

Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse
Rapport annuel 2023-2024



Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2024

Rapport annuel de l'ombudsman 2023-2024

Bureau de l'ombudsman

Novembre 2024

28 novembre 2024

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, je vous présenter, entremise 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 2024.

Respectueusement soumis,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'CBrennan', with a stylized flourish at the end.

Christine Brennan
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 et 5**
- 13 Défendeurs visés par les plaintes
- 14 Règlement des plaintes**
 - Processus de règlement des plaintes
- 15 Étude de cas 6**
- 16 Enquêtes au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*)
 - Enquêtes engagées d'office
 - Enquêtes sur des jeunes
- 17 Enquêtes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*)
- 18 Résultats des enquêtes (*recommandations*)
- 23 Étude de cas 7**
- 24 Sensibilisation**
 - Services correctionnels
- 25 Services pour les jeunes et les aînés**
 - Problèmes particuliers aux aînés
 - Types de plaintes déposées par les jeunes
- 26 Étude de cas 8 et 9**
- 27 Étude de cas 10**
- 28 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 personnes en détention incarcérées 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 et les mêmes possibilités à toutes les personnes à la recherche d'un emploi au sein du Bureau.

Le Bureau compte 17 personnes à temps plein, dont l'ombudsman, qui mènent au cours de l'année de nombreuses enquêtes, dont certaines de nature plus importante et plus approfondie.

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

- Réseau d'employés du gouvernement de Pride Nova Scotia
- Réseau des employés en situation de handicap de la Nouvelle-Écosse
- Comité d'examen des décès d'enfants

Formation et perfectionnement professionnel

Cette année, le personnel du Bureau a participé aux activités de formation et de perfectionnement suivantes :

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
- Accès à l'information et protection de la vie privée
- Premiers soins/RCR, santé et sécurité au travail
- Premiers soins en santé mentale
- Gestion de la conduite déraisonnable d'un plaignant

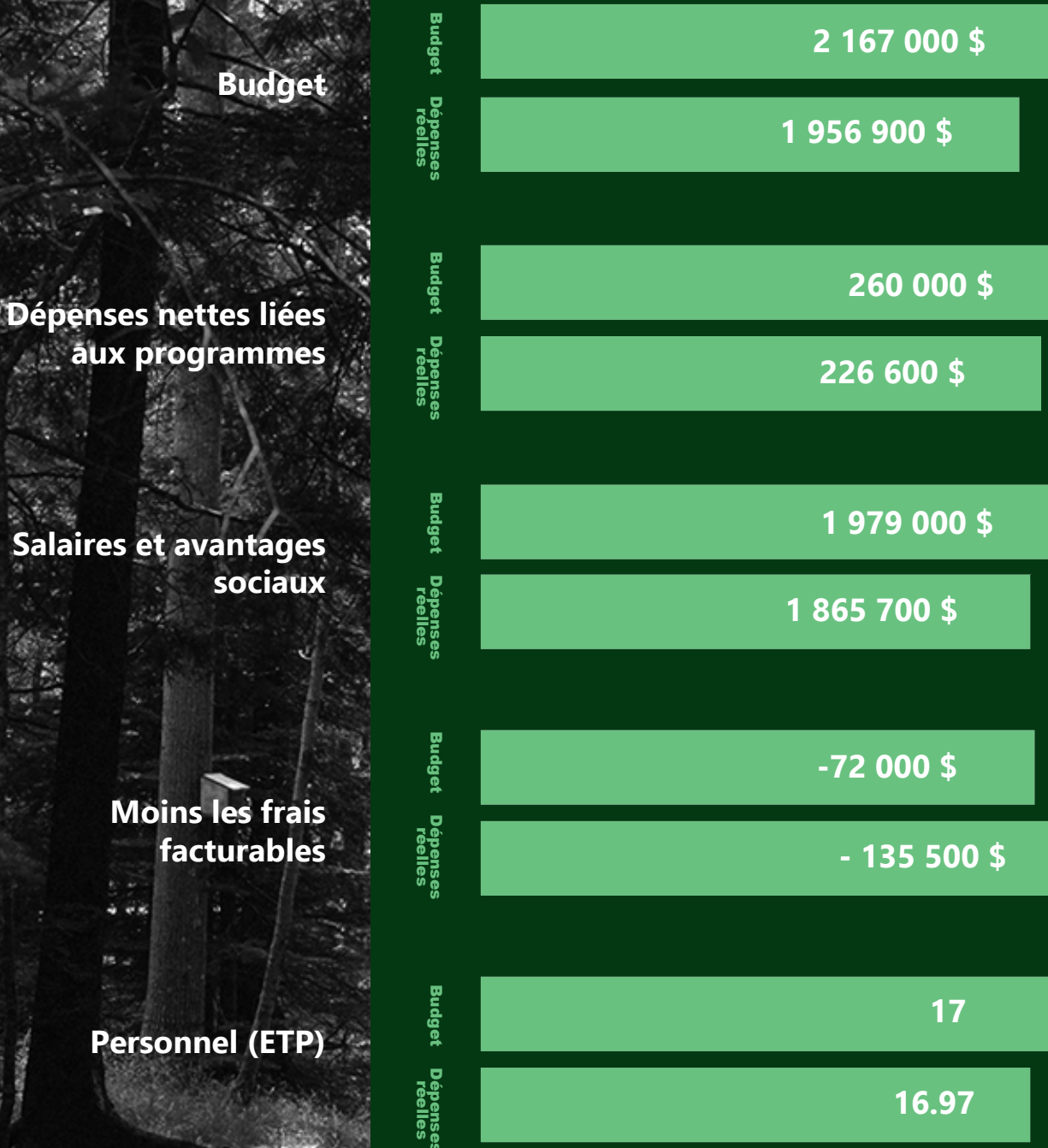
Cours de formation donnés à l'externe

- Participation aux programmes donnés par le Centre national pour la vérité et la réconciliation
- Présentation donnée par le personnel lors du cours d'été international relatif aux droits de l'enfant, intitulée « Ombudsman Youth Council : A Platform for Youth Voice in NS »
- Collaboration avec la médiatrice parlementaire et des services de santé du Royaume-Uni – sensibilisation et renforcement de l'engagement des jeunes
- Participation du personnel à la première réunion de la communauté de pratique internationale
- Présentations pour le programme de soins aux enfants et aux jeunes du NSCC
- Participation à d'autres webinaires et présentations provinciaux, avec les entités suivantes :
 - Bureau de la santé mentale au travail
 - Conseil canadien des ombudsmans parlementaires
 - Nova Scotia College of Social workers
 - Bureaux de l'ombudsman d'autres provinces

Finances

Le budget du Bureau de l'ombudsman, pour l'exercice 2023-2024, se trouve au tableau 1.

Figure 1



Mise en œuvre de recommandations

Dans le cadre des services spécialisés liés aux jeunes, le Bureau de l'ombudsman reçoit des rapports annuels du ministère des Services communautaires sur l'utilisation de la pièce d'isolement thérapeutique au Wood Street Centre, à la fois pour les programmes de soins en milieu surveillé et de traitement de longue durée. Nous avons reçu, en février 2018, le rapport annuel en question, qui fait état de toutes les utilisations de la pièce d'isolement thérapeutique au cours de l'année civile 2017. Dans le cadre de notre travail de vérification, nous avons pris connaissance des rapports d'utilisation de la pièce d'isolement thérapeutique ainsi que des politiques liées à son utilisation, en particulier pour l'isolement sécurisé, pour lequel des rapports d'incidents critiques doivent être envoyés au directeur du centre puis au directeur de la protection de l'enfance et des services résidentiels lorsqu'un jeune est placé en isolement thérapeutique pendant plus de trois heures.

Après avoir pris connaissance du rapport annuel sur la pièce d'isolement thérapeutique du Wood Street Centre pour 2017-2018, les représentants de l'ombudsman ont constaté ce qui suit :

- Selon les documents fournis, un jeune a été placé en isolement thérapeutique 164 fois au cours d'une période de sept mois, ce qui représente 287 heures et 46 minutes ainsi que 51,9 % de l'utilisation totale de la pièce d'isolement thérapeutique.
- Un autre jeune aurait passé plus de 20 heures en isolement pour un seul incident.
- Selon les mêmes documents, certains jeunes sont placés en isolement thérapeutique jusqu'à huit heures par jour. Bien qu'il s'agisse de placements échelonnés ne dépassant pas trois heures, la situation a fait ressortir le besoin de mettre en place un règlement sur le temps que cumule une personne en isolement.

Lors des réunions et des discussions ultérieures avec le ministère des Services communautaires, les recommandations suivantes ont été acceptées :

1. Tout placement dans la pièce d'isolement thérapeutique pendant plus de trois heures doit être signalé au Bureau de l'ombudsman ainsi qu'aux personnes stipulées dans la politique sur l'isolement sécurisé.
2. Il est recommandé d'imposer une limite de temps cumulé pour les placements en isolement thérapeutique faisant l'objet d'un rapport selon la politique d'isolement.

