



Le Bureau de l'ombudsman
Rapport annuel
2024 – 2025

Novembre 2025

L'honorable Danielle Barkhouse
Présidente de la Chambre d'assemblée
Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse
Édifice de la Province
Halifax, Nouvelle-Écosse

Madame la Présidente Barkhouse,

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,



Christine Brennan
Ombudsman

Table des matières

Message de l'ombudsman	1
À propos du Bureau.....	2
Mission,	2
Rôle et mandat.....	2
Organisation	2
Services d'enquête et de traitement des plaintes (SETP)	2
Services pour les jeunes et aînés (SJA)	3
Ressources humaines	4
Formation et perfectionnement professionnel.....	4
Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes	5
Finances.....	6
Étude de cas 1	7
Étude de cas 2	8
Enquête et recommandations : règlement sur le bruit	9
Les recommandations qui suivent ont été soumises à la MRH.	10
Réponse de la MRH.....	10
Enquête et recommandations : critères d'admissibilité	11
Réponse du MRNER	12
Enquête et recommandations: règlement sur l'utilisation des sols	13
Enquête et recommandations: un placement d'urgence temporaire (PUT)	16
Résultats des enquêtes (recommandations).....	17
Le mois en un clin d'oeil: juin 2024	24
Défendeurs visés par les plaintes (2024-2025)	25
Statistiques des plaints	27
Statistiques globales	27
Les jeunes.....	27
Résultats	28
Nous joindre	29

Message de l'ombudsman

Notre bureau possède l'un des mandats les plus vastes au pays pour un bureau de l'Ombudsman, avec trois fonctions principales de surveillance. Premièrement, conformément à la Loi sur l'ombudsman, nous aidons à résoudre les plaintes du public concernant l'administration du gouvernement provincial et municipal. Cela comprend toutes les unités municipales, les ministères provinciaux, les organismes, les conseils et les commissions. Deuxièmement, nous travaillons avec plusieurs ministères et organismes qui offrent des services directement aux enfants, aux jeunes et aux aînés pris en charge par la province, afin d'aider à améliorer les services fournis et de servir de mécanisme de protection lorsque des plaintes surviennent à propos de ces services. Troisièmement, notre bureau reçoit et enquête sur les Divulgations d'actes répréhensibles de la part des fonctionnaires et du public. Lorsqu'un « lanceur d'alerte » soumet une divulgation d'acte répréhensible commis par des fonctionnaires, nous sommes en mesure de répondre à ces préoccupations ou de mener une enquête. Cela se fait en vertu de la Loi sur la divulgation d'actes répréhensibles dans l'intérêt public. Le fait d'assumer ces trois fonctions contribue également à réduire les obstacles bureaucratiques pour ceux qui cherchent de l'aide pour des enjeux complexes ou qui se chevauchent.

J'encourage tous les Néo-Écossais à prendre le temps de consulter ce rapport, que ce soit en tant que membre du public ou en tant que fonctionnaire. Ce rapport est conçu pour vous donner un aperçu de la manière dont le Bureau de l'Ombudsman favorise l'équité et l'intégrité au sein du gouvernement. J'espère que les lecteurs acquerront une meilleure compréhension de l'utilité d'un organisme de surveillance indépendant.

Christine Brennan
Ombudsman

À propos du Bureau

Mission

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

Rôle et mandat

S'assurer que les décisions et les processus gouvernementaux sont équitables, uniformes et transparents. Notre mandat concerne tous les Néo-Écossais, dont les jeunes et les enfants, qui bénéficient de services du gouvernement provincial et des administrations municipales ou qui sont touchés par ces services.

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

Organisation

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 s'applique à offrir un milieu de travail exempt de discrimination et à promouvoir l'égalité des chances pour toutes les personnes souhaitant y travailler.

Le Bureau compte 17 postes à temps plein, y compris celui d'ombudsman. Il mène de enquêtes, dont certaines de nature complexe et approfondie, au cours de l'année.

Les membres du personnel du Bureau de l'ombudsman siègent à divers comités :

- le Réseau des employés du gouvernement de la Nouvelle-Écosse Fierté;
- le Réseau des employés handicapés de la Nouvelle-Écosse;
- Conseil canadien des ombudsmans parlementaires
- le Forum canadien des ombudsmans – communautés de pratique (administrations municipales et soins de santé);
- le Comité de coordination des services en français;
- le Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ),
 - communauté de pratique d'appui,
 - communauté de pratique des communications,
 - communauté de pratique de l'évaluation de l'incidence sur les droits de l'enfant.

Formation et perfectionnement professionnel

Notre personnel a participé cette année aux activités de formation et de perfectionnement qui suivent.

Formation interne et offerte par la Commission de la fonction publique provinciale

- Programmes de perfectionnement en gestion et en leadership
- Un milieu de travail respectueux
- Diversité, inclusion et équité en matière d'emploi
- Sensibilisation à la protection des renseignements personnels et à l'accès à l'information
- Formation en premiers soins/RCR ainsi qu'en santé et sécurité au travail
- Premiers soins en santé mentale
- Formation sur la gestion d'une conduite déraisonnable de la part d'un plaignant
- Sensibilisation à la cybersécurité (CFP)
- Comprendre la fraude dans le secteur public
- Programme de développement du leadership (CFP)

Formation externe et webinaires

- Congrès de 2024 du Forum canadien des ombudsmans
- Congrès mondial de 2024 de l'Institut international de l'Ombudsman
- Congrès biennal de 2024 du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (organisé par le Bureau)
- Participation à des webinaires et à des présentations
 - du Bureau de la santé mentale en milieu de travail,
 - du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires,
 - du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes,
 - du Forum canadien des ombudsmans,
 - du Collège des travailleurs sociaux de la Nouvelle-Écosse (NSCSW),
 - de l'ensemble des bureaux provinciaux et territoriaux des ombudsmans.

Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes

Le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse a organisé en septembre 2024 à Halifax le Congrès biennal du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ).

Le CCDEJ est une association regroupant des défenseurs, représentants et ombudsmans indépendants mandatés dans les provinces et les territoires pour protéger les droits des enfants et des jeunes.

Des représentants des quatre coins du Canada ont profité de la rencontre pour discuter et collaborer sur des enjeux communs. L'ordre du jour de deux jours prévoyait des séances plénières et des discussions médiées dans le contexte néo-écossais, par exemple au sujet de l'enquête réparatrice sur le Nova Scotia Home for Coloured Children, de la mise en place du modèle de fonctionnement des foyers d'accueil Mockingbird par le ministère des Opportunités et du Développement social, ainsi que du Centre SeaStar de défense des droits des enfants et des jeunes à l'IWK Health Centre.

Finances

Bureau de l'ombudsman Dépenses estimées en 2024-2025		
Activités principales	Montants estimatifs	Montants réels
Budget	\$2,200,000	\$2,123,400
Dépenses nettes liées aux programmes	\$257,000	\$250,000
Traitements et avantages sociaux	\$2,015,00	\$2,069,400
Moins les frais facturables	\$72,000	\$196,000
Personnel (ETP)	17.00	17.56

Étude de cas 1

Partie mise en cause : ministère des Opportunités et du Développement social (anciennement Services communautaires)

Un jeune pris en charge (plaignant) a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman, alléguant qu'aucun travailleur social attitré n'avait été affecté à son cas pendant une grande partie de l'année. Un représentant du Bureau de l'ombudsman a contacté le gestionnaire de programme du placement résidentiel du jeune, qui a confirmé que le personnel du programme n'avait pas réussi à joindre l'intervenant désigné.

On a communiqué avec le directeur de la prestation des services et le nom du travailleur social affecté au cas a été confirmé. Toutefois, lors d'une rencontre ultérieure avec le jeune dans le cadre d'une visite prévue sur place, ce dernier a informé le représentant de l'ombudsman qu'il n'avait toujours pas rencontré son travailleur social. Le jeune a ensuite fait part de préoccupations au sujet

- de l'accès à son certificat de naissance et à d'autres pièces d'identité,
- de son allocation vestimentaire et de ses fonds de subsistance,
- des visites auprès de sa famille,
- de la présence de son travailleur social aux audiences judiciaires,
- des soins dentaires,
- de l'état de ses effets personnels laissés à son lieu de placement antérieur, ainsi que d'autres préoccupations qu'il attribuait à l'absence de contact avec son travailleur social.

Le représentant de l'ombudsman a demandé et obtenu les renseignements pertinents auprès de la Division du bien-être de l'enfance et de la famille du ministère des Opportunités et du Développement social. Après examen du dossier, plusieurs points préoccupants ont été dégagés et portés à l'attention des cadres supérieurs du Ministère. À la suite de plusieurs discussions, il a été déterminé que les problèmes soulevés par le jeune découlaient d'un oubli lié à une absence prolongée de l'intervenant désigné. Le Ministère a examiné les préoccupations signalées, il en a discuté avec le jeune et il les a résolues à la satisfaction du jeune et du Bureau.

Étude de cas 2

Les Services correctionnels du ministère de la Justice ont joint en 2017 le Bureau de l'ombudsman afin de discuter du recours à l'isolement cellulaire dans les établissements correctionnels pour adultes et les centres de détention pour jeunes, et de réexaminer la question. À la suite de ces discussions, le Bureau a élaboré et mis en branle un processus d'examen approfondi du recours à l'isolement cellulaire à des fins disciplinaires et administratives.

Pour amorcer le processus, les Services correctionnels ont fourni une liste de tous les cas d'isolement survenus dans l'ensemble des établissements au cours d'une période déterminée (trimestre). Les représentants du Bureau de l'ombudsman ont ensuite demandé les dossiers de certains cas, sélectionnés au hasard, aux Services correctionnels. Les dossiers ont été examinés par les représentants du Bureau en parallèle avec les politiques et procédures existantes des Services correctionnels aux fins de vérification de leur conformité.

À la suite de discussions continues sur l'initiative d'examen approfondi, le processus a évolué et on a transmis aux Services correctionnels des rapports trimestriels détaillant les constats du Bureau ainsi que les mesures recommandées pour remédier aux préoccupations soulevées.

Des représentants du Bureau de l'ombudsman ont rencontré en février 2024 les Services correctionnels pour les informer que la taille de l'échantillon par établissement examiné passerait à 5 % de l'ensemble des cas d'isolement survenus durant le trimestre visé afin de permettre une analyse plus significative sur le plan statistique. Il a également été convenu qu'en plus des examens trimestriels transmis au directeur administratif des Services correctionnels, le Bureau de l'ombudsman soumettrait désormais un rapport annuel sur l'isolement cellulaire au sous-ministre au terme de chaque exercice. Le rapport annuel a pour objet de fournir un résumé des statistiques, des recommandations et des améliorations observées, et à signaler les préoccupations qui persistent au sujet des politiques et des procédures des Services correctionnels.

Depuis l'élargissement de l'échantillon de dossiers examinés, le Bureau a eu le plaisir de constater un engagement des Services correctionnels à apporter des changements significatifs pour faire suite aux recommandations formulées et il a noté des améliorations par rapport à plusieurs préoccupations précédemment signalées. Le Bureau estime que le travail effectué est bénéfique tant pour les personnes en détention que pour le personnel des Services correctionnels.

