintes.

Le personnel effectue également des visites de sensibilisation régulières auprès des détenus incarcérés dans les établissements correctionnels provinciaux afin de les informer de nos services et de discuter des plaintes en personne.

### Services pour les jeunes et aînés (SJA)

Les représentants de l'ombudsman examinent les préoccupations des enfants, des jeunes, des parents, des tuteurs et des personnes qui travaillent dans les établissements de garde et de détention pour enfants et jeunes, enquêtent sur celles-ci et font rapport de leurs enquêtes. Ils examinent les problèmes touchant les aînés, en particulier ceux qui demeurent dans des établissements de soins de longue durée (SLD) agréés par le gouvernement provincial.

Le personnel effectue également des visites régulières dans les établissements résidentiels de soins pour enfants, à l'établissement de soins en milieu surveillé Wood Street, au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse (Waterville) et à l'Établissement de détention du Cap-Breton pour jeunes délinquants (Sydney). L'ombudsman est un membre de la direction du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ), et ses représentants siègent à divers groupes de travail du CCDEJ.

## Ressources humaines

Le Bureau de l'ombudsman tient à offrir un lieu de travail exempt de discrimination ainsi que les mêmes possibilités à toutes les personnes à la recherche d'un emploi.

Le Bureau compte 17 postes à temps plein, y compris celui d'ombudsman, ainsi que des stagiaires dans le cadre de programmes alternant travail et études et d'autres étudiants stagiaires.

Le personnel du Bureau de l'ombudsman siège aux comités suivants :

- Table ronde sur la diversité
- Réseau d'employés du gouvernement de Pride Nova Scotia
- Réseau des employés handicapés de la Nouvelle-Écosse
- Comité d'examen des décès d'enfants

Cette année, nous avons pu reprendre les stages d'étudiants en personne après la levée des restrictions liées à la pandémie de COVID-19.

## Formation et perfectionnement professionnel

Formations données à l'interne et à la Commission de la fonction publique

- Programmes de perfectionnement pour les membres de la direction
- Milieu de travail respectueux
- Diversité, inclusion et équité en matière d'emploi
- Formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels
- Premiers soins/RCR et sécurité au travail
- Premiers soins en santé mentale
- Formation sur la gestion de la conduite déraisonnable d'un plaignant

Cours de formation donnés à l'externe

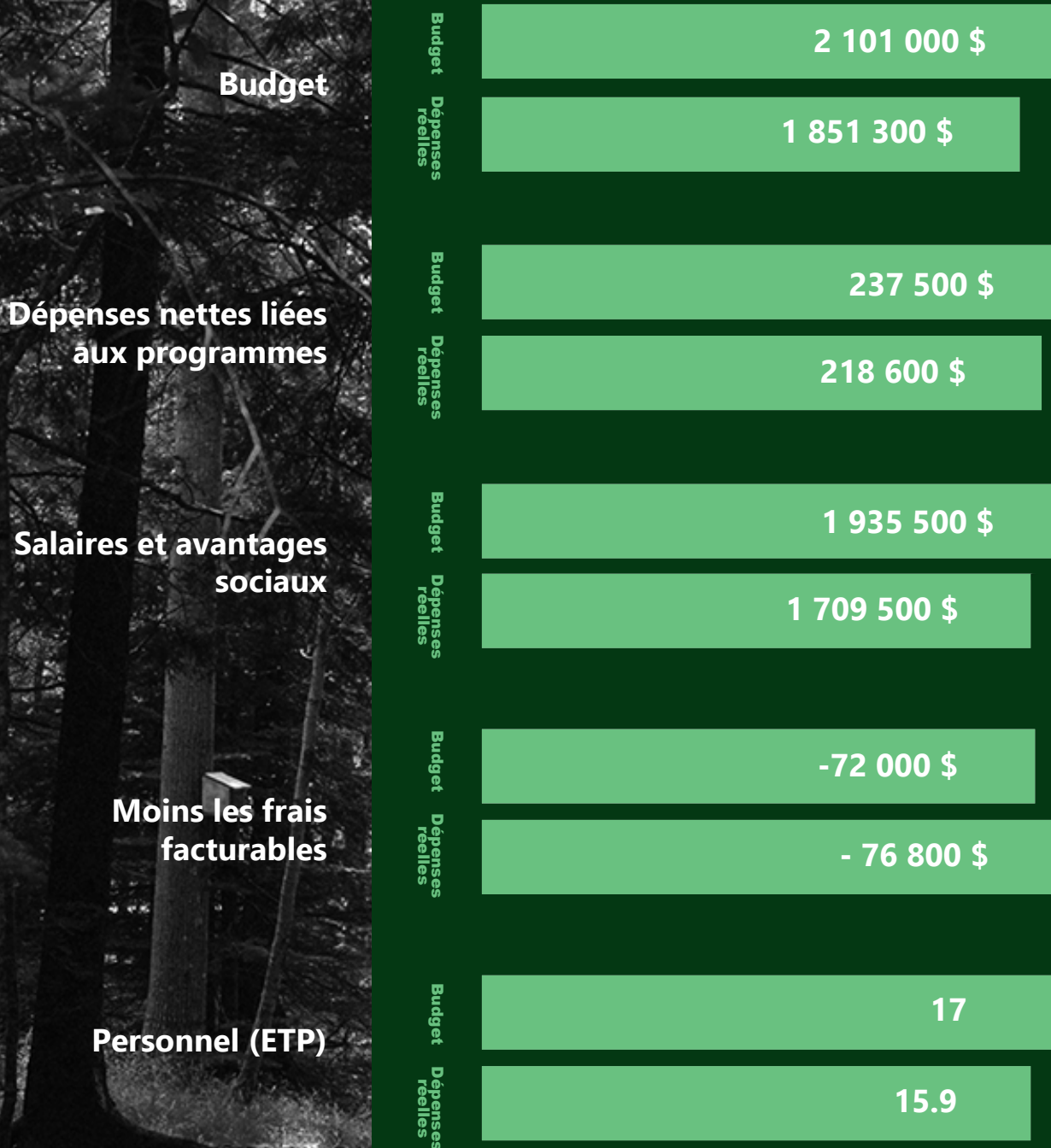
- Participation au colloque biennal provincial sur la diversité
- Participation au colloque Whistleblowers and Public Integrity, à Vancouver, en C.-B., qui est organisé par le Vancouver Anti-Corruption Institute et le Bureau de l'ombudsman de la Colombie-Britannique
- Présidence d'un comité lors du webinaire provincial/territorial intitulé Relever la barre, et participation du personnel au webinaire
- Participation au comité des hauts fonctionnaires pour les droits de l'homme (Senior Officials Committee for Human Rights), réunion avec les organisations de la société civile sur la Convention relative aux droits de l'enfant
- Collaboration avec le Bureau de l'ombudsman de l'Î.-P.-É. relativement à la recherche sur la thérapie de remplacement des opioïdes dans les établissements correctionnels
- Participation à d'autres webinaires et présentations provinciaux et territoriaux, avec les entités suivantes :
  - Bureau de la santé mentale au travail
  - Conseil canadien des ombudsmans parlementaires
  - Nova Scotia College of Social Workers



## Finances

Le budget du Bureau de l'ombudsman, pour l'exercice 2022-2023, se trouve au tableau 1. Le Bureau a dépensé 100 % du budget prévu pour l'exercice.

Figure 1



Budget

Dépenses nettes liées  
aux programmes

Salaires et avantages  
sociaux

Moins les frais  
facturables

Personnel (ETP)



## Communication efficace

Un propriétaire de la Municipalité régionale du Cap-Breton (MRCB) a communiqué avec le Bureau au sujet de l'application des procédures d'exécution des arrêtés municipaux ainsi que du traitement de la plainte qu'il avait déposée auprès de la MRCB à ce sujet.

Selon lui, un inspecteur en bâtiment s'est rendu à l'une de ses propriétés pour y faire une inspection et a jugé qu'elle était inesthétique. Il a donc délivré, en application de la loi sur les administrations municipales (Municipal Government Act), une ordonnance accompagnée de l'annexe A et affiché celle-ci sur les lieux. Ce document expliquait le processus à suivre pour remédier à l'état de la propriété, conformément à la procédure de la MRCB relative aux lieux dangereux ou inesthétiques.

Lorsqu'il s'est rendu sur les lieux, quelque temps plus tard, le propriétaire a indiqué que seule l'annexe A était présente et qu'elle était à peine lisible. Il a de plus indiqué que le document en question, qui était affiché sur le mur extérieur du bâtiment, était exposé aux éléments parce qu'il n'était pas protégé. Toujours selon le propriétaire, le document aurait pu se détacher et s'envoler, ce qui l'aurait empêché de savoir que le non-respect de l'ordonnance entraînerait une infraction punissable par procédure sommaire.

Conformément à la procédure en vigueur, l'inspecteur en bâtiment a envoyé des copies de l'ordonnance et de l'annexe A par courrier recommandé à l'adresse enregistrée auprès du Registre foncier. Il s'agissait malheureusement de l'adresse de la propriété que l'inspecteur en bâtiment venait d'inspecter, qui était un bâtiment vacant. Ayant été envoyés par courrier recommandé, les documents ont été retournés au bureau municipal de la MRCB.