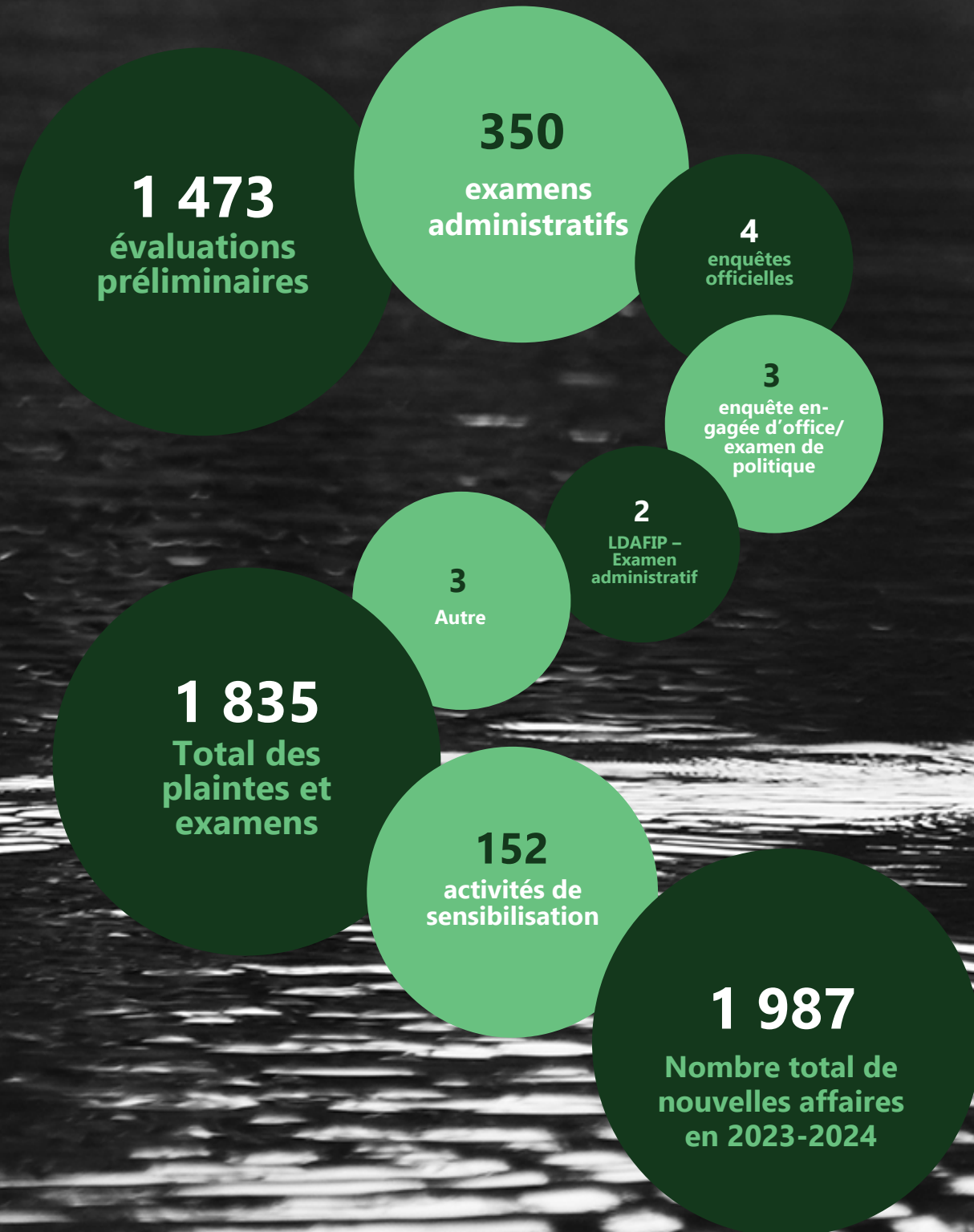
Une mise à jour fournie en juin 2019 indiquait que le ministère des Services communautaires devait effectuer un examen du programme d'utilisation de la pièce d'isolement thérapeutique et que cet examen devait se terminer d'ici septembre 2019. Le Bureau de l'ombudsman a été informé en mai 2020 qu'une ébauche de plan d'action était « presque terminée ». Après de nombreux suivis et demandes de réunions et en raison de la pandémie de COVID-19, le document final a été fourni en mars 2023.

L'examen du rapport portant sur l'utilisation de la pièce d'isolement thérapeutique ainsi que du plan d'action correspondant a révélé qu'aucune des recommandations formulées par le Bureau de l'ombudsman n'avait été mise en œuvre. Au cours de leur réunion de juin 2023, le représentant de l'ombudsman et deux directeurs du ministère des Services communautaires ont indiqué que les recommandations faites par le Bureau de l'ombudsman en 2018 étaient raisonnables et qu'il était important de les mettre en œuvre. Le ministère des Services communautaires a confirmé en octobre 2023 la mise en œuvre des mesures suivantes, avec effet immédiat :

1. Le Bureau de l'ombudsman sera informé par courriel de chaque placement en isolement thérapeutique d'au moins trois heures consécutives.
2. Le Bureau de l'ombudsman sera informé par courriel, à la fin de chaque mois, des périodes d'isolement thérapeutique au cours d'une période de 24 heures totalisant trois heures ou plus pour un même jeune.

Examens/Plaintes/Réunions

Figure 2



Résultats des plaintes et des demandes de renseignements

Figure 3

966

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

41

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).

23

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.

103

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

16

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).

618

Ne relevant pas de la compétence du Bureau :

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

69

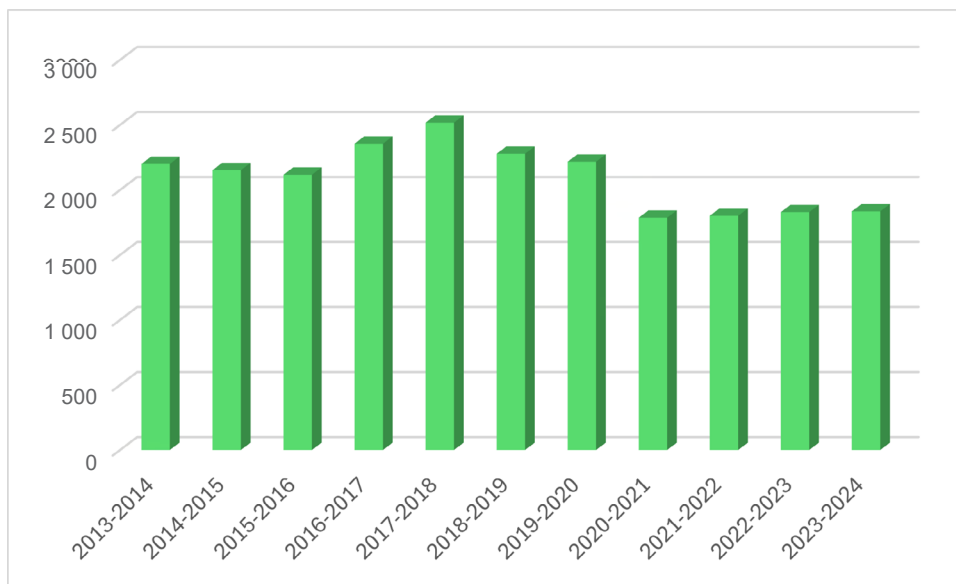
Résultats à déterminer : Résultats à déterminer quand les chiffres ont été collectés à la fin de l'année

1 836 Total

Principaux faits et chiffres

En 2023-2024, le Bureau a traité 1836 plaintes, demandes de renseignements et rencontres avec des jeunes. Voir la comparaison avec les dix dernières années à la figure 4.

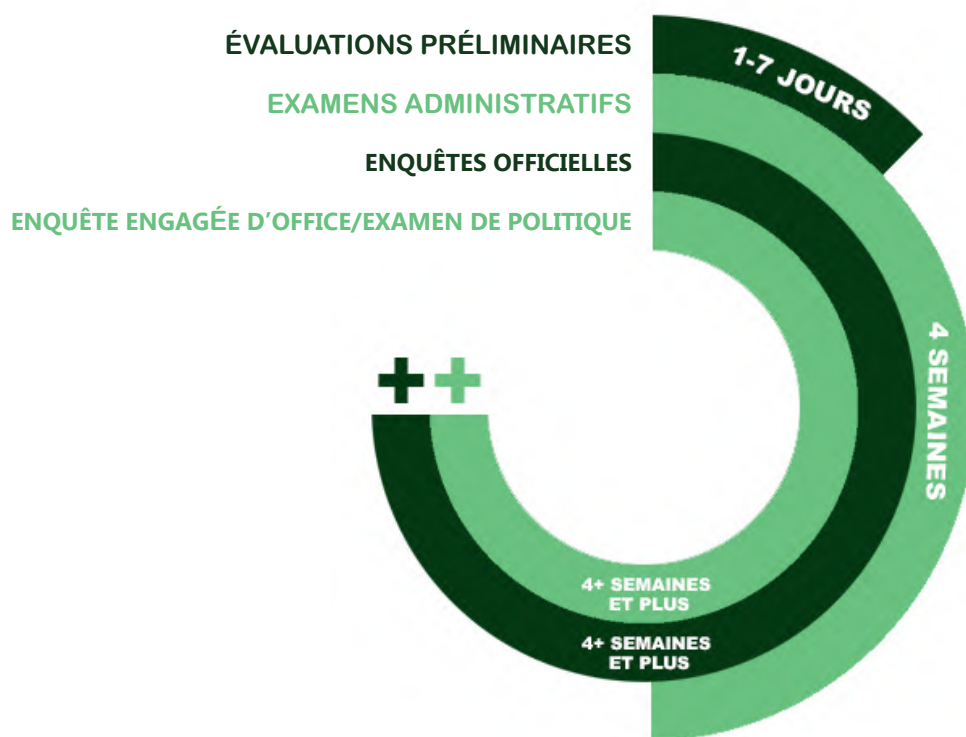
Figure 4



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).