Enquête et recommandations : règlement sur le bruit

Partie mise en cause : Municipalité régionale d'Halifax (MRH)

Le Bureau de l'ombudsman a été contacté par une personne préoccupée par le niveau de bruit provenant d'un club de curling situé à proximité. Le plaignant alléguait que certaines parties du club avaient été reconstruites en 2016 et que les changements avaient entraîné une augmentation du bruit généré par l'équipement de fabrication de la glace. Selon lui, le système de ventilation et l'équipement de fabrication de la glace nuisaient à la tranquillité du quartier.

Un représentant du Bureau de l'ombudsman a communiqué avec la MRH et a examiné deux enquêtes menées par le service d'application des règlements municipaux de la MRH, à la suite de plaintes déposées en 2016 et en 2022. Le personnel de surveillance des infractions au règlement a relevé des infractions à l'issue de l'enquête de 2016, mais les Services juridiques de la MRH ont finalement décidé de ne pas y donner suite, estimant que les preuves recueillies ne seraient pas admissibles en cour. La plainte de 2022 n'a révélé aucune infraction et l'équipement de fabrication de la glace ainsi que le système de ventilation ont été jugés conformes. La MRH a par ailleurs précisé que le club de curling est légalement autorisé à exercer ses activités commerciales, car il bénéficie d'un « droit acquis de non-conformité », c'est-à-dire qu'il était déjà en activité avant le zonage résidentiel des propriétés.

Le règlement sur le bruit de la MRH (N-200) stipule qu'« il est interdit à quiconque de se livrer à une activité qui trouble ou tend à troubler de façon déraisonnable la paix et la tranquillité d'un quartier », y compris l'utilisation d'équipement de fabrication de neige ou de glace, lorsque leur fonctionnement à des heures désignées est audible au point de troubler déraisonnablement la tranquillité du quartier. Après avoir examiné le règlement et consulté les responsables de la MRH, le représentant de l'ombudsman a confirmé qu'aucune mesure de réduction quantitative du bruit n'était prévue.

Le représentant a également pris connaissance du règlement sur l'utilisation des sols de la MRH, de l'ancien règlement sur l'utilisation des sols de la péninsule d'Halifax, ainsi que de la charte de la MRH. Il a été déterminé que le club de curling respectait les exigences de l'ancien règlement de la péninsule d'Halifax ainsi que les dispositions sur les droits acquis de non-conformité de la charte. Le règlement confirme de plus que le secteur est principalement zoné résidentiel. Cela dit, le paragraphe 7(1) du règlement sur l'utilisation des sols du centre régional précise que « le règlement n'exempte personne de l'application des autres dispositions municipales, provinciales ou fédérales ». La conformité au règlement sur l'utilisation des sols du centre régional ne fournit en conséquence pas une exemption au règlement sur le bruit de la MRH. Le représentant de l'ombudsman a estimé qu'il est raisonnable de s'attendre à ce que les restrictions relatives au bruit concernant le fonctionnement de l'équipement de fabrication de la glace en dehors des heures permises

s'appliquent au club de curling et fassent l'objet d'une évaluation en vue d'une éventuelle mesure d'application.

Les recommandations qui suivent ont été soumises à la MRH.

1. Examiner le règlement sur le bruit actuellement en vigueur afin de déterminer si ses dispositions sont pertinentes et applicables, plus précisément en ce qui concerne les équipements de fabrication de glace et de neige.
2. Examiner le règlement sur le bruit existant dans le but d'explorer des options permettant d'intégrer des mécanismes objectifs de mesure du bruit dans le processus d'enquête sur les plaintes au sujet du bruit.
3. Réexaminer les plaintes liées au bruit déposées en 2016 et en 2022, mentionnées dans le présent rapport, afin de s'assurer que le [club de curling] respecte les exigences du règlement sur le bruit.

a) S'il est déterminé que le [club de curling] ne respecte pas le règlement, la Municipalité devra évaluer la situation et entamer les mesures d'application indiquées ou les démarches nécessaires pour assurer sa conformité.

Réponse de la MRH

1. La MRH a précisé que la référence aux équipements de fabrication de glace et de neige ne visait pas les équipements utilisés dans les patinoires ou les clubs de curling dans des quartiers résidentiels, mais plutôt les appareils extérieurs utilisés par les dépanneurs pour produire de la glace en cubes dans les secteurs résidentiels. La MRH a indiqué que le personnel examinera le règlement sur le bruit au cours de l'exercice en cours et recommandera au conseil municipal des modifications visant à clarifier l'intention du règlement concernant les équipements de fabrication de glace ou de neige.
2. La MRH a confirmé qu'elle est en train d'explorer des options pour intégrer des méthodes objectives de mesure du bruit, dont les résultats seront présentés au conseil une fois ce travail terminé.
3. La MRH a confirmé que les rapports ont été examinés par le personnel et les Services juridiques, qui ont conclu qu'aucune mesure d'application supplémentaire n'était justifiée pour le moment. La MRH a précisé que le club de curling est légalement autorisé à exercer ses activités commerciales, qu'il bénéficie d'un droit acquis de non-conformité et qu'il ne peut fonctionner sans l'utilisation continue de la machinerie nécessaire à l'entretien de la surface glacée.

Enquête et recommandations : critères d'admissibilité

Partie mise en cause : Efficiency Nova Scotia

Le programme *HomeWarming* est un programme parrainé par le gouvernement provincial, administré en partenariat avec Efficiency Nova Scotia (ENS), qui aide les propriétaires à investir dans l'efficacité énergétique de leur domicile, par exemple en l'étanchéisant, en améliorant l'isolation et en installant des thermopompes. ENS est une concession que détient le gouvernement de la Nouvelle-Écosse et qu'exploite sous licence Efficiency One (E1). Des cibles de rendement quantitatives ont été établies dans le cadre d'un accord de rémunération des services entre E1 et le ministère des Ressources naturelles et des Énergies renouvelables (MRNER).