La MRCB n'a fourni aucun renseignement ni preuve de suivi après le retour du courrier recommandé. Le propriétaire a indiqué n'avoir jamais reçu les documents en question. Selon les documents versés au dossier, aucune communication n'a eu lieu entre les parties. Sans autre avis, la MRCB a ensuite engagé des personnes pour réaliser des travaux sur les lieux, et la facture a été envoyée au propriétaire.

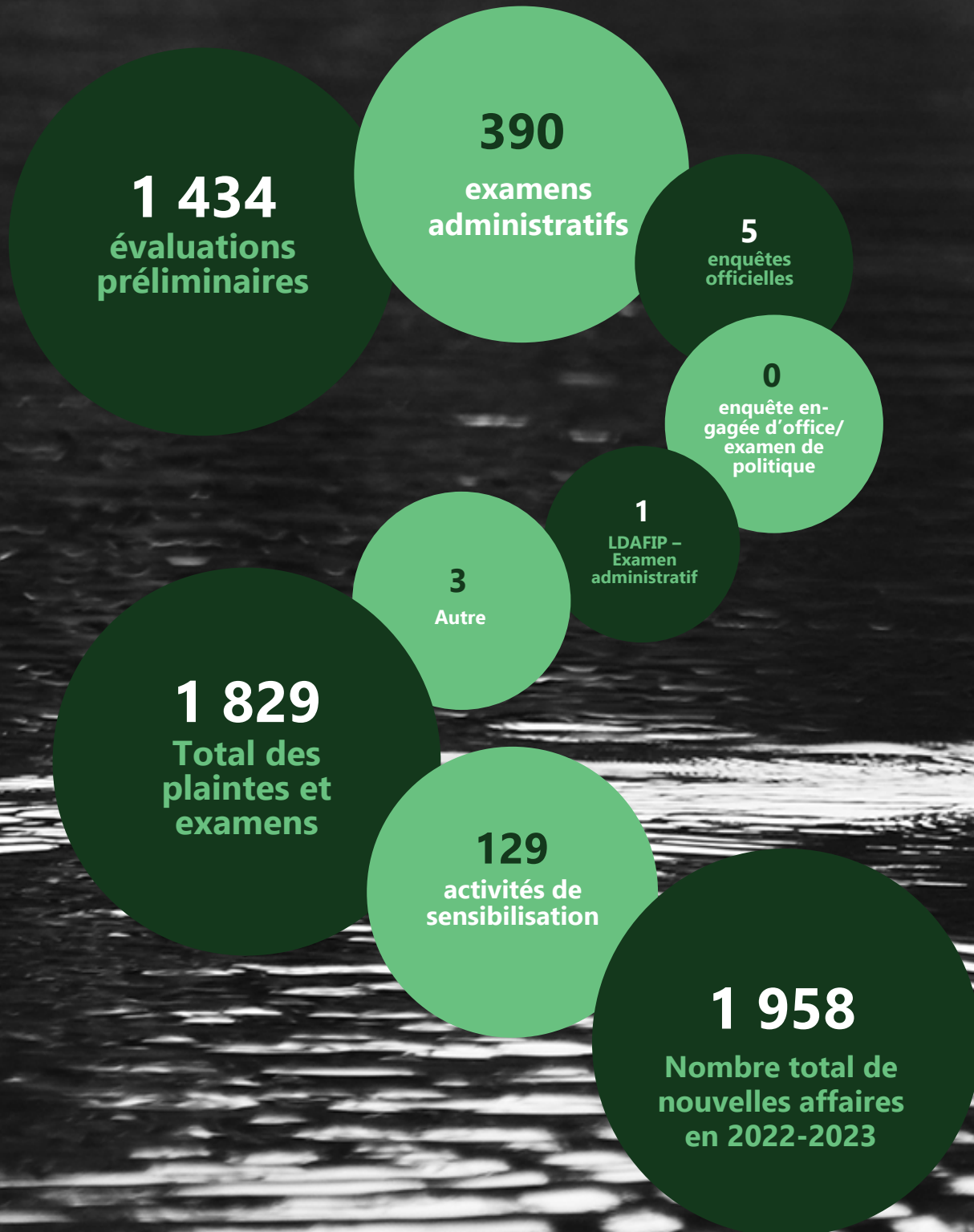
Le propriétaire a soutenu ne pas avoir été informé de ce qu'il fallait faire pour remédier à la situation, alors que la MRCB avait la bonne adresse postale, ce qu'atteste le courrier envoyé par celle-ci pour les impôts fonciers ou les demandes connexes.

Au cours de son enquête, le représentant de l'ombudsman a relevé un manque dans le processus d'application des règlements, l'inspecteur en bâtiment n'ayant pas eu accès à la base de données municipale qui lui aurait permis d'obtenir l'adresse postale du propriétaire et donc d'envoyer l'ordonnance et l'annexe A directement à ce dernier plutôt qu'à un bâtiment vacant.

En vue d'améliorer le processus, d'autres lacunes ont été relevées. La MRCB a accepté les recommandations formulées pour remédier à la situation. Il a notamment été recommandé que les inspecteurs en bâtiment suivent une formation sur la base de données municipale et aient accès à celle-ci afin de pouvoir obtenir les adresses des propriétaires auxquels un courrier recommandé est destiné. Voir les recommandations dans la partie Recommandations du présent rapport.

## Examens/Plaintes/Réunions

Figure 2



# Résultats des plaintes et des demandes de renseignements

Figure 3

## 1 059

**Aide fournie :** Le Bureau apporte une aide au plaignant, mais l'affaire n'a pas atteint le stade officiel de l'enquête.

## 20

**Plaintes réglées :** Le Bureau répond aux préoccupations du plaignant et règle la situation de manière raisonnable en y consacrant d'importants efforts (p. ex. formulation de recommandations).

## 17

**Mise en œuvre adéquate :** La plainte fait l'objet d'un examen ou d'une enquête; le Bureau détermine que le défendeur a respecté la politique et les procédures.

## 89

**Abandonné par le plaignant (retrait) :** Le plaignant décide de renoncer au processus d'examen ou d'enquête.

## 5

**Abandonné par l'ombudsman :** L'ombudsman, ou son représentant, détermine qu'une plainte ne fera pas l'objet d'une enquête (p. ex., la plainte est de nature malveillante ou vexatoire, ou le plaignant cherche à obtenir une nouvelle enquête pour une affaire déjà traitée par le Bureau).

## 616

**Ne relevant pas de la compétence du Bureau :**

- Affaires instruites par une cour ou un tribunal
- Élus
- Fédéral
- Privé
- Organismes autoréglementés

## 23

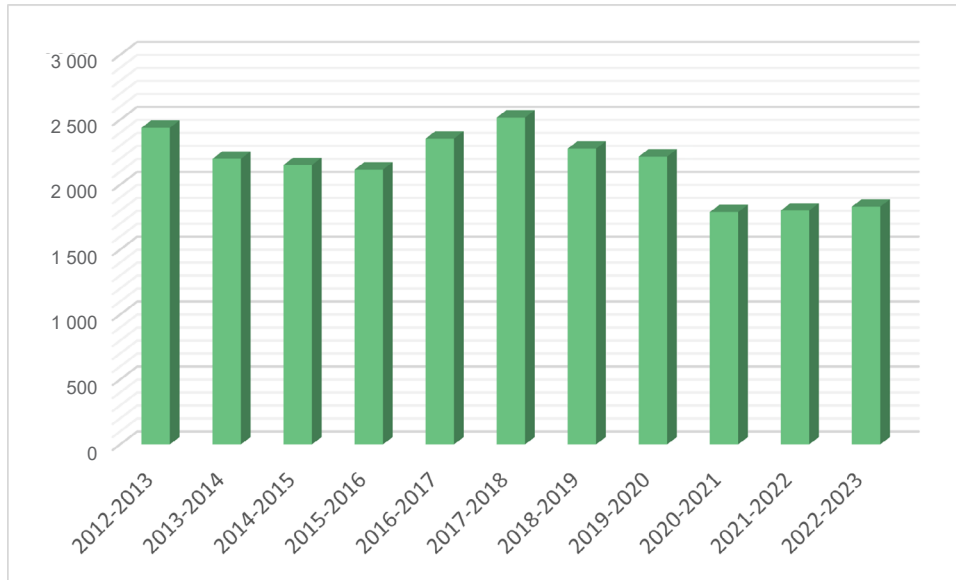
**Résultats à déterminer :** Résultats à déterminer quand les chiffres ont été collectés à la fin de l'année

# 1 829 Total

## Principaux faits et chiffres

En 2022-2023, le Bureau a traité 1829 plaintes, demandes de renseignements et rencontres avec des jeunes. Voir la comparaison avec les dix dernières années à la figure 4.