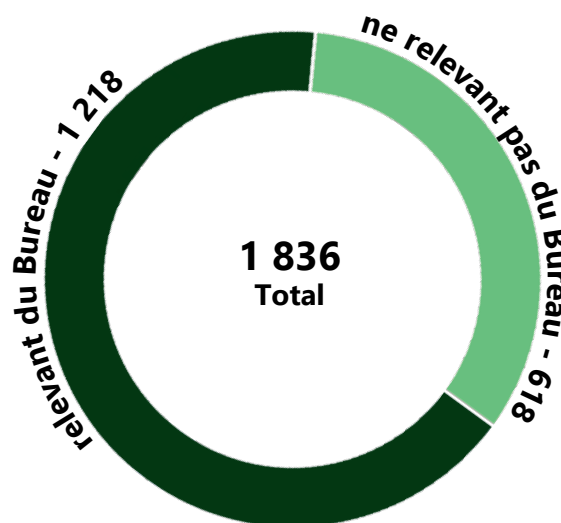
Affaires privées – Le Bureau reçoit une plainte concernant un différend entre particuliers ou une entreprise privée (p. ex. une plainte au sujet d'un voisin ou d'une facture de téléphone cellulaire).

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



Communication avec le travailleur social - Wood Street Centre - Traitement de longue durée

Le Bureau a reçu une plainte d'un jeune résident affirmant que le travailleur social chargé de son dossier n'avait pas respecté les protocoles de communication contenus dans le dossier d'admission au Wood Street Centre pour le traitement de longue durée. Après une première vérification, il était en effet indiqué dans l'un des formulaires du dossier d'admission que le travailleur social devait communiquer avec le jeune chaque semaine.

Le travailleur social a dit au représentant de l'ombudsman qu'il avait régulièrement communiqué avec la personne en question, comme l'exige le règlement du ministère des Services communautaires, dans lequel il est stipulé qu'il doit y avoir au moins un contact par mois. Le superviseur du dossier a quant à lui indiqué que le travailleur social avait communiqué avec le plaignant plus d'une fois par mois.

Le directeur des programmes de soins aux enfants et aux jeunes a confirmé que le formulaire en question faisait bien partie du dossier d'admission au Wood Street Centre, à la fois pour les soins en milieu surveillé et pour le traitement de longue durée. Le Ministère prévoit un contact par semaine lorsque l'enfant ou le jeune visé est soumis à une ordonnance de soins en milieu surveillé, ce qui n'est cependant pas le cas pour le service de traitement de longue durée, où le même formulaire est utilisé. Le Bureau de l'ombudsman a donc recommandé que le formulaire soit modifié, ou que le service de traitement de longue durée du Wood Street Centre cesse de l'utiliser, puisqu'il semble que certains résidents s'attendent à ce qu'on communique avec eux une fois par semaine, ce que le Ministère n'exige pas. Après plusieurs discussions, la décision a été prise de recommander des contacts hebdomadaires avec le résident. Les contacts réguliers avec les résidents étant en effet bénéfiques, les travailleurs sociaux devraient procéder ainsi lorsqu'ils le peuvent. Le formulaire a donc été modifié en conséquence, ce qui a satisfait le jeune en question.

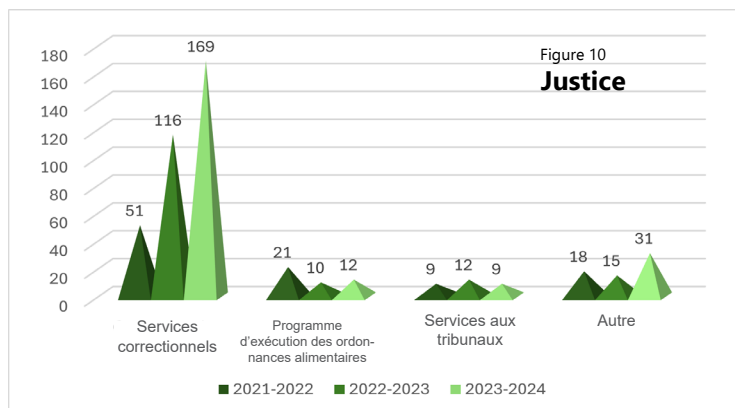
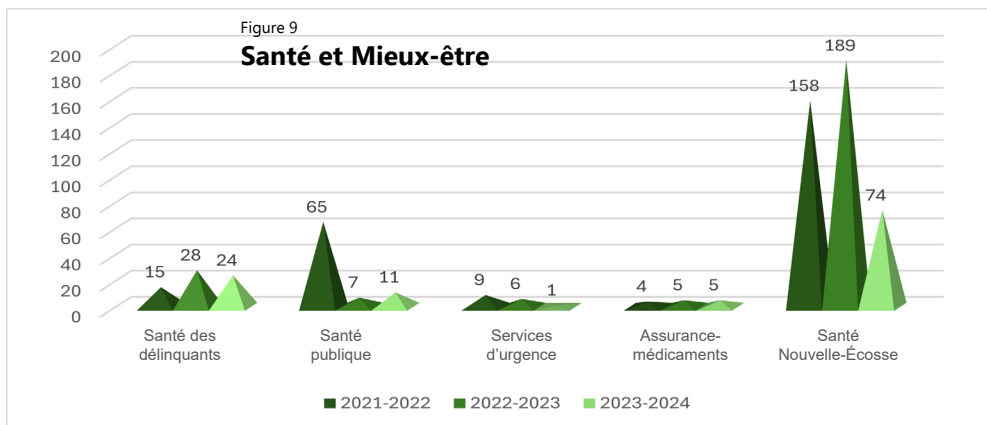
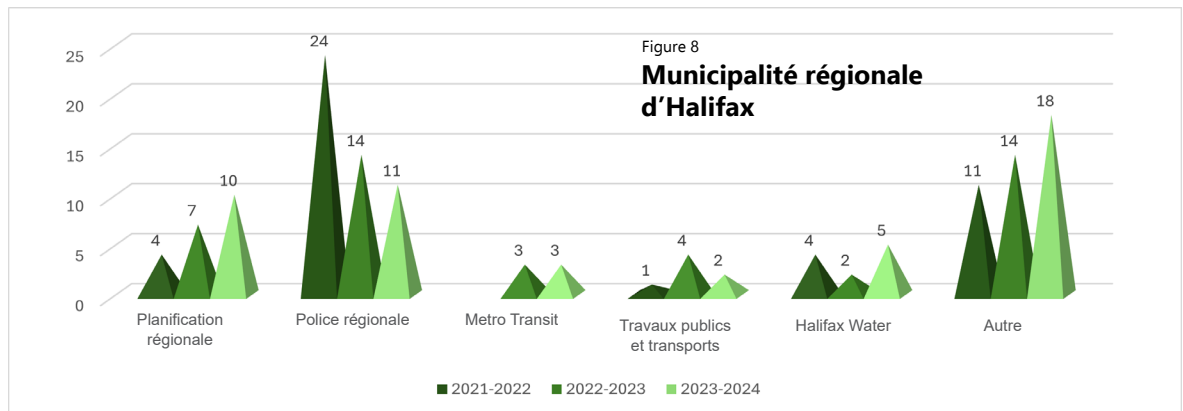
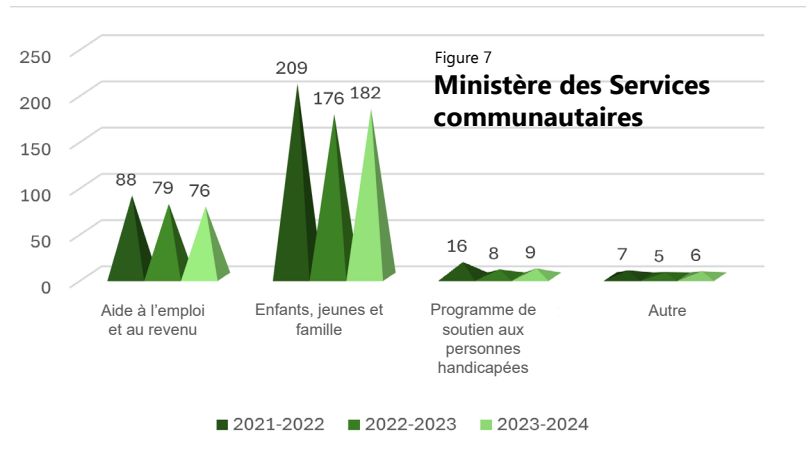
Origines des plaintes

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



Visite de sensibilisation menant à une enquête

En septembre 2022, un représentant de l'ombudsman s'est rendu dans un établissement correctionnel pour adultes dans le cadre d'une visite de sensibilisation. Le personnel ainsi que les personnes en détention avaient été informés de la visite afin qu'ils puissent rencontrer le représentant s'ils le souhaitaient.