Le plaignant a soumis une demande au programme *HomeWarming* et a semble-t-il été avisé qu'il répondait aux critères d'admissibilité, ce qui l'a amené à croire qu'il bénéficierait d'améliorations de l'isolation de son sous-sol et de son grenier. ENS a mandaté une entreprise pour effectuer une évaluation énergétique du domicile. Le plaignant a allégué que l'évaluation recommandait l'amélioration de l'isolation, mais le personnel du programme *HomeWarming* l'a avisé par téléphone que l'isolation du sous-sol et du grenier ne serait pas améliorée.

Le plaignant s'est dit étonné d'avoir été jugé inadmissible à bénéficier des améliorations de l'isolation. Il a indiqué que la décision d'ENS ne lui avait pas été communiquée par écrit et qu'aucun processus d'appel de la décision d'ENS n'était prévu.

Lorsqu'un représentant du Bureau de l'ombudsman a communiqué avec le personnel du programme *HomeWarming*, celui-ci a déclaré que les recommandations issues du rapport d'évaluation énergétique n'avaient pas été retenues et que la décision de ne pas approuver les améliorations de l'isolation était conforme aux lignes directrices du programme. Ces dernières stipulent qu'ENS n'approuvera pas les améliorations si le coût dépasse 1900 \$ par tranche de 5 000 mégajoules (MJ) afin d'assurer une gestion efficace des ressources du programme.

La section « Foire aux questions » du site Web du programme *HomeWarming* précise que toutes les habitations ne bénéficieront pas des mêmes améliorations, car le programme vise à offrir la meilleure combinaison d'améliorations énergétiques recommandée d'après l'audit énergétique réalisé. La section souligne également que le programme ne dispose pas d'un budget illimité. Les lignes directrices du programme n'étaient toutefois pas accessibles au public ni publiées sur le site Web, et le plaignant n'avait pas été avisé de ces restrictions. Les lettres d'approbation ou de refus des travaux, transmises par l'entrepreneur au nom d'ENS, ne faisaient par ailleurs état d'aucun mécanisme d'appel ou de révision dans le cadre du programme. Même si les demandeurs peuvent joindre directement l'entrepreneur mentionné dans la lettre qu'ils reçoivent en cas de questions

ou le centre de contact d'ENS, qui dispose d'une politique d'escalade des plaintes, les coordonnées du centre de contact n'étaient pas précisées dans la correspondance.

Bien que les améliorations de l'isolation aient été approuvées par la suite, les recommandations qui suivent ont été soumises au ministère des Ressources naturelles et des Énergies renouvelables (MRNER) en ce qui a trait à l'administration du programme *HomeWarming*.

1. Veiller à ce que l'information sur les critères d'admissibilité au programme soit disponible et accessible au public, notamment sur le site Web du programme *HomeWarming* et dans les documents de demande.
2. Élaborer et mettre en œuvre une politique concernant la communication par écrit des décisions sur l'admissibilité aux demandeurs. Les détails communiqués devraient inclure la décision rendue et, dans les cas où un demandeur est jugé inadmissible, les motifs de la décision ainsi que les recours possibles si le demandeur souhaite contester la décision.
3. Mettre en place un processus de révision ou un mécanisme d'appel pour les demandeurs ayant des préoccupations concernant le processus d'admissibilité et les décisions connexes.

Réponse du MRNER

1. Les critères d'admissibilité au programme, tels que les seuils de revenu et la propriété du logement, sont publiés sur le site Web du programme *HomeWarming*. Une refonte du site Web d'E1 est en cours et devrait être terminée d'ici la fin de 2024. E1 révisera dans le cadre de cette refonte tous les critères d'admissibilité signalés au public pour déterminer les mises à jour nécessaires. La section FAQ du site précise que « certaines habitations pourraient ne pas être admissibles aux améliorations », mais E1 cherchera des moyens de rendre ce renseignement plus visible.
2. Le MRNER a indiqué qu'E1 procédera, d'ici la fin juin 2024, à une révision du contenu des lettres d'approbation ou de refus des travaux envoyées par les agents de prestation des services (les entrepreneurs) afin de s'assurer que les coordonnées, notamment une adresse courriel et un numéro de téléphone, sont clairement indiquées et que les clients savent comment communiquer avec E1 s'ils ne sont pas d'accord avec une décision.
3. E1 envisage, dans le cadre de la refonte du site Web prévue d'ici la fin de 2024, d'ajouter sur le site Web des renseignements au sujet du processus de révision à l'intention des clients.

Enquête et recommandations: règlement sur l'utilisation des sols

Partie mise en cause : Croissance et Développement (anciennement Développement économique)

Durant l'été 2023, quatre plaintes distinctes ont joint le Bureau de l'ombudsman à propos de la gestion et de la gouvernance communautaires de la Commission de Peggy's Cove (la Commission). Les détails des plaintes différaient, mais elles abordaient des thèmes communs. Toutes les plaintes ont fait part de préoccupations au sujet de l'adoption d'un nouveau règlement sur l'utilisation des sols et de ses répercussions possibles sur la valeur de propriétés.

Les préoccupations communes soulevées touchaient

- l'absence de transparence de la Commission, notamment la tenue de réunions à huis clos;
- la communication insuffisante de la Commission sur ses activités et ses réponses aux demandes de renseignements;
- les conflits d'intérêts et le parti pris d'au moins trois membres de la Commission dans les décisions relatives au zonage et d'autres décisions;
- les incohérences dans les décisions rendues par la Commission.

La structure municipale de gouvernance de Peggy's Cove est unique en Nouvelle-Écosse. Elle fonctionne en vertu d'une loi adoptée en 1962, la *loi visant à créer la zone de préservation de Peggy's Cove et à établir une Commission de Peggy's Cove (An Act to Create Peggy's Cove Preservation Area and to Establish a Peggy's Cove Commission)*, plus communément appelée la « *loi sur la Commission de Peggy's Cove* ». La loi désigne le gouvernement provincial comme autorité supérieure et crée la Commission de Peggy's Cove, dont la composition est restreinte à des intervenants locaux et dont les pouvoirs sont limités.