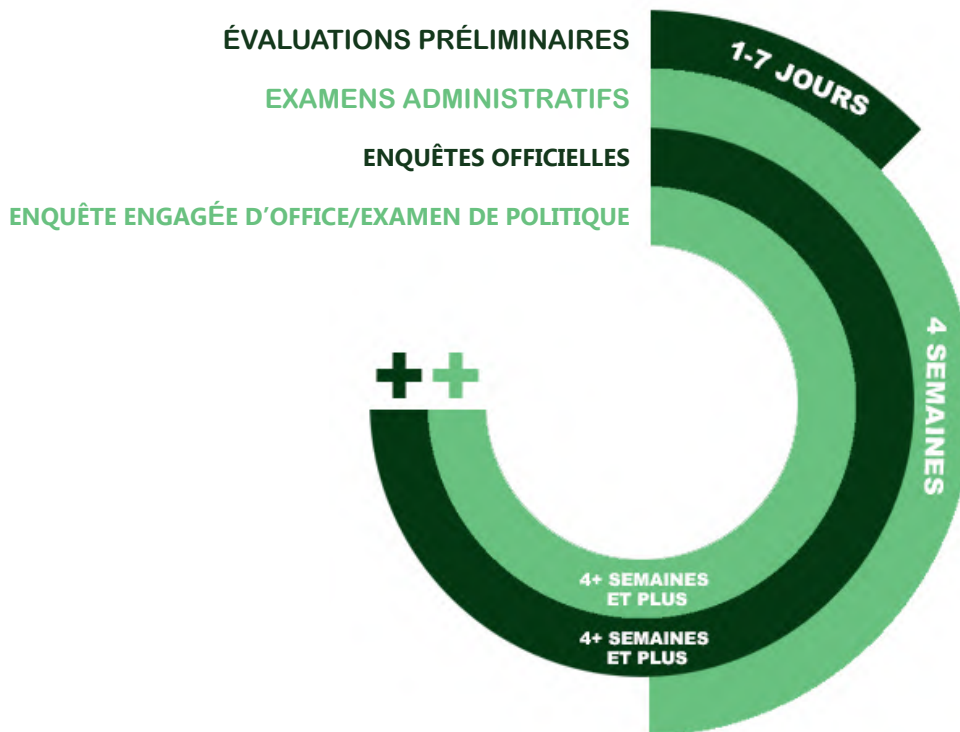
Figure 4



## Délais de règlement

La plupart des dossiers sont réglés par les représentants de l'ombudsman dans un délai d'un à sept jours. La figure 5 indique les délais de règlement, par le Bureau, des dossiers se rapportant aux différentes catégories de plainte et d'enquête. Il s'agit de délais généraux. Les délais dépendent de la complexité des dossiers. De nombreuses évaluations initiales sont résolues lors du premier contact avec l'analyste des plaintes et de l'évaluation.

Figure 5



## Plaintes relevant et ne relevant pas de la compétence du Bureau

Toutes les demandes de renseignements et les plaintes sont évaluées pour déterminer si elles sont assujetties à l'une des deux lois suivantes : la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act) ou la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act). Dans le cas des affaires qui ne relèvent pas des deux lois, on peut envisager des voies d'appel ou fournir à la personne qui communique avec le Bureau des renseignements pour l'orienter. Parmi les dossiers traités par le Bureau au cours de l'exercice, 30 % ne relevaient pas de sa compétence. Ce pourcentage ne comprend pas les rencontres avec les jeunes pris en charge et sous garde.

Il existe de nombreuses entités, comme le Bureau de l'ombudsman fédéral, les médiateurs du secteur privé, les organismes d'aide juridique et d'autres organismes de surveillance vers lesquels nous pouvons orienter les plaignants. Ce service ne fait pas partie de notre mandat; cependant, nous avons déterminé qu'il était utile de l'offrir aux personnes qui communiquaient avec le Bureau; de plus, cela permet aux représentants de l'ombudsman de déterminer les domaines pour lesquels il faut davantage informer la population sur le rôle et le mandat du Bureau.

Les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau sont réparties en plusieurs catégories.

**Organismes autoréglementés** – Le Bureau reçoit une plainte concernant un professionnel dont l'activité est régie par un organisme autoréglementé, ou au sujet des services fournis par un tel organisme (p. ex. plainte relative à un avocat).

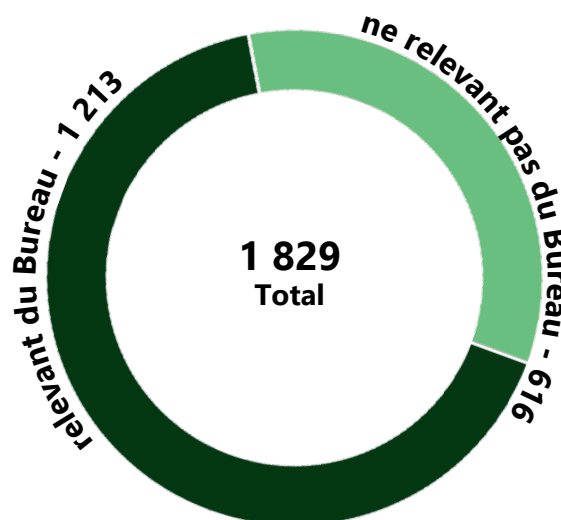
**Affaires privées** – Le Bureau reçoit une plainte concernant un différend entre particuliers ou une entreprise privée (p. ex. une plainte au sujet d'un voisin ou d'une facture de téléphone cellulaire).

**Gouvernement fédéral** – Le Bureau reçoit une plainte concernant le gouvernement du Canada (p. ex. au sujet de l'Agence du revenu du Canada).

**Représentants élus** – Le Bureau reçoit une plainte concernant la décision d'un représentant élu (p. ex. le plaignant n'est pas d'accord avec la décision prise par un conseil municipal).

**Cours ou tribunaux** – Le Bureau reçoit une plainte concernant la décision d'un juge ou d'un tribunal (p. ex., le plaignant n'est pas d'accord avec le résultat d'une audience sur la garde d'un enfant).

Figure 6





# Renseignements personnels et documents versés au dossier

Une personne a communiqué avec le Bureau au sujet de renseignements contenus dans un dossier sur la protection des adultes, qu'elle jugeait faux ainsi que préjudiciables pour sa réputation. Elle a indiqué qu'une demande d'accès à l'information lui avait permis de découvrir, dans les dossiers, une note suggérant que les services de protection des adultes avaient versé les renseignements en question dans leur propre dossier et les avaient envoyés à autre organisme gouvernemental.

Le représentant de l'ombudsman chargé d'examiner la plainte a déterminé que des personnes interrogées avaient divulgué ces renseignements, et ce dans le cadre d'une enquête antérieure menée par les services de protection des adultes. Aucun élément du dossier ne permettait de dire si les renseignements étaient ou non confirmés, et rien n'indiquait non plus que ces derniers avaient influé sur le résultat de l'enquête menée par les services de protection des adultes.

Après son enquête, le Bureau de l'ombudsman a recommandé que les services de protection des adultes mettent en place une politique sur le partage des renseignements fournis par les sources accessoires, que cette politique permette d'assurer l'exactitude des renseignements avant qu'ils soient communiqués à des organismes externes, et que toute tentative de confirmation de l'exactitude des renseignements soit consignée.

De plus, s'il n'est pas possible de confirmer l'exactitude des renseignements fournis par une source accessoire lors d'une situation d'urgence, une mise en garde indiquant que les renseignements ne sont pas confirmés ou que la source n'est pas connue doit accompagner ces derniers.

La recommandation a été acceptée, et le manuel de la politique sur la protection des adultes a été modifié pour préciser que le personnel des services de protection des adultes doit veiller à la crédibilité des renseignements provenant du dossier d'un client avant qu'ils soient fournis à un professionnel de la santé ou à un fournisseur de services.

Des modifications ont également été apportées, selon lesquelles tout travailleur des services de protection des adultes ne pouvant pas raisonnablement confirmer l'exactitude des renseignements fournis par une source accessoire doit indiquer qu'ils n'ont pas été vérifiés. Il doit également indiquer les renseignements non confirmés qui ont été partagés, à quelle date, avec qui et dans quel but, ainsi que les mesures prises pour vérifier les renseignements contenus dans les notes du dossier.