Au cours de la visite, un détenu a indiqué :

- que les agents correctionnels ne lui fournissaient pas les formulaires de plainte qu'il demandait et que le personnel des services correctionnels ne suivait pas la politique relative au processus de traitement des plaintes;
- que le problème physique dont il souffrait était lié à la mauvaise qualité de l'eau dans l'établissement et que les agents correctionnels possédaient selon lui les résultats des analyses d'eau de l'établissement, mais avaient refusé de les lui donner lorsqu'il en avait fait la demande;
- qu'il était victime de harcèlement et d'intimidation de la part du personnel des services correctionnels.

Après la visite, le Bureau de l'ombudsman a informé le ministère de la Justice au sujet des allégations, ce qui a conduit à une enquête comprenant des entretiens, l'examen des lois, règlements, politiques et procédures applicables, des enregistrements faits par vidéo en circuit fermé (CCTV), ainsi que des communications avec le personnel des services correctionnels.

Après enquête, plusieurs recommandations ont été faites au ministère de la Justice en lien avec le processus interne de règlement des plaintes des détenus, l'accès à l'information et les processus liés aux enquêtes internes. Les recommandations ont été acceptées puis mises en œuvre (voir la partie Recommandations du présent rapport).

Projet de prolongement de la conduite d'eau de Lanark, Municipalité du comté d'Antigonish

Deux habitants de la Municipalité du comté d'Antigonish ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman au sujet du projet de développement du réseau d'eau de Lanark. Selon eux, les informations fournies étaient insuffisantes, et la Municipalité avait manipulé les votes afin de faire avancer le projet.

Un représentant de l'ombudsman a donc mené une enquête comprenant l'évaluation des informations envoyées par les différentes parties, la vérification des lois et règlements applicables, ainsi qu'un déplacement sur place et des entretiens.

Bien que la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*) confère aux municipalités le pouvoir d'améliorer les infrastructures locales, aucune disposition n'exige que les résidents concernés votent pour que les projets d'améliorations puissent aller de l'avant. Le processus de vote mené par la Municipalité pour le prolongement de la conduite d'eau de Lanark a donc été qualifié de « pratique exemplaire » ayant d'ailleurs déjà été utilisée par la Municipalité pour d'autres projets. Dans ce cas-ci, le processus de vote ainsi que les communications correspondantes ont créé de la confusion dans l'esprit des plaignants, qui pensaient que le projet n'irait pas de l'avant puisque les résultats du premier vote ne l'appuyaient pas. Les plaignants ne savaient pas que sans une majorité des deux tiers, la Municipalité avait le droit, afin de procéder au projet, de réévaluer et de reconfigurer le secteur visé en fonction du secteur où le seuil de soutien était atteint.

Il a donc été recommandé d'élaborer une politique pour communiquer avec les résidents au sujet des projets locaux. La Municipalité a accepté les recommandations présentées dans la partie Recommandations du présent rapport annuel, et le Bureau de l'ombudsman continuera de suivre leur mise en œuvre.

Allocation pour services à domicile chez les aînés

Une personne âgée a informé le Bureau de l'ombudsman que sa demande d'allocation pour services à domicile chez les aînés n'avait pas été acceptée. Le personnel du programme lui avait dit que le nom figurant sur sa demande ne correspondait pas au nom indiqué dans son dossier à l'Agence du revenu du Canada (ARC), que les responsables du programme avaient consulté pour vérifier s'il répondait aux critères d'admissibilité.

Le représentant chargé du dossier a déterminé que le problème n'était pas lié au nom de la personne, mais à sa date de naissance, puisque la date indiquée dans le dossier de l'ARC ne correspondait pas à la date figurant sur la demande. Le représentant a informé le plaignant, qui a par la suite confirmé avoir appelé l'ARC et indiqué que la date inscrite au dossier de l'Agence était la bonne. Après avoir discuté avec les responsables du programme et le plaignant, il a été établi que la date de naissance figurant sur la déclaration de revenus 2022 du plaignant était incorrecte. Après avoir confirmé que le problème lié à la date de naissance avait été rectifié, le représentant de l'ombudsman a contacté les responsables du programme, qui ont confirmé que leurs dossiers avaient été mis à jour. La demande du plaignant a donc été approuvée, et l'allocation lui a été versée.

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 2023-2024. 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

1	Affaires intergouvernementales	1	Lunenburg (ville)
70	Affaires municipales	1	Mahone Bay (ville)
26	Aide juridique de la Nouvelle-Écosse	2	Middleton (ville)
33	Aînés et Soins de longue durée	4	Ministère de l'agriculture
1	Amherst (ville)	5	Ministère de Service Nouvelle-Écosse
1	Antigonish (ville)	1	Mulgrave (ville)
1	Assemblée législative	3	Municipalité de Clare
1	Atlantic Provinces Special Education Authority	2	Municipalité de East Hants
1	Bible Hill (ville)	2	Municipalité de Shelburne
3	Bridgewater (ville)	2	Municipalité du comté d'Annapolis
3	Bureau de gestion des urgences	1	Municipalité du comté d'Inverness
3	Bureau de l'ombudsman	3	Municipalité du comté de Kings
2	bureau du premier ministre	1	Municipalité du comté de Digby
1	Bureau du vérificateur général du Nouvelle-Écosse	1	Municipalité du comté de Guysborough
32	Centres régionaux pour l'éducation	1	Municipalité du comté de Lunenburg
2	Chester (village)	2	Municipalité du comté de Richmond
2	Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée	49	Municipalité régionale d'Halifax
17	Commission des accidents du travail	10	Municipalité régionale du Cap-Breton
6	Commission de la fonction publique	1	New Glasgow (ville)
21	Commission des droits de la personne, Nouvelle-Écosse	1	Nova Scotia Community College
5	Commission des plaintes contre la police de la N.-É.	1	Nova Scotia Liquor Corporation
2	Commission des services publics et de révision de la Nouvelle-Écosse	5	Peggy's Cove Commission
3	Communautés, Culture, Tourisme et Patrimoine	2	Pictou (ville)
1	Communications Nouvelle-Écosse	3	Property Valuation Services Corporation
2	Comté d'Antigonish	74	Régie de la Santé de la Nouvelle-Écosse
1	Comté de Colchester	1	Région de la municipalité de Queens
1	Comté de Pictou	5	Ressources naturelles et Énergies renouvelables
4	Conseil Scolaire Acadien Provincial	49	Santé et mieux-être
2	Développement économique	1	Service des poursuites publiques
2	Digby (ville)	279	Services communautaires
21	Éducation et Développement de la petite enfance	3	Société des services de pension de la Nouvelle-Écosse
4	Éducation postsecondaire	12	Travail, Compétences et Immigration
5	Efficiency One	22	Travaux publics
7	Environnement et Changement climatique	1	Tribunal d'appel des accidents du travail
2	Finances et Conseil du Trésor	41	Service Nouvelle-Écosse et Services internes
1	Halifax Harbour Bridges	4	Shelburne (ville)
3	IWK Health Centre	1	Stellarton (ville)
221	Justice	1	Wolfville (ville)
3	Kentville (ville)	2	Yarmouth (ville)
1	Lockeport (ville)	711	No respondents - includes non-jurisdictional complaints, info requests, and other inquiries
		1829	TOTAL