Au moment de l'enquête, Peggy's Cove comptait entre 30 et 34 résidents permanents. Sur le plan géographique, le village est situé à l'intérieur de la Municipalité régionale d'Halifax (MRH). Les résidents paient des impôts fonciers à la MRH et sont représentés par un conseiller municipal de la MRH.

Les quatre plaintes portaient sur la question du zonage. Les plaignants redoutaient les effets négatifs que pourraient avoir les modifications de zonage sur l'état et la valeur des propriétés. Les préoccupations étaient assorties d'allégations de conflits d'intérêts de certains membres de la Commission de Peggy's Cove qui collaboraient avec des consultants et des fonctionnaires provinciaux à l'élaboration de la nouvelle structure.

Le Bureau a enquêté sur les quatre plaintes et les a évaluées individuellement. Il a ensuite effectué une évaluation collective parce qu'elles soulevaient des problèmes systémiques par rapport au statut et à la position de la Commission de Peggy's Cove ainsi qu'au rôle de l'entité de supervision, le ministère du Développement économique (désormais Croissance et Développement).

Un rapport contenant les recommandations qui suivent a été soumis au ministère du Développement économique en avril 2024.

1. Réviser et modifier la *loi sur la Commission de Peggy's Cove* afin de corriger les problèmes de gouvernance et d'équité relevés durant le processus d'adoption du règlement sur l'utilisation des sols et évoqués dans le présent rapport.
 - a. Les révisions, modifications ou remplacements de dispositions de la loi doivent témoigner d'une sensibilisation continue à la nécessité de protéger et de soutenir la durabilité de la communauté des résidents permanents, de garantir les droits des propriétaires non-résidents, et de stimuler une croissance économique et un développement commercial conçus et dosés pour refléter le patrimoine communautaire, maritime et culturel de la Nouvelle-Écosse.
 - b. En attendant une révision ou une modification de la loi sur la Commission de Peggy's Cove et compte tenu du besoin urgent reconnu d'un processus d'appel en matière de zonage, d'une amélioration de l'application des règlements et d'une clarification de l'utilisation des sols permise dans les différentes zones, le Ministère devrait prendre une décision rapide au sujet de l'adoption du projet de règlement sur l'utilisation des sols de la Commission de Peggy's Cove et le cabinet-conseil Upland Planning + Design Studio.
 - c. Les révisions, modifications ou remplacements de dispositions de la loi doivent prévoir un régime efficace d'application des règlements incluant l'embauche d'un agent d'application rémunéré et des sanctions dissuasives équivalentes ou supérieures à celles généralement en vigueur dans les municipalités de la Nouvelle-Écosse.
 - d. Les révisions, modifications ou remplacements de dispositions de la loi doivent assurer une représentation plus équitable de tous les intéressés au sein de la Commission de Peggy's Cove. Un modèle possible pourrait prévoir un représentant de chacun des groupes suivants : la communauté des résidents permanents, les propriétaires non-résidents, le gouvernement provincial, la Municipalité régionale d'Halifax (MRH) et un urbaniste indépendant spécialisé en aménagement du territoire.
2. Procéder, comme le recommande le projet de règlement sur l'utilisation des sols, rapidement à l'embauche d'un agent de développement chargé d'examiner les

demandes de dérogation en matière de zonage et de diriger les appels vers une Commission de Peggy's Cove nouvellement constituée ou modifiée.

3. Réviser le taux de rémunération actuel par réunion des membres de la Commission de Peggy's Cove afin d'assurer une parité avec les taux provinciaux en vigueur de rémunération des membres de commissions et exiger un calendrier minimal de réunions.
4. Mettre à jour conjointement avec la Commission de Peggy's Cove ou son successeur éventuel la politique sur les conflits d'intérêts. La mise à jour pourrait s'inspirer du libellé actuel de la législation provinciale sur les conflits d'intérêts, d'un échantillon des nouveaux codes récemment adoptés par les municipalités, ainsi que des dispositions pertinentes sur la conduite impartiale figurant dans le document intitulé *Valeurs, éthique et conduite : Un code pour les fonctionnaires de la Nouvelle-Écosse*.
5. Superviser la modification de la politique de gouvernance de la Commission de Peggy's Cove afin que les réunions publiques deviennent la norme, à moins d'exceptions strictement définies telles que les questions ayant trait au personnel, les dossiers disciplinaires et les appels d'offres ou contrats confidentiels.

Le ministère de la Croissance et du Développement (Développement économique) et la Commission de Peggy's Cove ont accepté toutes les recommandations. La Commission a soumis le nouveau règlement proposé en novembre 2024 au Ministère, qui l'a accepté.

Au moment de la publication du présent rapport, des progrès étaient survenus concernant la recommandation de l'embauche d'un agent de développement. Le Ministère a indiqué que la loi sur la Commission de Peggy's Cove sera modifiée afin de corriger les lacunes signalées, mais aucun échéancier n'a encore été établi aux fins de sa modification.

Enquête et recommandations: un placement d'urgence temporaire (PUT)

Partie mise en cause: Division du bien-être de l'enfance et de la famille du ministère des Opportunités et du Développement social (anciennement Services communautaires).

Notre Bureau a été joint par un plaignant dont l'enfant avait fait l'objet d'un placement d'urgence temporaire (PUT) en vertu d'une prise en charge temporaire par le ministère des Services communautaires (le Ministère). Selon le plaignant, l'enfant aurait allégué que des membres du personnel chargé du PUT avaient recouru à des interventions physiques inappropriées. Le plaignant a en outre fait part de préoccupations à propos de la communication durant l'enquête subséquente de la Protection de l'enfance. Il a allégué une absence de communication de la part du Ministère sur les résultats de l'enquête menée dans le cadre du protocole conjoint et a demandé qu'un représentant du Bureau de l'ombudsman examine la situation.