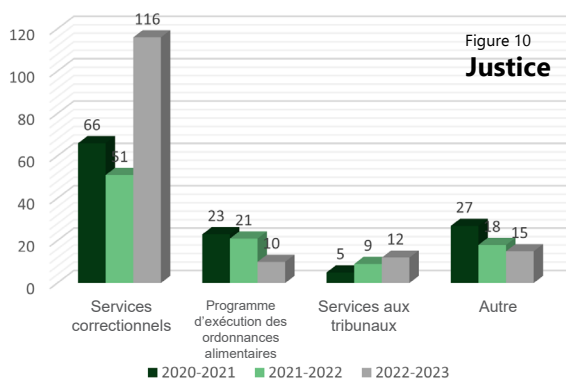
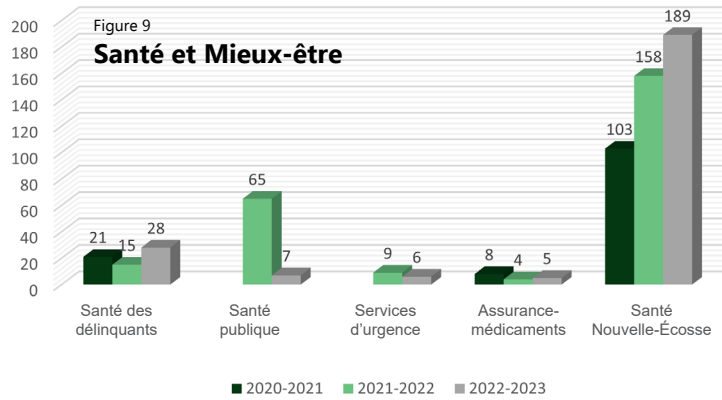
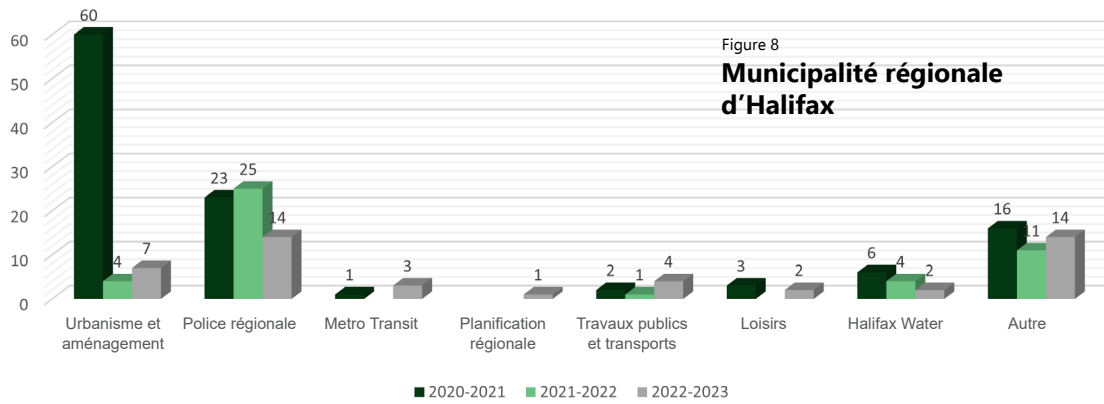
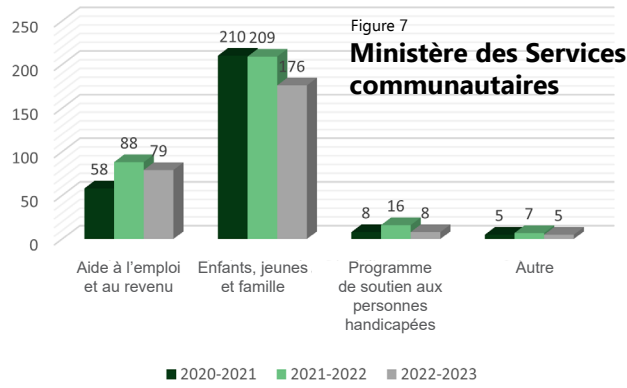
## Origines des plaintes

Les services gouvernementaux sont vastes; ils peuvent être complexes et comporter de multiples niveaux. Il existe, pour chaque service, des lois, des politiques et des procédures devant être comprises, respectées et appliquées. Si nous pensons à l'influence du gouvernement sur notre vie quotidienne (soins de santé, éducation, routes et infrastructures, etc.), nous comprenons alors toute l'étendue du mandat du Bureau de l'ombudsman. Les plaintes peuvent découler de n'importe quel programme ou service, ou de plusieurs agences, et peuvent être liées à plusieurs politiques différentes qui parfois se chevauchent. Les affaires peuvent être adressées au Bureau, à des fins d'enquête, par un comité de l'Assemblée législative, y compris les plaintes liées à la politique sur la prévention et la résolution du harcèlement au travail de cette dernière.

Outre les plaintes déposées au titre de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act), de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act) ainsi que les affaires adressées par l'Assemblée, le Bureau reçoit des plaintes qui ne relèvent pas de sa compétence. Dans tous les cas, la diversité des questions soumises au Bureau chaque année oblige le personnel du Bureau de l'ombudsman à s'adapter rapidement en fouillant et examinant les lois, les politiques et les procédures visant tout l'éventail des services gouvernementaux provinciaux et municipaux.

Le Bureau reconnaît que la réception d'une plainte ne signifie pas nécessairement qu'elle est toujours fondée. Le nombre de plaintes concernant un organisme public n'est pas non plus révélateur de la qualité de ses programmes et services. Les organismes publics auxquels les citoyens ont fréquemment accès ou qui interagissent avec une part importante de la population tendent, de par leur nature même, à entraîner le plus grand nombre de plaintes. Quand on pense au gouvernement, ce sont habituellement les grands ministères qui viennent à l'esprit, notamment ceux qui servent les personnes vulnérables ou celles qui sont en détresse. Il n'est donc pas déraisonnable qu'il puisse y avoir un nombre plus élevé de plaintes. En revanche, si un petit organisme devait faire l'objet d'un nombre élevé de plaintes, la situation pourrait constituer une raison pour le Bureau de mener une enquête plus poussée ou pourrait signaler un problème systémique. Il importe donc de se concentrer sur le fond de chaque plainte et sur le problème en question, au lieu de s'attarder uniquement au nombre de plaintes reçues.

Les figures 7 à 10 indiquent les entités gouvernementales qui sont associées au plus grand nombre de plaintes ainsi que le type de ces dernières. Les données numériques correspondent à une période de trois ans. Le fait de figurer dans ces tableaux ne signifie pas forcément que les défenseurs ont commis une faute ou mal administré un dossier





### Établissement de soins de longue durée – Restrictions liées à la COVID-19

Des membres de la famille de résidents d'un établissement de soins de longue durée pour personnes âgées ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman, alléguant que l'administrateur de l'établissement ne respectait pas une ordonnance de santé publique concernant l'accès aux aidants désignés. L'établissement en question est agréé et financé par le ministère de la Santé et du Mieux-être. Les allégations portaient sur le fait que l'administrateur n'autorisait pas les aidants désignés à avoir accès aux membres de la famille des résidents. Les aidants désignés peuvent être des membres de la famille, des conjoints, des amis ou d'autres personnes de soutien. Ils ont des responsabilités précises, p. ex. aider à fournir des soins personnels à un résident, aider ce dernier à se déplacer ou à manger, etc.; de plus, la relation avec le résident doit avoir commencé avant la COVID-19. Les aidants désignés peuvent également apporter un soutien affectif à leurs proches.

Le personnel du Bureau de l'ombudsman a déterminé que les membres de la famille qui avaient communiqué avec lui étaient des aidants désignés. Il a de plus établi qu'en vertu de l'ordonnance de santé publique qui était en place, chaque résident d'un établissement de soins de longue durée financé par l'État avait droit d'avoir deux aidants désignés pour lui rendre visite et l'aider, notamment sur le plan affectif, tant que les protocoles relatifs à la COVID-19 imposés à ce type d'établissement étaient respectés.

Les membres de la famille (plaignants) ont indiqué ne pas avoir pu communiquer avec le conseil d'administration pour lui faire part de leurs préoccupations au sujet de l'administrateur, ce qui constitue le mécanisme à suivre pour régler des plaintes avant de s'adresser au Bureau de l'ombudsman. Les personnes en question ont de plus indiqué ne pas avoir reçu les coordonnées du conseil et de ses membres, et avoir même été empêchées activement, par l'administrateur, de communiquer avec le conseil. Les plaignants étaient d'avis que l'impossibilité de rendre visite à leur parent pour s'en occuper nuisait à la santé physique et mentale de ce dernier.

En raison de l'échec des tentatives du Bureau de l'ombudsman de communiquer avec l'administrateur, une enquête a été effectuée d'office, suite à laquelle les représentants de l'ombudsman ont communiqué avec le ministère de la Santé et du Mieux-être pour intervenir. Ledit ministère a élaboré un plan d'action détaillé lié à l'exploitation et au contrôle de l'établissement. Le Bureau de l'ombudsman a accepté ce plan et a suivi sa mise en œuvre grâce à des mises à jour régulières envoyées par le ministère. En vertu du plan d'action, l'administrateur devait coopérer à toutes les enquêtes menées par le Bureau de l'ombudsman et respecter les recommandations de ce dernier. Le conseil d'administration était quant à lui tenu de fournir au ministère des rapports sur la mise en œuvre des différents éléments du plan d'action. Grâce à cette intervention, les aidants désignés ont pu avoir accès à l'établissement.

Dans le cadre de leur enquête, les représentants de l'ombudsman ont reconnu que la pandémie de COVID-19 avait été une période difficile, à la fois pour les résidents, leurs familles ainsi que le personnel des établissements de soins de longue durée. Ils ont également souligné que de nombreuses personnes voulaient aller au-delà de l'ordonnance de santé publique afin de protéger davantage les résidents, sans se rendre compte peut-être qu'empêcher les aidants désignés de rendre visite aux résidents pouvait nuire à ces derniers.