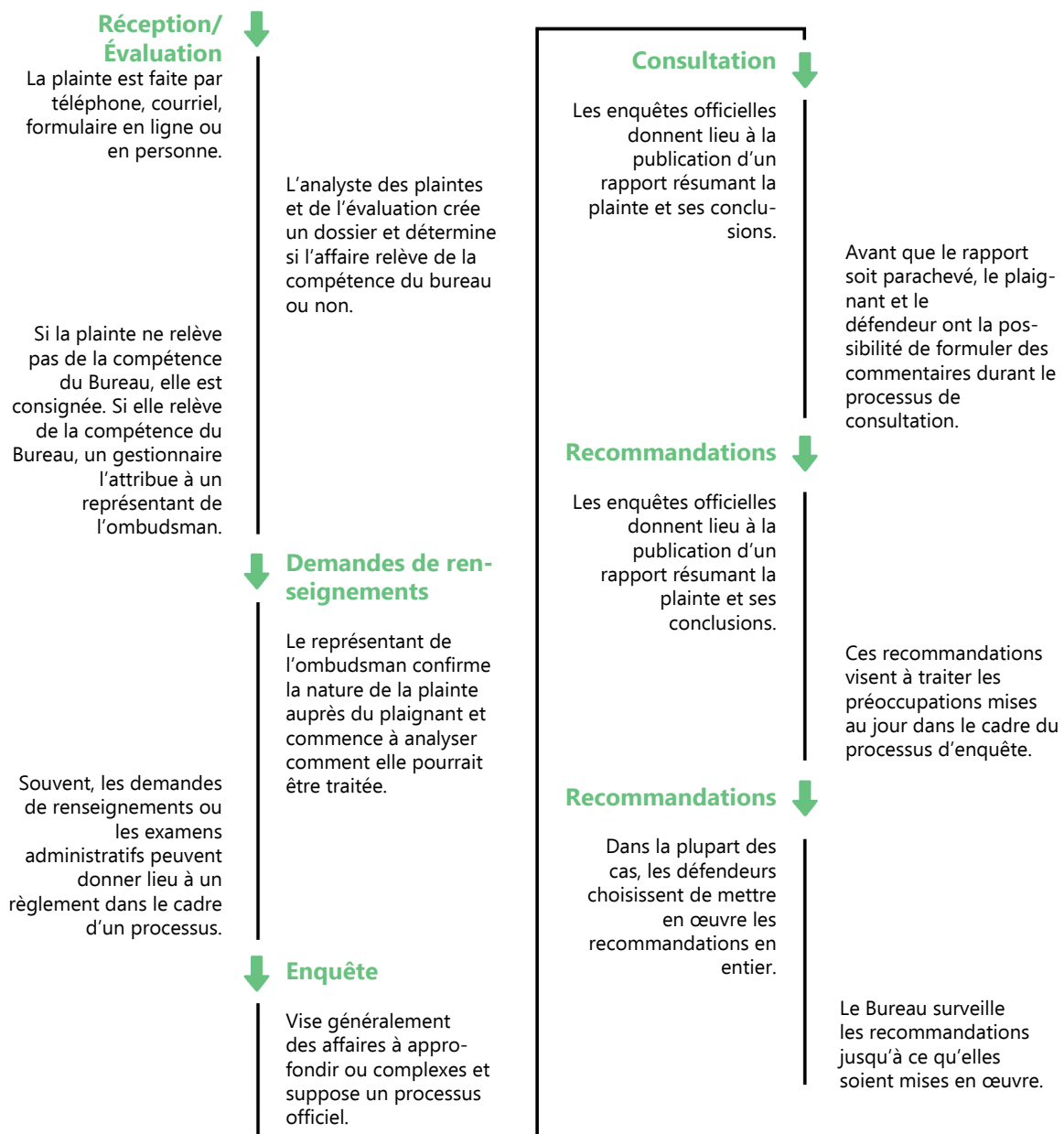
RÈGLEMENT DES PLAINTES

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



Convocation pour fonctions de juré

Une personne a pris contact avec le Bureau de l'ombudsman pour l'informer qu'elle avait été convoquée à cinq reprises en 31 ans pour être jurée. Selon elle, le processus ne semblait pas aléatoire et était peut-être injuste. Elle a indiqué avoir communiqué avec le coordonnateur par intérim du jury du ministère de la Justice, qui s'était engagé à lui fournir une réponse.

Curieusement, pendant notre entretien, le plaignant a reçu une sixième convocation.

Le Ministère a informé la personne par écrit que sa plainte avait été transmise au « groupe de travail sur les jurys », c'est-à-dire au comité permanent chargé de la gestion des jurys. Le plaignant n'étant pas satisfait, un représentant de l'ombudsman a pris connaissance de la lettre du Ministère, qui contenait d'importants renseignements, puis a fait un suivi auprès du responsable du système et du processus de sélection des jurés.

La lettre expliquait que le processus de sélection des jurés était régi par la loi sur les jurys (*Juries Act*) et que le bassin de jurés correspondait à la liste des personnes inscrites à l'assurance-maladie provinciale (MSI), ou des noms étaient puisés de manière anonyme et aléatoire. Au Canada, les provinces et territoires procèdent tous de la même façon. Autre aspect intéressant, cette liste est divisée en fonction de l'emplacement des palais de justice et de la taille de la population. La liste la plus importante correspond ainsi à la Municipalité régionale d'Halifax (MRH). Chaque secteur peut cependant utiliser d'autres listes si la situation l'exige.

Les convocations ou avis initiaux servent simplement à placer des individus dans un groupe de sélection; il ne s'agit donc pas de la sélection officielle de jurés pour une affaire donnée. Le plaignant n'a d'ailleurs jamais été juré, et ce bien qu'il ait reçu plusieurs convocations en tant que membre d'un groupe de jurés potentiels.

La lettre en question expliquait de plus le processus de sélection des jurés, y compris les prérogatives des avocats des parties de rejeter des jurés, ainsi que les prérogatives des juges d'accepter ou de rejeter également des jurés. Les personnes convoquées peuvent être dispensées pour diverses raisons, comme des conflits liés au travail, des vacances, des problèmes de santé, et même le fait d'avoir « déjà fréquenté une école de droit ». La lettre expliquait de plus qu'il y a chaque année moins d'une douzaine de procès avec jury. Ces procès se déroulent uniquement devant la Cour suprême de la Nouvelle-Écosse, avec des jurys de douze personnes pour les procès criminels, et de sept pour les procès civils.

Lors d'une discussion de suivi avec le représentant de l'ombudsman, l'administrateur a indiqué qu'une personne pouvait être contactée aussi souvent que le plaignant l'avait été, mais que cela était inhabituel. Il a également expliqué qu'un juré potentiel qui a été rejeté pour des raisons liées aux circonstances uniques du procès peut être de nouveau contacté à partir d'une liste plus restreinte. Il s'agit pour le tribunal d'un processus pratique qui, à ce stade, n'est évidemment plus aléatoire et anonyme.

Le Bureau de l'ombudsman a conclu que cette façon de procéder ne semblait pas déraisonnable lorsque la nature d'un procès entraîne l'exclusion d'un juré qualifié pouvant de nouveau être convoqué. Outre cette façon de procéder, il y a des situations dans lesquelles les juges insistent pour avoir des « pairs » venant de groupes particuliers et plus restreints, ce qui réduit encore plus le caractère aléatoire de la sélection. Il peut s'agir par exemple d'un procès comportant des aspects culturels, raciaux ou linguistiques, comme dans les cas où la langue française est exigée lors d'un procès et pour lesquels le bassin de personnes bilingues pouvant remplir les fonctions de juré est forcément beaucoup plus restreint.

Les informations examinées par le représentant de l'Ombudsman étayaient deux conclusions. Le système n'est pas entièrement aléatoire, même si c'est le cas lors du contact initial. Le système cible une population raisonnablement large, c'est-à-dire les personnes inscrites à l'assurance médicale provinciale (MSI); il est cependant géré de manière stratégique pour les affaires nécessitant des qualifications particulières.

Le processus est de plus soumis à certaines réalités, comme des bassins plus restreints de jurés potentiels dans les secteurs moins peuplés, où le nombre de procès avec jury est plus faible. Bien que la situation du plaignant ait été qualifiée de désagréable, voire frustrante, la structure ne semble pas être « brisée », comme celui-ci le prétendait. Satisfait des informations fournies, le plaignant a exprimé sa reconnaissance pour l'aide apportée par le représentant 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 2023-2024, 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	2
Nombre de divulgations faisant l'objet d'une enquête en vertu de la loi sur l'ombudsman (<i>Ombudsman Act</i>)	1
Nombre de constatations d'actes fautifs	0
Recommandations et mesures prises pour chaque acte fautif	s. o.

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 13-19 présente les recommandations formulées en 2023-2024. Elle indique également l'organisme public visé (défendeur) ainsi que la nature de la plainte. 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 2023-2024, mais qui ont été amorcées lors d'un exercice précédent.

Figure 13

Plainte

Le Bureau a reçu une plainte d'un membre du public alléguant que les pratiques d'approvisionnement de rechange qu'utilisent le ministère de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes ainsi que Santé Nouvelle-Écosse ont nui à son organisation.

Défendeur

Ministère de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes (services d'approvisionnement)

Santé Nouvelle-Écosse

Recommandations

Ministère de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes :

1. Revoir les politiques relatives à l'utilisation de pratiques d'approvisionnement de rechange afin de clarifier :
 - a. les liens entre les services d'approvisionnement et les entités du secteur public;
 - b. si les services d'approvisionnement doivent apporter un soutien aux entités du secteur public pour les aider à utiliser les pratiques d'approvisionnement de rechange.
2. Modifier le formulaire des pratiques d'approvisionnement de rechange pour :
 - a. y ajouter des détails sur les raisons pour lesquelles l'utilisation d'un processus d'approvisionnement de rechange est demandée;
 - b. y préciser si l'agent en approvisionnement en chef, plutôt que l'agent en approvisionnement, est d'accord avec l'utilisation de pratiques d'approvisionnement de rechange, et pour quelles raisons;
 - c. appuyer la décision prise par l'agent administratif principal ou son représentant.

Santé Nouvelle-Écosse :

3. Modifier le processus d'approvisionnement de rechange de Santé Nouvelle-Écosse, notamment :
 - a. Expliquer le processus de décision sur le formulaire pour améliorer la transparence;
 - b. Veiller à ce qu'il y ait des discussions et des vérifications avec l'agent en approvisionnement en chef et que celles-ci soient consignées lorsque les services d'approvisionnement ne sont pas d'accord avec l'utilisation de processus d'approvisionnement de rechange;
 - c. Veiller au respect des exigences des politiques et des lignes directrices provinciales en matière d'approvisionnement, après l'examen des politiques relatives aux pratiques d'approvisionnement de rechange par le ministère de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes, comme il est recommandé ci-dessus.

Le défendeur a accepté les recommandations.

Figure 14

Plainte

Le Bureau a reçu une plainte portant sur des irrégularités dans le processus qu'utilise le ministère de la Santé et du Mieux-être lors du renouvellement du contrat d'Emergency Medical Care Inc. comme fournisseur de services ambulanciers terrestres en Nouvelle-Écosse.

Défendeur

Ministère de la Santé et du Mieux-être

Recommandations

Ministère de la Santé et du Mieux-être :

- 1) En consultation avec les services d'approvisionnement du ministère de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes, intégrer les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée aux processus d'appel d'offres du ministère de la Santé et du Mieux-être pour s'assurer que les contrats qui sont attribués et les fournisseurs de services respectent les lois et politiques sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée.
- 2) Conformément aux lois et politiques sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée, élaborer et mettre en œuvre des protocoles de partage d'informations et de communication avec les fournisseurs de services qui remportent des appels d'offres. Les protocoles doivent présenter clairement les responsabilités des fournisseurs de services et indiquer les personnes chargées de contrôler le processus de partage d'informations ainsi que de détecter les violations du protocole et d'y remédier.