L'examen des notes du dossier d'enquête de la Protection de l'enfance par un représentant du Bureau de l'ombudsman a confirmé que le Ministère avait donné suite au dossier et enquêté conformément à sa politique. Il semble toutefois que durant l'enquête menée en vertu du protocole conjoint, le travailleur social chargé de l'enquête n'a reçu aucune communication de la part du policier responsable de l'enquête entre juin 2023 et le début janvier 2024. Une communication reçue en janvier 2024 a indiqué que le policier avait été en congé de travail d'août 2023 à janvier 2024. Lors d'un suivi auprès du gestionnaire régional de la prestation des services, il a été confirmé que le travailleur social ou son superviseur n'avait pris aucune mesure pour tenter de joindre le supérieur du policier au sujet de l'absence de communication.

Le Bureau a soumis la recommandation qui suit au Ministère en avril 2024.

1. Il est recommandé que la politique existante relative aux enquêtes menées dans le cadre du protocole conjoint soit révisée et, le cas échéant, modifiée afin de préciser les attentes en matière de communication entre les organismes concernés, et que le Ministère prévoie un mécanisme de signalement et d'escalade des préoccupations ayant trait à la communication au sein de l'organisme concerné dans les situations où les renseignements complémentaires requis par le Ministère ne sont pas reçus en temps opportun, demeurent manquants ou lorsque la communication cesse ou qu'aucun suivi n'est assuré.

Le Ministère a accepté et mis en œuvre la recommandation.

Résultats des enquêtes (recommandations)

La loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) confère au Bureau le pouvoir de formuler des recommandations à l'intention des ministères, organismes, conseils, commissions et municipalités provinciaux. De telles recommandations découlent généralement d'enquêtes approfondies menées par les représentants du Bureau de l'ombudsman.

L'organisme public concerné est invité, dans le cas de chaque recommandation soumise, à informer le Bureau de son acceptation ou non de la recommandation, ainsi que des mesures envisagées pour la mettre en œuvre, souvent dans un délai prescrit. Le pouvoir de formuler des recommandations permet au Bureau de clarifier et d'améliorer les politiques publiques, les procédures et la prestation des services gouvernementaux. L'organisme public peut choisir d'accepter et de mettre en œuvre les recommandations, de les appliquer en partie ou de les refuser. Cela dit, la majorité des ministères provinciaux choisissent de les accepter et de les mettre en œuvre intégralement. Plusieurs raisons peuvent motiver une telle décision, notamment le désir sincère des fonctionnaires d'améliorer les politiques et les procédures, ainsi que les préoccupations sur la perception qu'aurait le public en cas de refus.

Le tableau suivant état des recommandations formulées en 2024-2025. Le tableau précise également l'organisme public concerné (partie mise en cause) ainsi que la nature de la plainte. Toutes ne découlent pas de dossiers neufs traités au cours de l'exercice visé; certaines proviennent d'enquêtes amorcées lors d'un exercice antérieur et closes en 2024-2025. La recommandations soumise ont été acceptées et leur mise en œuvre fait l'objet d'un suivi.

Nous publierons cette année les résultats des enquêtes officielles sur notre site Web tous les trimestres. Les renseignements fournis incluront le nom de l'entité gouvernementale concernée, les recommandations formulées et leur état (acceptation ou non par la partie mise en cause).

Plainte	Recommandations
<p>Le Bureau a reçu une plainte alléguant que le bruit émanant d'un club de curling était beaucoup plus fort qu'avant sa reconstruction (bruit de la fabrication de la glace), ce qui aurait une incidence négative sur la qualité de vie dans le quartier.</p> <p>Une enquête menée sur ces préoccupations a abouti aux recommandations qui suivent.</p>	<p>Suivant l'article 20 de la <i>loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act)</i>, il est recommandé que la Municipalité régionale d'Halifax</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. examine le règlement sur le bruit actuellement en vigueur afin de déterminer si ses dispositions sont pertinentes et applicables, plus précisément en ce qui concerne les équipements de fabrication de glace et de neige; 2. examine le règlement sur le bruit existant dans le but d'explorer des options permettant d'intégrer des mécanismes objectifs de mesure du bruit dans le processus d'enquête sur les plaintes au sujet du bruit; 3. réexamine les plaintes liées au bruit déposées en 2016 et en 2022, mentionnées dans le présent rapport, afin de s'assurer que le [club de curling] respecte les exigences du règlement sur le bruit. <ol style="list-style-type: none"> a) S'il est déterminé que le [club de curling] ne respecte pas le règlement, la Municipalité devra évaluer la situation et entamer les mesures d'application indiquées ou les démarches nécessaires pour assurer sa conformité. <p>Les recommandations ont été acceptées par la partie mise en cause et leur mise en œuvre fait l'objet d'un suivi.</p>
<p>Partie mise en cause</p>	
<p>Municipalité régionale d'Halifax (objet : application des règlements)</p>	