### Coût du transport par ambulance

Une personne a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman au sujet d'une facture d'ambulance. Elle a expliqué qu'elle s'était rendue aux urgences et qu'on l'avait renvoyée chez elle. Quelques jours plus tard, elle a appelé le 911 puis a été transportée par ambulance à l'hôpital pour y être admise. Elle a reçu, peu de temps après, une facture pour le transport par ambulance. Étant donné qu'elle avait essayé quelques jours plus tôt d'obtenir des soins, mais qu'on l'avait renvoyée à la maison, elle estimait qu'il était injuste de lui avoir envoyé cette facture. Elle avait essayé pendant plusieurs mois de parler au service des relations avec les patients pour discuter de la situation – en vain cependant –, et espérait qu'un représentant de l'ombudsman pourrait la mettre en contact avec ce service.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec un membre du personnel de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse, qui a indiqué qu'une personne ferait un suivi directement auprès de la personne. La personne a confirmé plus tard avoir reçu une réponse d'un membre du personnel de l'hôpital et avoir eu la possibilité d'expliquer la situation. Elle a indiqué que le représentant de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse avait répondu à ses préoccupations et qu'elle était satisfaite du résultat.

## Défendeurs visés par les plaintes

Le tableau ci-dessous (figure 11) présente la liste des organismes publics ayant fait l'objet de plaintes au titre de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act) et de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act) pour l'exercice 2022-2023. Le nom du défendeur est saisi au moment où celle-ci est déposée, avant qu'un examen ou une enquête ait lieu. La présence du nom d'un défendeur dans cette liste ne suppose pas qu'il ait commis une faute ou mal administré un dossier.

(Ministères en gras)

Figure 11

<b>33 Affaires municipales</b>	1 Mahone Bay (ville)
38 Aide juridique de la Nouvelle-Écosse	2 Municipalité de Clare
<b>29 Aînés et Soins de longue durée</b>	1 Municipalité de Shelburne
1 Amherst (ville)	4 Municipalité du comté d'Annapolis
3 Annapolis Royal (ville)	3 Municipalité du comté d'Inverness
1 Assemblée législative	1 Municipalité du comté de Kings
4 Atlantic Provinces Special Education Authority	1 Municipalité du comté de Richmond
3 Bridgewater (ville)	1 Municipalité du district de Chester
3 Bureau de gestion des urgences	2 Municipalité du district de Guysborough
1 Bureau de l'ombudsman	1 Municipalité du district de Lunenburg
1 Bureau du premier ministre	3 Municipalité du district de St. Mary's
16 Centres régionaux pour l'éducation	1 Municipalité du district de Yarmouth
1 Chester (village)	45 Municipalité régionale d'Halifax
1 Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée	1 Municipalité régionale de Windsor West-Hants
3 Commission de la fonction publique	21 Municipalité régionale du Cap-Breton
22 Commission des accidents du travail	1 New Glasgow (ville)
28 Commission des droits de la personne, Nouvelle-Écosse	2 Nova Scotia Community College
6 Commission des plaintes contre la police de la N.-É.	1 Port Hawkesbury (ville)
2 Commission des services publics et de révision de la Nouvelle-Écosse	1 Property Valuation Services Corporation (municipal)
1 Commission du travail	189 Régie de la Santé de la Nouvelle-Écosse
<b>1 Communautés, Culture, Tourisme et Patrimoine</b>	<b>6 Ressources naturelles et Énergies renouvelables</b>
1 Communications Nouvelle-Écosse	<b>57 Santé et Mieux-être</b>
1 Comté d'Antigonish	2 Service des poursuites publiques
4 Comté de Colchester	<b>11 Service Nouvelle-Écosse et Services internes</b>
1 Comté de Cumberland	<b>265 Services communautaires</b>
2 Comté de Pictou	1 Stellarton (ville)
1 Croissance économique inclusive	1 Stewiacke (ville)
1 Develop NS	<b>11 Travail, Compétences et Immigration</b>
1 Développement économique	<b>21 Travaux publics</b>
<b>12 Éducation et Développement de la petite enfance</b>	1 Trenton (ville)
<b>1 Éducation postsecondaire</b>	1 Tribunal d'appel des accidents du travail
<b>5 Environnement et Changement climatique</b>	4 Truro (ville)
<b>1 Finances et Conseil du Trésor</b>	1 Westville (ville)
1 Halifax Regional Police	1 Wolfville (ville)
10 Infrastructures et logements	1 Yarmouth (ville)
5 IWK Health Centre	
<b>152 Justice</b>	
2 Kentville (ville)	
1 Lockeport (ville)	
	<b>762 Pas de défendeur – Regroupe les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau ainsi que les demandes d'informations et de renseignements</b>
	<b>1829 TOTAL</b>

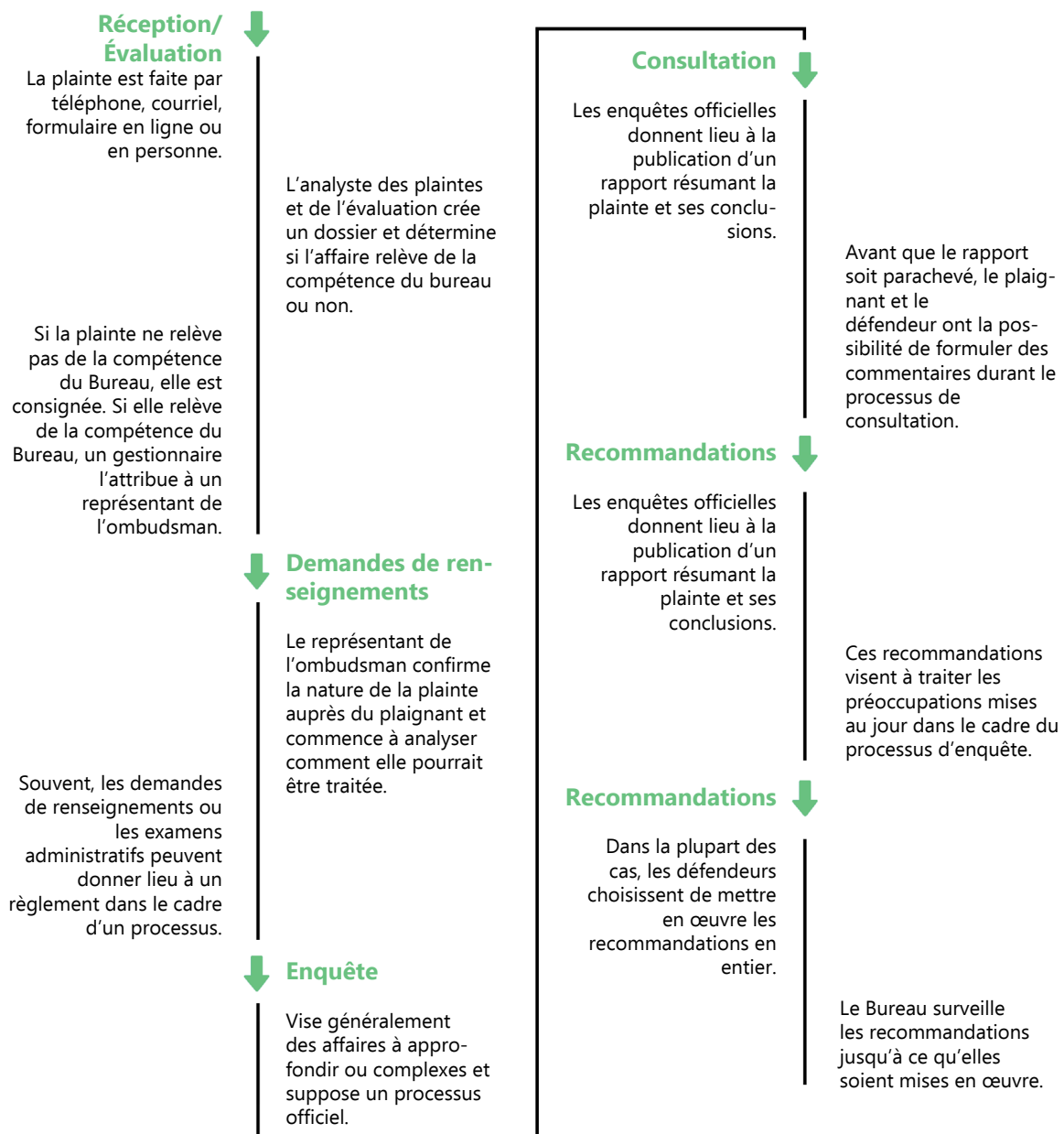
# RÈGLEMENT DES PLAINTES

La plupart des enquêtes menées par le Bureau commencent par des plaintes ou des préoccupations portées à son attention par un membre du public. Même si notre travail initial consiste à régler les affaires de façon informelle, la nature ou la complexité d'un problème nécessite parfois l'adoption d'une approche officielle. Ces types d'enquêtes peuvent donner lieu à des recherches approfondies, l'examen de documents et des entrevues avec les parties concernées, entre autres méthodes permettant de déterminer avec précision ce qui s'est passé. Dans certains cas, la nécessité d'une enquête officielle découle de problèmes récurrents, et d'autres peuvent avoir des répercussions systémiques allant au-delà de la plainte ou du problème initial. Lorsqu'une enquête passe à l'étape suivante, le gestionnaire procède à une évaluation plus approfondie et décide des prochaines étapes. Si on décide de mener une enquête, ou une enquête plus officielle, les membres de la direction se réunissent pour déterminer la façon de procéder.