Le défendeur a accepté les recommandations.

Figure 15

Plainte

Le Bureau a reçu une plainte d'un membre du public concernant la réduction de ses prestations d'aide au revenu alors que son handicap ou ses frais de subsistance n'avaient pas changé.

Défendeur

Ministère des Services communautaires
(Soutien à l'emploi et aide au revenu)

Recommandations

Ministère des Services communautaires :

1. Le Bureau recommande que le ministère des Services communautaires vérifie la loi sur le soutien à l'emploi et l'aide au revenu (*Employment Support and Income Assistance Act*) et son règlement pour déterminer si l'admissibilité au taux majoré, par une personne en situation de handicap, reste la même si le ministère juge qu'elle est pensionnaire.
2. En attendant la réponse du ministère des Services communautaires au document Human Rights Review and Remedy for the finding of Systemic Discrimination against Nova Scotians with Disabilities Report, et l'examen potentiel de la loi sur le soutien à l'emploi et l'aide au revenu (*Employment Support and Income Assistance Act*) et de son règlement, le Bureau recommande que la demande relative au taux majoré et le trop-payé soient réévalués.

Le défendeur a accepté les recommandations.

Figure 16

Plainte

À l'occasion d'une visite de sensibilisation effectuée par le Bureau dans un établissement correctionnel pour adultes (ministère de la Justice), un détenu a allégué que le personnel des services correctionnels ne l'avait pas traité de façon équitable.

Défendeur

Ministère de la Justice

Recommandations

Ministère de la Justice :

1. Le Bureau recommande que le personnel concerné prenne connaissance de l'article 24 de la loi sur les services correctionnels (*Correctional Services Act*), qui traite des procédures liées aux plaintes faites par des détenus.
2. Si cela est nécessaire, modifier la politique afin d'en assurer la cohérence avec le type de formulaire de plainte utilisé par les quatre établissements correctionnels provinciaux.
3. Élaborer et mettre en œuvre une politique sur la fourniture des renseignements et informations demandés par les détenus, comme les résultats des analyses d'eau.
4. S'assurer que les personnes chargées d'enquêter sur les plaintes connaissent les exigences de la politique et des procédures relatives aux enquêtes, aux inspections et aux vérifications des services correctionnels.

Le défendeur a accepté les recommandations.

Figure 17

Plainte

Le Bureau a reçu une plainte de membres du public concernant le projet de prolongement de la conduite d'eau de Lanark dans la Municipalité du comté d'Antigonish.

Défenderesse

Municipalité du comté d'Antigonish

Recommandations

Municipalité du comté d'Antigonish :

1. Élaborer et mettre en œuvre une politique sur la communication avec les résidents lorsque la Municipalité envisage des projets d'amélioration. Cette politique devrait comprendre :
 - a. un plan permettant d'informer les résidents, de façon claire et en temps voulu, au sujet de la nature, la portée et le but de chaque projet;
 - b. le calendrier de mise en œuvre du projet;
 - c. des renseignements sur la consultation de certaines parties, comme les résidents concernés, et sur la manière dont ces consultations orienteront les décisions prises par la Municipalité.

La défenderesse a accepté les recommandations.

Figure 18

Plainte

Le Bureau a reçu une plainte d'un membre du public au sujet du manque d'action de la Municipalité régionale du Cap-Breton quant à l'application du règlement sur l'utilisation du sol.

Défendeur

Municipalité régionale du Cap-Breton

Recommandations

Municipalité régionale du Cap-Breton (MRCB) :

1. Le Bureau recommande que la MRCB fournisse au plaignant et au Bureau de l'ombudsman des informations au sujet de l'enquête qu'elle mène sur les activités se déroulant à [lieu supprimé], y compris les éléments sur lesquels elle s'appuie pour étayer ses constatations et conclusions.
 - a. Si la MRCB détermine que les activités menées à [lieu supprimé] ne sont pas conformes au règlement en vigueur relativement à l'utilisation du sol, des mesures adaptées doivent être prises.
2. Le Bureau recommande de plus à la MRCB de procéder à un examen de la partie 41 (secteur rural) de son règlement sur l'utilisation du sol pour déterminer s'il répond à ses besoins actuels, et, s'il y a lieu, de le modifier conformément aux politiques et procédures municipales et connexes.

La défenderesse n'a pas mis en œuvre la première recommandation comme le souhaitait le Bureau.

En ce qui concerne la deuxième recommandation, la MRCB a modifié son règlement, mais la question concernant les exigences relatives aux permis n'est pas encore entièrement résolue.

Figure 19

Plainte

Le Bureau a reçu une plainte d'un propriétaire de bien foncier alléguant que la Municipalité du comté de Victoria n'avait pas fait preuve d'équité administrative dans l'application des dispositions relatives aux lieux dangereux ou inesthétiques de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*).

Défenderesse

Municipalité du comté de Victoria

Recommandations

Municipalité du comté de Victoria (MCV) :

1. Veiller à ce que les processus de décision relatifs aux lieux dangereux ou inesthétiques respectent les principes d'équité administrative et permettent aux propriétaires de participer à ces processus lorsqu'ils sont directement concernés par les décisions et les mesures prises par la MCV lorsqu'elle applique des politiques et des procédures connexes ainsi que la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*), notamment :
 - a. Aviser la partie concernée des mesures ou décisions prévues. Si le propriétaire du bien réside à l'extérieur des limites de la MCV, des efforts raisonnables doivent être faits, et consignés, pour l'informer.
 - b. Veiller à fournir au propriétaire du bien les informations sur lesquelles se fonde la MCV pour prendre sa décision, comme des lois, règlements, politiques, procédures, critères ou tout pouvoir discrétionnaire.

(suite)

(suite)

- c. Le propriétaire du bien doit avoir la possibilité d'être entendu et de présenter son point de vue sur la mesure ou la décision qui est proposée, ainsi que de fournir les informations qu'il juge utiles.
 - d. Un mécanisme d'appel ou de révision doit être mis en œuvre afin que la partie concernée puisse demander une révision ou contester une décision pouvant lui être défavorable.
 - i. Ce processus doit être rendu public, y compris sur le site Web de la MCV, ainsi que clairement communiqué à la personne au moment où la décision est prise, avec les délais applicables et les exigences à remplir pour demander une révision.
 - e. Les documents relatifs aux décisions, le processus veillant à s'assurer que la MCV possède des politiques exigeant que son personnel consigne les motifs des décisions, ainsi que les dossiers concernant les décisions doivent être conformes aux obligations réglementaires et aux exigences organisationnelles.
 - f. S'assurer que les représentants et le personnel de la MCV comprennent qu'ils sont tenus de documenter clairement leurs décisions, y compris les informations sur lesquelles ils se sont fondés pour parvenir à leur décision.
 - i. Il s'agit notamment de consigner les informations et les renseignements obtenus et pris en compte ainsi que les constatations, et la manière dont les règles ont été appliquées pour parvenir à une décision.
 - ii. Il s'agit de plus de consigner le poids accordé aux preuves lors du processus de prise de décision, ainsi que les raisons pour lesquelles plus de poids a été attribué à tel ou tel élément de preuve ou pourquoi certaines informations ont été rejetées.
 - g. Mettre en place, à l'intention des représentants et du personnel de la MCV, une méthode de communication des décisions aux parties ou aux personnes concernées, de préférence par écrit. Cette méthode peut varier en fonction de la nature de la décision et de ses conséquences pour les parties ou individus concernés; les éléments qui sont communiqués doivent de plus être consignés.
 - h. Créer des documents types pour aider les représentants et le personnel de la MCV à prendre des décisions et à les communiquer, ainsi qu'à fournir les raisons aux personnes concernées.
 - i. Les éléments d'information relatifs aux décisions doivent comprendre ce qui suit : question à trancher, faits et preuves examinés, loi ou politique applicable, explication sur la manière dont la loi ou la politique a été appliquée, conclusion ou décision, options relatives à une révision ou à un appel éventuel.
 - i. Prise de décision en temps voulu; établissement, dans les politiques, de délais clairs et raisonnables pour les processus de décisions ordinaires. La loi impose certains délais; cependant, en ce qui concerne les situations pour lesquelles aucun délai fixé, on s'attend à ce que les représentants et le personnel de la MCV communiquent la décision à la personne concernée dès que possible, ce qui constitue la norme idéale. En cas de retard inévitable, les représentants et le personnel de la MCV doivent se voir demander d'informer la personne concernée de la raison du retard et du moment approximatif où elle peut s'attendre à recevoir la décision.
 - j. Formations régulières sur l'équité administrative et procédurale, normes relatives à la consignation et à la communication des motifs de la décision, autres aspects utiles pour assurer la participation au processus de décision des personnes concernées.
2. Mettre en place une politique sur les conflits d'intérêts pour atténuer les risques au sein de la Municipalité, qui doit définir ce qui constitue un conflit d'intérêts et qui fournit des mécanismes de traitement des problèmes survenant en cas de conflit entre les intérêts personnels et les intérêts professionnels des représentants et du personnel de la MCV.
 - a. La politique doit être rendue publique, notamment sur le site Web de la Municipalité; elle doit de plus être fournie à la commission de planification régionale (Eastern District Planning Commission).