Plainte	Recommandations
<p>Le Bureau a reçu une plainte alléguant qu'Efficiency Nova Scotia fournissait des renseignements inexacts à propos des évaluations énergétiques résidentielles, des améliorations proposées et des mécanismes d'appel dans le cadre du programme <i>HomeWarming</i>.</p> <p>Une enquête menée sur ces préoccupations a abouti aux recommandations qui suivent.</p>	<p>Suivant l'article 20 de la loi sur l'ombudsman (<i>Ombudsman Act</i>), il est recommandé qu'Efficiency Nova Scotia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. veille à ce que l'information sur les critères d'admissibilité au programme soit disponible et accessible au public, notamment sur le site Web du programme HomeWarming et dans les documents de demande; 2. élabore et mette en œuvre une politique concernant la communication par écrit des décisions sur l'admissibilité aux demandeurs. Les détails communiqués devraient inclure la décision rendue et, dans les cas où un demandeur est jugé inadmissible, les motifs de la décision ainsi que les recours possibles si le demandeur souhaite contester la décision; 3. mette en place un processus de révision ou un mécanisme d'appel pour les demandeurs ayant des préoccupations concernant le processus d'admissibilité et les décisions connexes. <p>Ces recommandations ont été mises en œuvre par la partie mise en cause à la satisfaction du Bureau.</p>
<p>Partie mise en cause</p>	
<p>Efficiency Nova Scotia (objet : programme HomeWarming)</p>	

Plainte	Recommandations
<p>Le Bureau a reçu des plaintes faisant part de préoccupations concernant l'établissement d'un nouveau règlement sur l'utilisation des sols et ses répercussions possibles sur la valeur des propriétés.</p> <p>L'enquête menée sur ces préoccupations a abouti aux recommandations qui suivent.</p>	<p>Suivant l'article 20 de la loi sur l'ombudsman (<i>Ombudsman Act</i>), il est recommandé que le ministère du Développement économique</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. révise et modifie la loi sur la Commission de Peggy's Cove afin de corriger les problèmes de gouvernance et d'équité relevés durant le processus d'adoption du règlement sur l'utilisation des sols et évoqués dans le présent rapport; <ol style="list-style-type: none"> a. Les révisions, modifications ou remplacements de dispositions de la loi doivent témoigner d'une sensibilisation continue à la nécessité de protéger et de soutenir la durabilité de la communauté des résidents permanents, de garantir les droits des propriétaires non-résidents, et de stimuler une croissance économique et un développement commercial conçus et dosés pour refléter le patrimoine communautaire, maritime et culturel de la Nouvelle-Écosse. b. En attendant une révision ou une modification de la loi sur la Commission de Peggy's Cove, et compte tenu du besoin urgent reconnu d'un processus d'appel en matière de zonage, d'une amélioration de l'application des règlements et d'une clarification de l'utilisation des sols permise dans les différentes zones, le Ministère devrait prendre une décision rapide au sujet de l'adoption du projet de règlement sur l'utilisation des sols de la Commission de Peggy's Cove et le cabinet-conseil Upland Planning + Design Studio. c. Les révisions, modifications ou remplacements de dispositions de la loi doivent prévoir un régime efficace
<p>Partie mise en cause</p>	
<p>Croissance et Développement (anciennement Développement économique)</p>	

	<p>d'application des règlements incluant l'embauche d'un agent d'application rémunéré et des sanctions dissuasives équivalentes ou supérieures à celles généralement en vigueur dans les municipalités de la Nouvelle-Écosse.</p> <p>d. Les révisions, modifications ou remplacements de dispositions de la loi doivent assurer une représentation plus équitable de tous les intéressés au sein de la Commission de Peggy's Cove. Un modèle possible pourrait prévoir un représentant de chacun des groupes suivants : la communauté des résidents permanents, les propriétaires non-résidents, le gouvernement provincial, la Municipalité régionale d'Halifax (MRH) et un urbaniste indépendant spécialisé en aménagement du territoire.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. procède, comme le recommande le projet de règlement sur l'utilisation des sols, rapidement à l'embauche d'un agent de développement chargé d'examiner les demandes de dérogation en matière de zonage et de diriger les appels vers une Commission de Peggy's Cove nouvellement constituée ou modifiée; 3. révisé le taux de rémunération actuel par réunion des membres de la Commission de Peggy's Cove afin d'assurer une parité avec les taux provinciaux en vigueur de rémunération des membres de commissions et exige un calendrier minimal de réunions; 4. mette à jour conjointement avec la Commission de Peggy's Cove ou son successeur éventuel la politique sur les conflits d'intérêts. La mise à jour pourrait s'inspirer du libellé actuel de la législation provinciale sur les conflits d'intérêts, d'un
--	---

	<p>échantillon des nouveaux codes récemment adoptés par les municipalités, ainsi que des dispositions pertinentes sur la conduite impartiale figurant dans le document intitulé <i>Valeurs, éthique et conduite : Un code pour les fonctionnaires de la Nouvelle-Écosse</i>;</p> <p>5. supervise la modification de la politique de gouvernance de la Commission de Peggy's Cove afin que les réunions publiques deviennent la norme, à moins d'exceptions strictement définies telles que les questions ayant trait au personnel, les dossiers disciplinaires et les appels d'offres ou contrats confidentiels.</p> <p>Les recommandations ont été acceptées et la partie mise en cause est en train de les mettre en œuvre.</p>
--	---

Plainte	Recommandations
<p>Le Bureau a reçu un rapport alléguant qu'un enfant faisant l'objet d'un placement d'urgence temporaire pris temporairement en charge par le ministère des Services communautaires aurait été soumis au recours inapproprié à des interventions physiques de la part du personnel.</p> <p>Une enquête menée sur ces préoccupations a abouti aux recommandation qui suivent.</p>	<p>Suivant l'article 20 de la <i>Loi sur l'ombudsman</i>, il est recommandé au ministère des Opportunités et du Développement social</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. que la politique existante relative aux enquêtes menées dans le cadre du protocole conjoint soit révisée et, le cas échéant, modifiée afin de préciser les attentes en matière de communication entre les organismes concernés, et que le Ministère prévoie un mécanisme de signalement et d'escalade des préoccupations ayant trait à la communication au sein de l'organisme concerné dans les situations où les renseignements complémentaires requis par le Ministère ne sont pas reçus en temps opportun, demeurent manquants ou lorsque la communication cesse ou qu'aucun suivi n'est assuré. <p>La recommandation a été acceptée et la partie mise en cause est en train de la mettre en œuvre.</p>
<p>Partie mise en cause</p>	
<p>Opportunités et Développement social (anciennement Services communautaires) (objet : Bien-être de l'enfance et de la famille)</p>	