Grâce à la surveillance des tendances en matière de plaintes, les représentants de l'ombudsman peuvent déterminer les problèmes systémiques que pourraient causer les politiques ou le processus. La loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act) confère à l'ombudsman le pouvoir de lancer une enquête de son propre chef. Les enquêtes « engagées d'office » concernent souvent des problèmes systémiques observés au sein d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement, même si ce n'est pas toujours le cas. Ce genre d'enquête permet à l'ombudsman de se pencher sur des problèmes et des questions qui peuvent ne pas forcément émaner d'une plainte, mais qui exigent un examen approfondi.

## Processus de règlement des plaintes

### Modes de traitement des plaintes par le personnel du Bureau de l'ombudsman



## Enquêtes au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*)

Une grande partie des plaintes que reçoit le Bureau, principalement par téléphone, sont traitées par les Services des enquêtes et des plaintes. Ces plaintes sont traitées par l'analyste des plaintes et de l'évaluation à l'étape de la réception et de l'évaluation, ou sont transmises aux représentants de l'ombudsman dans le cadre d'examens administratifs. Un faible nombre de ces plaintes font l'objet d'enquêtes officielles. Un grand nombre concernent des ministères et des municipalités dotés de leurs propres processus internes de règlement ou offrant des voies de recours. Dans de tels cas, nous nous assurons que le plaignant a épuisé ces processus avant que le Bureau s'engage dans le dossier. Si un représentant de l'ombudsman détermine qu'un plaignant pourrait avoir besoin d'une aide supplémentaire, il peut le guider dans le processus de règlement d'une plainte ou lui fournir des directives générales sur la procédure. Si une plainte s'inscrivant dans un processus en cours semble s'être écartée de l'objectif initial, une intervention officieuse des représentants de l'ombudsman peut contribuer à réorienter le dossier dans la voie souhaitée. Cela dit, le personnel de l'ombudsman est impartial : il ne fournit pas de conseils juridiques et n'agit pas comme défenseur d'un plaignant ou d'un défendeur – il préconise plutôt l'adoption d'un processus qui est juste.

Lorsqu'une plainte relève de la compétence du Bureau et que tous les recours ont été épuisés, l'évaluation préliminaire est généralement suivie par un examen administratif. Un représentant de l'ombudsman se voit confier l'examen de la plainte puis collabore avec le plaignant et les fonctionnaires représentant le défendeur pour régler le problème. Il peut fournir une aide générale en ouvrant les voies de communication, en offrant des suggestions fondées sur des pratiques exemplaires ou en orientant l'une ou l'autre partie vers une étape des politiques ou des procédures ayant été ignorée ou négligée. S'il est impossible de régler la situation de façon officieuse, une enquête plus officielle peut être lancée. Comme il a déjà été mentionné, les enquêtes officielles nécessitent une recherche approfondie, des entrevues et d'autres documents de référence; elles peuvent de plus aboutir à la formulation de recommandations.

## Enquêtes engagées d'office et examens des politiques

Le Bureau de l'ombudsman peut enquêter sur les activités, les pratiques et les politiques du gouvernement de sa propre initiative; il s'agit d'enquêtes engagées d'office. Des examens des politiques peuvent être réalisés à la demande d'un ministère, d'un organisme, d'un conseil ou d'une commission, ou l'ombudsman peut déterminer qu'une politique particulière doit faire l'objet d'un examen. Ces examens et enquêtes traitent souvent de questions pouvant être de nature systémique. Au cours de l'exercice, le Bureau n'a mené aucune enquête de sa propre initiative.

## Enquêtes sur des jeunes

Les plaintes présentées au Bureau par des enfants et des adolescents, leur famille, leurs tuteurs ou le personnel chargé de la prestation de services, sont classées dans la catégorie Services pour jeunes et aînés. Ces plaintes sont traitées de la même façon que toutes les autres, mais une attention particulière est accordée aux besoins des enfants et des jeunes, tant pour ce qui est de transmettre l'information d'une manière adaptée à leur âge que d'assurer leur sécurité à toutes les étapes du processus de plainte et d'enquête. De nombreuses plaintes sont d'abord entendues par les représentants de l'ombudsman à l'occasion de visites des établissements résidentiels de soins pour enfants, au Wood Street Centre Campus, au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse et à l'Établissement de détention du Cap-Breton pour jeunes délinquants. Ces visites permettent de s'assurer que les jeunes et le personnel connaissent le rôle du Bureau et qu'ils peuvent présenter des plaintes le plus facilement possible.

### Enquêtes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*)

La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) offre aux fonctionnaires et aux membres du public un moyen clair et accessible de divulguer des allégations d'actes répréhensibles concernant le gouvernement provincial. Même si cette loi vise seulement les fonctionnaires provinciaux, les divulgations d'actes concernant les administrations municipales peuvent être examinées et traitées en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Les fonctionnaires dénonçant des situations peuvent communiquer avec l'agent désigné au sein de leur ministère ou leur supérieur/gestionnaire, ou peuvent communiquer directement avec le Bureau de l'ombudsman. Les situations qui se prêtent davantage à un mécanisme de règlement des griefs, comme les questions touchant l'emploi, ne font généralement pas l'objet d'une enquête en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) et sont renvoyées à une organisation comme un syndicat. Chaque affaire présentée au Bureau fait l'objet d'une évaluation et, s'il y a lieu, d'un renvoi à une autorité compétente. Si par exemple un fonctionnaire soumettait une allégation de discrimination au Bureau, les représentants de l'ombudsman pourraient adresser l'intéressé à la Commission des droits de la personne.

Lorsque la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) a été modifiée en 2016, la définition des organismes gouvernementaux auxquels elle s'applique a été élargie pour inclure les organismes, conseils, commissions et établissements d'enseignement du secteur public. La Commission de la fonction publique a alors rappelé à ces entités leurs responsabilités en vertu de la loi, notamment la mise en place de procédures relatives aux divulgations des actes fautifs et la nomination d'un agent chargé de les traiter. Certaines des entités en question ont demandé au Bureau de l'ombudsman de les aider à comprendre leurs nouvelles responsabilités et à élaborer des procédures. Le Bureau apprécie cette démarche et étudie différents moyens de fournir davantage de ressources et une plus grande aide en matière de divulgation des actes fautifs.

Il n'y a pas eu, en 2022-2023, de demandes de renseignements, d'allégations ou d'enquêtes relatives à des actes fautifs liés au Bureau de l'ombudsman. Le tableau 12 donne des renseignements à fournir en vertu de l'article 18 de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Figure 12

Renseignements exigés en vertu de l'article 18 de la loi 2022-2023	
Nombre de divulgations d'actes fautifs qui ont été reçues	1
Nombre de constatations d'actes fautifs	0
Détails sur chaque acte fautif	s. o.
Recommandations et mesures prises pour chaque acte fautif	s. o. na

## Résultats des enquêtes (recommandations)

La loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act) confère au Bureau le pouvoir d'adresser des recommandations aux ministères, organismes, conseils et commissions du gouvernement provincial, ainsi qu'aux municipalités. Ces recommandations sont généralement le résultat d'enquêtes approfondies, habituellement officielles, menées par le Bureau.

Pour chaque recommandation qui est formulée, l'organisme public concerné est tenu de rendre compte au Bureau de la façon dont il prévoit donner suite à la recommandation et la mettre en œuvre dans un délai prescrit. C'est grâce au pouvoir de formuler des recommandations que le Bureau étaye et améliore la politique publique, les procédures et la prestation des services du gouvernement. L'organisme peut choisir d'accepter et de mettre en œuvre les recommandations, en tout ou en partie, ou de les refuser. Cela dit, la plupart des ministères acceptent et mettent en œuvre les recommandations dans leur intégralité. Il y a plusieurs raisons pour lesquelles une partie donnant suite à une recommandation peut choisir de la mettre en œuvre intégralement, notamment le souhait sincère des fonctionnaires d'améliorer les politiques et les procédures publiques et les préoccupations quant à la façon dont le public pourrait percevoir le défaut de le faire.

Les figures 13 et 14 présentent les recommandations formulées en 2022-2023. Elles indiquent également l'organisme public visé (défendeur) ainsi que la nature de la plainte. Six (6) recommandations officielles ont été formulées. Les recommandations ne se rapportent pas toutes à de nouveaux dossiers traités au cours de l'exercice, et certaines sont liées à des enquêtes qui ont pris fin en 2022-2023 mais qui ont été amorcées lors d'un exercice précédent. Cinq (5) des six (6) recommandations ont été acceptées et font l'objet d'un suivi pour leur mise en œuvre; en ce qui concerne l'autre recommandation, le Bureau attend que le défendeur l'accepte.