La première recommandation a été acceptée, mais pas la deuxième.

Méprise

Le rôle du Bureau de l'ombudsman consiste très souvent à encourager ou à faciliter la communication entre différentes parties. Ce dossier est lié à une situation dans laquelle certaines questions de sécurité et de nature technologique ne pouvaient pas être pleinement évaluées, mais pour laquelle le Bureau pouvait faciliter les choses.

En 2022, un représentant de la Fraternité internationale des ouvriers en électricité (FIOE) a pris contact avec le Bureau de l'ombudsman pour lui faire part de ses préoccupations quant à la manière dont le ministère du Travail, des Compétences et de l'Immigration (le « Ministère ») gérait les changements apportés à la réglementation relative aux installateurs de panneaux solaires. Les allégations concernaient des retards excessifs dans la résolution de certains problèmes liés aux qualifications, ainsi qu'une allégation selon laquelle les fonctionnaires provinciaux n'avaient pas été réceptifs.

La plainte est intervenue à un moment où la demande de panneaux solaires, à la fois par les particuliers et l'industrie, augmentait en raison d'une tendance générale liée aux sources d'électricité plus efficaces et plus propres.

La question se résumait à savoir si les travailleurs non syndiqués pouvaient être autorisés à installer des panneaux solaires, et avec quel niveau de formation. Les entrepreneurs ont intérêt à offrir des prix plus bas; les consommateurs peuvent également bénéficier de coûts réduits; et les électriciens qualifiés, la plupart étant syndiqués, ont intérêt à protéger leurs emplois. Tout le monde a donc intérêt à ce que la sécurité et la qualité du travail soient assurées.

Le Ministère possède des responsabilités en matière de sécurité ainsi que de formation, de même qu'en matière de qualité du travail et d'efficacité, mais de façon moins directe. Selon le plaignant, le Ministère avait déjà, à l'époque, fait des compromis sur les questions de sécurité en accordant aux travailleurs non syndiqués et moins bien formés une plus grande liberté pour effectuer des installations de panneaux solaires. Le plaignant a signalé qu'en 2017, un bulletin diffusé dans l'ensemble de l'industrie établissait une distinction entre les électriciens qualifiés et les autres groupes d'installateurs de panneaux solaires, ce qui, selon lui, favorisait la participation de travailleurs ayant peu ou pas de formation en électricité. Le plaignant a reconnu qu'il avait ainsi intérêt à protéger les intérêts des électriciens formés et mieux rémunérés. Il a cependant affirmé que les questions de sécurité constituaient son principal intérêt, déclarant que même si certains aspects du travail ne sont pas exigeants, les travaux électriques comportent toujours des risques, et posséder les compétences nécessaires est donc toujours souhaitable. Le bulletin en question avait été diffusé par l'Agence d'apprentissage de la Nouvelle-Écosse (NSAA), une entité du gouvernement provincial relevant de la loi sur l'apprentissage et la qualification professionnelle (*Apprenticeship and Trades Qualifications Act*). Certaines parties de la charte de l'agence énoncent le statut et la raison d'être de celle-ci :

- (1) L'Agence d'apprentissage de la Nouvelle-Écosse, créée en vertu du décret 2014-224 le 1er juillet 2014, constitue un organisme de service spécial de la fonction publique en vertu de la loi sur la fonction publique (*Public Service Act*).
- (2) Organisme de la Couronne, l'Agence se compose d'un conseil d'administration, des comités dudit conseil, y compris de comités consultatifs sur les métiers, ainsi que du personnel de l'Agence, dont le directeur général.

La plupart des parties prenantes étaient des entités commerciales, c'est-à-dire des entreprises cherchant à tirer profit de l'énergie solaire ou d'autres initiatives d'efficacité énergétique. Il s'agissait notamment de cinq entreprises du secteur de l'énergie, principalement de l'énergie solaire, ainsi qu'une entreprise de formation privée. Le site Web de cette dernière indiquait qu'elle proposait des formations de quatre et cinq jours sur l'installation de panneaux solaires afin que les participants puissent atteindre le niveau permettant de présenter une demande d'admission dans un programme de certification professionnelle pour électriciens. Certaines formations étaient proposées en ligne : « Notre atelier de conception et d'installation de systèmes solaires photovoltaïques de 4 jours répond aux conditions préalables de l'examen de la CSA pour les électriciens. »

Selon le plaignant, une formation d'une semaine ou moins était insuffisante pour acquérir les compétences nécessaires aux travaux électriques, y compris l'installation de panneaux solaires. L'inspecteur provincial en chef des installations électriques, qui était responsable des changements proposés, a également insisté sur la question de la sécurité. Il a qualifié le travail et les responsabilités des « ouvriers en construction » comme étant un simple « prêt-à-brancher », installant un équipement déjà « terminé » ne nécessitant aucun travail de fabrication de câblage ou de raccords.

Les représentants de l'ombudsman n'ont pas pu résoudre les problèmes techniques et de formation. Le but était plutôt de contribuer à faire avancer le processus et de veiller à ce que la Fraternité internationale des ouvriers en électricité et d'autres entités professionnelles soient entendues, ainsi que de se rapprocher d'une conclusion. Des discussions ont donc eu lieu avec le plaignant et le défendeur afin de pouvoir mieux comprendre leurs points de vue. Un représentant du ministère du Travail, des Compétences et de l'Immigration a indiqué que le processus avait été retardé par la pandémie de COVID. Il a précisé le gouvernement était réceptif au point de vue de la FIOE, mais que leurs priorités respectives n'étaient pas toujours les mêmes. Le représentant en question a également confirmé qu'aucune décision n'avait été prise en lien avec le bulletin et qu'un examen était déjà en cours; une personne avait d'ailleurs été embauchée pour mener cet examen.

La lettre envoyée par le ministère du Travail, des Compétences et de l'Immigration au plaignant expliquait le processus d'examen et promettait une nouvelle réunion des parties concernées, y compris la FIOE. Le représentant du ministère a également accepté de parler directement avec le plaignant, ce qu'il a fait le lendemain. Le plaignant a indiqué être satisfait des progrès et de l'intervention. Le représentant de l'ombudsman a suggéré qu'on donne du temps au processus et précisé que le plaignant pourrait se renseigner auprès du Bureau de l'ombudsman si le problème n'était pas résolu, si la consultation s'accompagnait de limites excessives ou s'il y avait des retards déraisonnables.

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 personnes en détention dans les établissements correctionnels.

Les représentants de l'ombudsman interviennent auprès des enfants, des jeunes, des aînés, des personnes en détention 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 personnes en détention 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 20

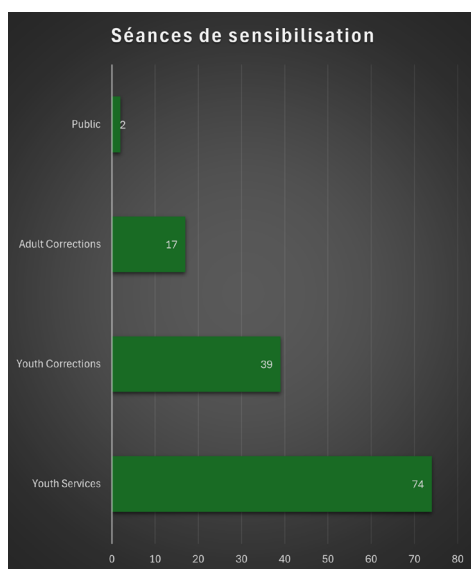


Figure 21



Services correctionnels

En Nouvelle-Écosse, quatre établissements correctionnels pour adultes assurent le maintien en détention des personnes en détention condamnées 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 (ECCEB). 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 personnes en détention 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 21 indique le nombre de plaintes des personnes en détention liées aux services correctionnels au cours des sept derniers exercices. Le graphique ne comprend pas les plaintes des personnes en détention à l'extérieur des services correctionnels, comme celles qui concernent les services de santé des délinquants fournis par Santé Nouvelle-Écosse. En 2023-2024, les personnes en détention ont déposé 173 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 personnes en détention 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 22

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
44	Total

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 23

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
93	Total

Soutien à l'emploi et aide au revenu

Un bénéficiaire du programme de soutien à l'emploi et d'aide au revenu du ministère des Services communautaires a pris contact avec le Bureau de l'ombudsman pour expliquer que ses prestations avaient été réduites, passant du taux majoré au taux de base. Il a ajouté qu'il était auparavant admissible au tarif majoré en raison de son handicap et de son statut de locataire, mais que sa situation répondait désormais à la définition de pensionnaire et que ses prestations avaient été réduites en conséquence. Sachant que les règlements relatifs au programme de soutien à l'emploi et d'aide au revenu stipulent que les bénéficiaires handicapés pensionnaires ne sont admissibles qu'au taux de base, il a remis en question l'équité de ce règlement, indiquant que malgré sa situation, il n'en était « pas moins handicapé », et ses frais de subsistance n'étaient pas inférieurs à ceux qu'ils avaient lorsqu'il bénéficiait du tarif majoré.

Au cours de son enquête, le représentant de l'ombudsman a découvert qu'avant la sortie du bénéficiaire de son logement locatif, l'agent chargé du dossier avait approuvé le nouveau logement comme logement locatif, mais qu'après un mois, suite à la visite d'un agent d'examen de l'admissibilité, on avait jugé qu'il était pensionnaire; c'est la raison pour laquelle un trop-payé lui était facturé afin qu'il rembourse la différence avec le montant correspondant au taux majoré.

Des recommandations ont été alors formulées, à la fois pour la situation particulière du bénéficiaire ainsi que la lacune dans les services aux bénéficiaires handicapés qui logent dans une pension plutôt que dans une location. Les recommandations, qui ont été acceptées, sont présentées dans la partie Recommandations du présent rapport. Un suivi sera effectué jusqu'à leur pleine mise en œuvre.

Mise en œuvre du règlement d'utilisation du sol

En janvier 2018, un résident de la Municipalité régionale du Cap-Breton (MRCP) a communiqué avec celle-ci pour se plaindre au sujet d'une carrière, ainsi qu'au sujet d'activités de vente effectuées dans son quartier en lien avec la carrière. Un agent de la MRCP a indiqué que les activités en question n'étaient pas conformes au règlement d'utilisation du sol en vigueur. Il a donc ordonné aux exploitants de la carrière de cesser l'exploitation de celle-ci, stipulant ce qui suit : « Notre bureau est responsable de l'application du règlement d'utilisation du sol de la MRCP. Il a été porté à notre attention que les matériaux qui sont extraits, comme le gravier, sont vendus au détail depuis le lieu en question, sans permis et en violation dudit règlement. »

L'agent de développement a déterminé que les ventes associées à l'exploitation d'une mine ou d'une carrière n'étaient pas autorisées dans le secteur en question et que les activités se déroulaient sans permis. Il y a également une carrière en activité dans la propriété adjacente (même propriétaire) dont il est question dans l'ordonnance émise par l'agent de développement.

L'agent a ordonné au propriétaire de la carrière de cesser immédiatement ses activités de vente au détail. Il a de plus fait un suivi auprès du propriétaire, expliquant que même si la MRCP ne réglemente pas l'industrie minière, elle réglemente la vente au détail de gravier et que ce type de vente n'est pas autorisé.

Malgré l'ordonnance, les activités de vente en question ont continué.

En juillet 2022, le plaignant, agacé par la non-application de l'ordonnance, a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman. La situation était en effet de plus en plus frustrante, car les activités de vente au détail et les activités associées à la propriété adjacente augmentaient, et les plaintes n'aboutissaient pas.

Un représentant de l'ombudsman a donc pris contact avec les responsables de la MRCP. Après examen, celle-ci a maintenu qu'elle n'était pas en mesure de trouver de preuves pour justifier la vente au détail des matériaux extraits de la carrière; de plus, les activités se déroulant au lieu en question ne constituaient pas des activités de vente au détail en vertu du règlement d'utilisation du sol de la MRCP. Le représentant de l'ombudsman a de plus indiqué que la plainte initiale à l'origine de l'ordonnance avait été jugée close et résolue plusieurs années auparavant. L'enquête menée par le Bureau de l'ombudsman a cependant abouti à une conclusion différente de celle de la MRCP. Les représentants de l'ombudsman ont en effet constaté que des activités de vente au détail se déroulaient au lieu en question, comme ce qu'avait constaté l'agent de développement de la MRCP. Il a également été confirmé que des activités de nature industrielle se déroulaient au même endroit, c'est-à-dire des activités d'enlèvement de terre végétale, pour laquelle il ne semblait pas y avoir de permis, comme l'a confirmé l'agent de développement de la MRCP en 2018.

Le Bureau de l'ombudsman dispose d'un processus de consultation qui favorise les discussions avec les parties visées et qui permet à ces dernières de comprendre les raisons des constatations et des conclusions du Bureau.

Le Bureau a tenté de nombreuses fois de communiquer avec les représentants de la MRCP pour mieux comprendre leur point de vue ainsi que pour discuter de nos préoccupations. Nous n'avons cependant pas reçu de réponse satisfaisante à nos conclusions et recommandations.

Les activités en question se poursuivent, et nous avons reçu une autre plainte au sujet de la carrière. Les représentants de l'ombudsman ont évalué cette seconde plainte pour déterminer sa conformité avec le règlement d'utilisation du sol de la MRCP, qui a été modifié. L'affaire se poursuit.

Remise en état d'un lieu dangereux ou inesthétique

En mars 2021, le propriétaire d'un bien situé dans la Municipalité du comté de Victoria a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman, alléguant que celle-ci n'avait pas fait preuve d'équité administrative dans l'application des dispositions relatives aux lieux dangereux ou inesthétiques de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*). Le plaignant prétendait également que la Municipalité du comté de Victoria était en situation de conflit d'intérêts en raison de sa gestion de la situation.

Le plaignant, qui résidait en Colombie-Britannique à l'automne 2020, avait été informé par son voisin, dans la Municipalité du comté de Victoria, qu'une structure était en feu sur sa propriété et que les pompiers étaient sur les lieux. Le plaignant avait alors appelé le chef des pompiers, qui lui avait dit que la structure était très endommagée et qu'elle devrait être démolie et enlevée. Le plaignant avait dit au chef des pompiers qu'il prendrait contact avec un entrepreneur, dont il savait qu'il pouvait aider à atténuer les coûts et à remettre les choses en état.

Quatre jours plus tard, sans avoir parlé au propriétaire ni tenté de le faire, la Municipalité avait engagé un entrepreneur pour la démolition de la structure et l'enlèvement des débris. Le plaignant avait par la suite reçu une facture d'impôts fonciers impayée à laquelle avaient été ajoutés les frais de l'entrepreneur en guise de compensation pour les travaux facturés à la Municipalité.

Le plaignant a alors expliqué qu'il avait pris des dispositions avec un entrepreneur pour faire les travaux nécessaires, et que si l'entrepreneur avait eu la possibilité d'effectuer les travaux, les frais auraient été beaucoup plus bas que le montant facturé par l'entrepreneur que la Municipalité avait engagé. Le plaignant a ajouté que la Municipalité aurait dû comprendre le risque de conflit d'intérêts en retenant, pour les travaux, les services d'un membre de la famille du chef des pompiers.

Dans le cadre de leur enquête, les représentants de l'ombudsman ont pris connaissance des lois, règlements, politiques et procédures applicables ainsi que de divers documents; ils ont de plus effectué des entrevues et ont eu une réunion avec le directeur municipal et le directeur de la commission de planification régionale (Eastern District Planning Commission). L'enquête a également porté sur les principes d'équité administrative et l'examen des mesures prises par la Municipalité.

Par souci d'équité procédurale, une organisation publique doit veiller à ce que ses processus de décision offrent aux individus des possibilités de participation et d'être entendus lorsqu'elle propose des mesures ou prend des décisions qui les concernent. Notre enquête a révélé que lorsque la Municipalité avait appliqué les dispositions relatives aux lieux dangereux ou inesthétiques de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*), elle n'avait pas avisé, ni tenté d'aviser, le propriétaire de l'incident et de ce qui était exigé de lui; elle n'avait pas non plus donné au propriétaire l'occasion de participer au processus de décision pour régler la situation.

En l'absence de politiques, de procédures ou de lignes directrices internes concernant les incidents de cette nature, la Municipalité a déclaré avoir agi en fonction de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*). En ce qui concerne les lieux dangereux ou inesthétiques, cette loi définit toute action immédiate comme suit : « Lorsque la sécurité du public exige d'agir sans attendre, l'administrateur peut immédiatement prendre les mesures nécessaires pour prévenir le danger ou peut faire enlever la structure ou supprimer la condition dangereuse. » Dans ce cas-ci, la Municipalité a invoqué cette clause quatre jours après l'incendie. Les travaux ont été confiés à un entrepreneur du secteur privé sans processus d'approvisionnement ou d'offre à commandes. Reconnaisant le lien de famille entre le chef des pompiers et l'entrepreneur, la Municipalité n'avait cependant pas de politique sur les conflits d'intérêts, et le chef des pompiers n'était pas un employé rémunéré de la Municipalité, mais le dirigeant de l'entité bénévole qu'utilise la Municipalité pour les services d'incendie et d'urgence.

Des recommandations ont été formulées à l'intention de la Municipalité dans le but d'améliorer le traitement des questions relatives aux lieux dangereux et inesthétiques. La Municipalité a accepté les recommandations et a mis en place une procédure d'équité administrative pour les dispositions relatives aux lieux dangereux ou inesthétiques de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*). Elle n'a cependant pas accepté la recommandation relative à la mise en place d'une politique sur les conflits d'intérêts pour fournir aux représentants et aux membres du public des conseils sur l'administration de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*), des politiques et des procédures connexes, ainsi que pour la résolution des plaintes. La décision de la Municipalité de ne pas mettre en place de politique sur les conflits d'intérêts a déçu le Bureau de l'ombudsman, étant donné que ce type de politique comporte des avantages à la fois pour les décideurs et le public en faisant en sorte qu'en présence de conflits réels ou apparents, les décisions sont prises de manière objective et transparente. Sur une note plus positive, la Municipalité et le propriétaire du bien ont réussi à s'entendre au sujet des frais de l'entrepreneur et des impôts fonciers.

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 fautiveux : 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

Courriel : ombudsman@novascotia.ca



Facebook: Nova Scotia Ombudsman



Twitter: @NS_Ombudsman