Figure 13

### Plainte

Le Bureau a reçu une plainte selon laquelle des renseignements faux et préjudiciables concernant la plaignante avaient été consignés dans un dossier des services de protection des adultes, et selon laquelle des fonctionnaires provinciaux avaient consulté ces renseignements et les avaient communiqués à d'autres employés du gouvernement provincial.

L'enquête a permis de déterminer que des sources accessoires avaient divulgué les renseignements, sans d'abord chercher à les confirmer.

### Défendeur

Ministère des Aînés et des Soins de longue durée

### Recommandations

Conformément à l'article 20 de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act), les recommandations ci-dessous sont formulées à l'intention du ministère :

1. Il est recommandé que les services de protection des adultes mettent en place une politique sur le partage des renseignements fournis par des sources accessoires. Cette politique doit viser les aspects suivants :
  - a. Veiller à l'exactitude des renseignements divulgués à des organismes extérieurs, et consigner les tentatives de confirmation de l'exactitude des renseignements avant de les divulguer ou de les communiquer à un autre organisme ou à une autre partie.
  - b. Lorsqu'il n'est ni possible ni raisonnable (p. ex., en cas d'urgence) de confirmer l'exactitude des renseignements fournis par une source accessoire, une mise en garde indiquant que les renseignements ne sont pas confirmés ou que la source n'est pas connue doit accompagner ces derniers.

**Le défendeur a accepté la recommandation et a passé en revue toutes les politiques pour veiller à ce qu'elles soient claires au sujet du partage des renseignements provenant de sources accessoires. Le manuel des politiques a été modifié en conséquence.**

Figure 14

## Plainte

Le Bureau a reçu une plainte d'un membre du public selon laquelle la Municipalité régionale du Cap-Breton (MRCB) l'avait traité injustement quant à la délivrance d'une ordonnance (lieux dangereux et inesthétiques) concernant sa propriété.

L'enquête a confirmé des incohérences dans l'application des procédures d'exécution par le personnel du MCB, ce qui a abouti aux recommandations suivantes :

## Défenderesse

Municipalité régionale du Cap-Breton

## Recommandations

Municipalité régionale du Cap-Breton (MRCB) :

Conformément à l'article 20 de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act), les recommandations ci-dessous sont formulées à l'intention de la MRCB :

1. Élaborer et mettre en œuvre des politiques ou des procédures relatives à l'accès aux renseignements détenus dans les bases de données de la MRCB afin de permettre au personnel chargé de l'application des arrêtés de se conformer aux procédures opérationnelles de la MRCB.
  - a. Informer le personnel chargé de l'application des arrêtés au sujet de la politique ou de la procédure et donner une formation sur l'accès aux renseignements.
2. Examiner la procédure d'affichage des ordonnances papier sur le lieu des biens fonciers, et envisager l'utilisation d'enveloppes protectrices (pour les documents papier) afin d'atténuer les dommages ou la destruction des documents par les éléments ou les intempéries.
3. Élaborer et mettre en œuvre une politique sur le traitement des plaintes adressées à la municipalité afin d'avoir un processus uniforme pour traiter les plaintes des citoyens. Cette politique devrait être accessible au public et publiée sur le site Web de la MRCB.
4. Examiner la façon dont la situation (ordonnance pour lieux inesthétiques et annexe A) a été traitée afin de veiller à la conformité à la politique et aux procédures de la MRCB, à la loi sur les administrations municipales (Municipal Government Act) ainsi qu'aux principes de l'équité administrative.
  - a. Si un écart par rapport à la politique ou à la procédure est confirmé, il est recommandé que les représentants de la MRCB discutent de la situation avec le propriétaire (le plaignant) afin de parvenir à un règlement mutuellement satisfaisant (y compris en ce qui concerne le privilège, dans ce cas-ci), en tout ou en partie.

**Les recommandations ont été acceptées, et leur mise en œuvre fait l'objet d'un suivi, selon les limites budgétaires.**



## Conseil jeunesse de l'ombudsman (CJO) – 2022-2023 – Résumé

Depuis sa création en 2018, le Conseil jeunesse de l'ombudsman est dirigé par des jeunes. Il a pour but de permettre à ces derniers de faire part de leurs préoccupations au sujet des ministères et organismes gouvernementaux et offre une plateforme pour exprimer des problèmes qui touchent les jeunes de la Nouvelle-Écosse.

Le Conseil jeunesse de l'ombudsman vise donc à engager un dialogue avec les représentants des organismes provinciaux et municipaux concernés, en mettant l'accent sur l'apprentissage et le développement.

Au début de 2022, le CJO a achevé une initiative d'un an portant sur une question intéressant les jeunes. Il a alors envoyé une lettre au ministère concerné, avec la collaboration du Bureau de l'ombudsman.

Outre la correspondance avec le sous-ministre et un directeur du ministère, une réunion tenue en février 2022 a permis à des représentants de deux ministères de présenter au CJO les mesures prises par ces derniers pour répondre aux préoccupations soulevées.

Les membres du CJO ont alors eu la possibilité de soulever des questions et de demander des éclaircissements sur certains aspects de la présentation.

À la fin du projet, le CJO a commencé à recruter de nouveaux membres pour l'année 2023; 12 jeunes de la province ont participé à une première réunion tenue en mars 2023.

## Webinaire « Relever la barre »

Le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse a joué un rôle clé dans la création, la mise en œuvre, le financement et l'animation du webinaire intitulé « Relever la barre » offert au Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP).

Le personnel des Bureaux de l'ombudsman de quatre provinces et d'un territoire (Alberta, Nouvelle-Écosse, Manitoba, Terre-Neuve-et-Labrador et Territoires du Nord-Ouest) s'est réuni à l'automne 2021 et a mis en place un comité directeur afin d'élaborer un programme avancé à l'intention des enquêteurs ou des gestionnaires expérimentés travaillant pour les membres du CCOP.

Le comité directeur est devenu en mai 2022 un comité de mise en œuvre composé de représentants de l'ombudsman de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, de l'Ontario, de la Nouvelle-Écosse et du Yukon.

Le premier webinaire, donné en anglais et en français, a été offert pendant la semaine du 28 novembre 2022 à plus de 40 personnes réparties en huit groupes composés de divers participants du CCOP. Le webinaire a non seulement permis aux participants de présenter la façon dont ils mènent leurs enquêtes, mais également de créer des liens avec la communauté des ombudsmans.

Selon l'analyse des commentaires des participants, le comité de mise en œuvre propose actuellement d'offrir aux membres du CCOP le webinaire comme formation régulière.

## SENSIBILISATION

Une part importante du travail effectué par les représentants de l'ombudsman se fait par la sensibilisation. Les activités de sensibilisation peuvent prendre plusieurs formes, qu'il s'agisse de tenir un kiosque à une exposition pour les aînés, de rendre visite à des jeunes pris en charge ou de faire des présentations officielles à des employés du gouvernement ou des groupes communautaires. Trois grands domaines font l'objet d'une attention régulière : les adultes dans les établissements de soins de longue durée (SLD), les jeunes dans les établissements résidentiels de soins pour enfants (ERSE) ainsi que les jeunes et autres détenus dans les établissements correctionnels.

Les représentants de l'ombudsman interviennent auprès des enfants, des jeunes, des aînés, des détenus et du personnel en leur proposant des entretiens en privé ou en compagnie de leurs pairs. Les représentants recueillent également des données, distribuent des documents d'information, écoutent les préoccupations ou les plaintes, se familiarisent avec les établissements en les visitant et nouent des liens avec les résidents, les détenus et le personnel. Les visites sur place sont organisées de façon régulière et en fonction des besoins. Par exemple, les établissements correctionnels pour adultes et les ERSE sont visités tous les trimestres, et des visites mensuelles ont lieu au Wood Street Centre Campus, au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse et à l'unité de soins en milieu surveillé du IWK. Les représentants de l'ombudsman rédigent également des rapports décrivant en détail leur visite, qu'une plainte soit déposée ou non par une personne présente.

Figure 15

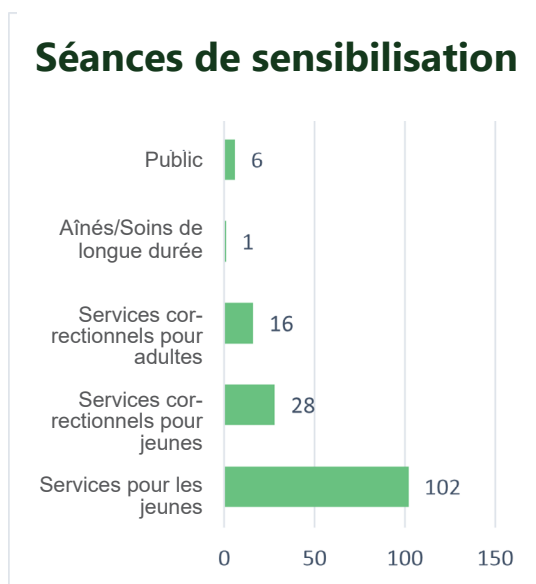
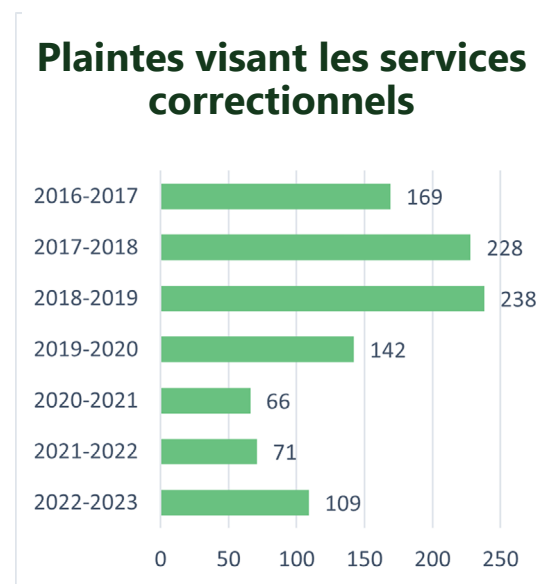


Figure 16



## Services correctionnels

En Nouvelle-Écosse, quatre établissements correctionnels pour adultes assurent le maintien en détention des détenus condamnés ainsi que ceux placés en détention provisoire en attente de leur procès. Il s'agit de l'Établissement correctionnel du Centre de la Nouvelle-Écosse (ECCNE), de l'Établissement correctionnel du Sud-Ouest de la Nouvelle-Écosse (ECSONE), de l'Établissement correctionnel du Nord-Est de la Nouvelle-Écosse (ECNENE) et de l'Établissement correctionnel du Cap-Breton (ECCCEB). Ces établissements reçoivent la visite de représentants de l'ombudsman tous les trimestres, ou selon les besoins. Dans le cadre de leurs visites, les représentants peuvent recevoir des plaintes, fournir des renseignements ou effectuer des aiguillages, et encourager le règlement des plaintes à travers le processus des services correctionnels relatif au traitement interne des plaintes.

Les représentants de l'ombudsman et l'analyste des plaintes et de l'évaluation informent les détenus sur le processus interne de traitement des plaintes au sein des services correctionnels et leur conseillent d'utiliser toutes les voies d'appel avant de déposer une plainte auprès du Bureau. Cette façon de procéder a réduit le nombre total de plaintes visant les services correctionnels. Cette réduction des plaintes permet à l'analyste des plaintes et de l'évaluation et aux représentants de l'ombudsman de consacrer plus de temps aux questions complexes ou systématiques.

La figure 16 indique le nombre de plaintes des détenus liées aux services correctionnels au cours des sept derniers exercices. Le graphique ne comprend pas les plaintes des détenus à l'extérieur des services correctionnels, comme celles qui concernent les services de santé des délinquants fournis par Santé Nouvelle-Écosse. En 2022-2023, les détenus ont déposé 109 plaintes visant les services correctionnels, dont plusieurs ont été renvoyées au processus interne de traitement des plaintes.

Outre ces plaintes, des représentants du ministère de la Justice ont communiqué avec le Bureau au sujet de la vérification du placement en cellule d'isolement de détenus dans les établissements correctionnels, ce qui a amené les représentants de l'ombudsman à mettre en œuvre un processus de vérification trimestriel indépendant du recours aux cellules d'isolement afin de communiquer les conclusions au ministère de la Justice.

## Services pour les jeunes et les aînés

Bien que les jeunes et les aînés appartiennent à deux groupes d'âge opposés, ils ont certaines choses en commun. Par exemple, les jeunes et les aînés, notamment ceux pris en charge et sous garde, font partie des personnes les plus vulnérables de notre société. Étant donné que ces deux groupes dépendent plus souvent des services publics que le reste de la population, les interactions négatives avec le gouvernement tendent à être plus nombreuses. Il arrive qu'ils dépendent d'un ou de plusieurs services gouvernementaux pour leur quotidien, ce qui peut entraîner des conflits qui compliquent le niveau de prestation. Par exemple, les jeunes qui demeurent dans les établissements résidentiels de soins pour enfants (ERSE), ou qui sont en détention au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse, ont beaucoup plus d'interactions avec les services et les soins fournis par le gouvernement que nombres d'autres jeunes de la province, et ils en dépendent davantage. Les représentants de l'ombudsman examinent confidentiellement les préoccupations des enfants, des jeunes et des aînés relatives aux services gouvernementaux et enquêtent sur celles-ci. Ces groupes vulnérables reçoivent une attention particulière relativement à nos services d'aiguillage. Même si l'on tient compte des vulnérabilités possibles, il convient parfois que les représentants de l'ombudsman aident la personne en l'orientant tout au long d'un processus au lieu de simplement l'envoyer ailleurs, et ils s'informent constamment sur les façons de mieux aborder les problèmes relatifs aux jeunes et aux aînés.

Notre rôle et notre mandat de surveillance général des enfants et des jeunes ne sont pas enchâssés dans un instrument législatif particulier, mais découlent des conclusions d'une vérification du gouvernement provincial réalisée en 1995, ainsi que du rapport Stratton, qui s'était penché sur des allégations de mauvais traitements dans les établissements provinciaux pour jeunes. Le gouvernement avait reconnu à l'époque qu'une surveillance indépendante était essentielle pour protéger les jeunes pris en charge et en détention. Cette reconnaissance a depuis lors mené à la tenue par les représentants de l'ombudsman de visites régulières dans les établissements résidentiels de soins pour enfants et les établissements de prise en charge et de détention. Pour en savoir plus au sujet des visites sur place, voir la partie Sensibilisation du présent rapport.

Se tenir au courant des politiques, des procédures et des protocoles opérationnels de ces établissements contribue à la résolution rapide des problèmes. Les représentants de l'ombudsman s'efforcent de mettre à l'aise les jeunes et le personnel des établissements provinciaux afin qu'ils communiquent les problèmes et leurs plaintes, y compris les allégations de négligence et d'actes répréhensibles. Même si les représentants de l'ombudsman conseillent aux jeunes de faire part de leurs préoccupations de base au personnel avant d'avoir recours aux processus internes de règlement des plaintes, ils n'hésitent pas à enquêter sur les allégations de mauvais traitements.

### Problèmes particuliers aux aînés

Les plaintes enregistrées en tant que problèmes particuliers aux aînés doivent se rapporter à des situations dans lesquelles le statut de personne âgée est directement lié à la plainte. Les plaintes qui ont été déposées par des aînés ne sont donc pas toutes indiquées ici.

Figure 17

1	Services communautaires
1	MRH
8	Santé et Mieux-être
5	Logement
5	Santé N.-É.
1	Travaux publics
4	Aînés et soins de longue durée
2	Service Nouvelle-Écosse et Services internes
2	CAT
15	Autre
<b>44</b>	<b>Total</b>

### Types de plaintes déposées par les jeunes

La plupart des plaintes proviennent de jeunes pris en charge et en détention – voir les catégories de la figure 18. Par exemple, la catégorie « nourriture » se rapporte aux repas donnés dans les établissements publics pour jeunes; et la catégorie « personnel » se rapporte au personnel des établissements.

Figure 18

17	Communication
1	COVID-19
1	Éducation
8	Installations/Bâtiment
11	Personnel d'un établissement
4	Nourriture
1	Avocat/Juridique
8	Politiques et procédures
7	Sécurité personnelle/Allégation de maltraitance
5	Placement
2	Privilèges
3	Droits
10	Travailleur social
15	Autre
<b>93</b>	<b>Total</b>

## NOUS JOINDRE

Les représentants de l'ombudsman sont à la disposition des groupes ou des organisations pour discuter des services qu'offre le Bureau.

Le Bureau de l'ombudsman possède de plus du matériel de communication à distribuer, comme des dépliants et des affiches. Pour consulter les documents supplémentaires se rapportant au présent rapport, veuillez consulter notre site Web ou vous adresser directement au Bureau.

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

### Téléphone :

Demandes de renseignements / plaintes du public : 1-902-424-6780 ou sans frais au 1-800-670-1111

Demandes de renseignements / plaintes de jeunes : 1-902-424-6780 ou sans frais au 1-800-670-1111

Demandes de renseignements et plaintes relatives à la divulgation d'actes fautifs : Numéro sans frais : 1-877-670-1100

Télécopieur : 1-902-424-6675

### En personne :

5657 Spring Garden Road, bureau 200 (Park Lane Terraces)  
Halifax (N.-É.) B3J 3R4

### Par courrier :

C.P. 2152  
Halifax (N.-É.) B3J 3B7

### En ligne :

Site Web : [www.ombudsman.novascotia.ca](http://www.ombudsman.novascotia.ca)

Courriel : [ombudsman@novascotia.ca](mailto:ombudsman@novascotia.ca)



Facebook: Nova Scotia Ombudsman



Twitter: @NS\_Ombudsman