Le mois en un clin d'oeil: juin 2024

Ministère / organisation	
<p>Affaires municipales : 10</p> <ul style="list-style-type: none"> Agence provinciale du logement de la N.-É. (10) *Relève désormais de Croissance et Développement. <p>Aînés et soins de longue durée : 1</p> <p>Centres régionaux pour l'éducation : 5</p> <ul style="list-style-type: none"> CREH (2) Annapolis Valley (2) Chignecto-Central (1) <p>Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée : 1</p> <p>Commission d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse : 3</p> <p>Commission de la fonction publique : 1</p> <p>Commission des accidents du travail : 2</p> <p>Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse : 1</p> <p>Commission du travail : 2</p> <p>Communautés, Culture, Tourisme et Patrimoine : 2</p> <p>Éducation et Développement de la petite enfance : 1</p> <p>Efficiency One : 1</p> <p>Halifax (MRH) : 6</p> <p>Justice : 22</p> <ul style="list-style-type: none"> Services correctionnels pour adultes (18) Services judiciaires (3) Services juridiques (1) 	<p>Ministère de l'Éducation postsecondaire : 1</p> <p>Municipalité du comté d'Annapolis : 1</p> <p>Municipalité du comté de Kings : 1</p> <p>Municipalité du district de Yarmouth : 2</p> <p>Municipalité régionale du Cap-Breton : 2</p> <p>Opportunités et Développement social : 29</p> <ul style="list-style-type: none"> Bien-être de l'enfance et de la famille (25) Soutien à l'emploi et aide au revenu (4) <p>Ressources naturelles et Énergies renouvelables : 1</p> <p>Santé et Mieux-être : 8</p> <ul style="list-style-type: none"> Santé mentale et dépendances (6) Soins de santé primaires (2) <p>Santé Nouvelle-Écosse : 4</p> <p>Service des poursuites publiques : 1</p> <p>Service Nouvelle-Écosse et Services internes : 2</p> <p>Travaux publics: 3</p> <p>Tribunal d'appel des accidents du travail : 1</p> <p>Ville d'Amherst : 1</p> <p>Ville de Stellarton : 1</p> <p>Plaintes totales: 176</p> <p>Interventions totales: 14</p> <p>Questions ne relevant pas du Bureau: 53</p>

Défendeurs visés par les plaintes (2024-2025)

Affaires municipales	76*
Agriculture	2
Aide juridique de la Nouvelle-Écosse	27
Aînés et Soins de longue durée	30
Amherst (ville)	2
Antigonish (ville)	1
Bridgewater (ville)	5
Bureau de gestion des urgences	1
Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse	8
bureau du premier ministre	1
Canning (village)	1
Centres régionaux pour l'éducation	28
Chester (village)	1
Clark's Harbour (ville)	1
Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée	6
Commission de la fonction publique	7
Commission des accidents du travail	26
Commission des droits de la personne, Nouvelle-Écosse	25
Commission des plaintes contre la police de la N.-É.	11
Commission du travail	5
Communautés, Culture, Tourisme et Patrimoine	3
Comté de Cumberland	1
Comté de Pictou	3
Conseil des services publics et d'examen de la Nouvelle-Écosse	1
Conseil du Trésor et Finances	5
Conseils scolaires de la Nouvelle-Écosse	2
Cornwallis Square (village)	1
Curateur public	1
Digby (ville)	1
Éducation et Développement de la petite enfance	9
EfficiencyOne	10
Élections Nouvelle-Écosse	6
Environnement et Changement climatique	5

Halifax Harbour Bridges	1
Initiatives en matière d'équité et de lutte contre le racisme	1
IWK Health Centre	4
Justice	184
Kentville (ville)	3
Mahone Bay (ville)	1
Ministère de la Croissance et du Développement	6*
Municipalité de Clare	3
Municipalité de East Hants	3
Municipalité de Shelburne	2
Municipalité du comté d'Annapolis	6
Municipalité du comté d'Inverness	3
Municipalité du comté de Argyle	6
Municipalité du comté de Kings	2
Municipalité du comté de Richmond	2
Municipalité du comté de Victoria	7
Municipalité du district de Chester	3
Municipalité du district de Digby	2
Municipalité du district de Guysborough	2
Municipalité du district de St. Mary's	3
Municipalité du district de Yarmouth	3
Municipalité régionale d'Halifax	40
Municipalité régionale du Cap-Breton	21
Municipalité régionale du Windsor West-Hants	4
Nova Scotia Community College	5
Opportunités et du Développement social	300
Property Valuation Services Corporation	4
Régie de la Santé de la Nouvelle-Écosse	87
Région de la municipalité de Queens	2
Ressources naturelles et Énergies renouvelables	11
Santé et mieux-être	48
Service des poursuites publiques	2
Service Nouvelle-Écosse et Services internes	48
Shelburne (ville)	1
Société des services de pension de la Nouvelle-Écosse	1
Stellarton (ville)	2
Stewiacke (ville)	1
Travail, Compétences et Immigration	14

Travaux publics	25
Tribunal d'appel des accidents du travail	3
Truro (ville)	5
Westville (ville)	1
Yarmouth (ville)	1

*L'Agence provinciale de logement de la Nouvelle-Écosse relevait du ministère des Affaires municipales pendant une partie de cet exercice, puis a été transférée sous le ministère de la Croissance et du Développement.

Statistiques des plaints

Statistiques globales

Évaluations préliminaires	1,452
Examens administratifs	350
Enquêtes officielles	4
Enquête en- gagée d'office/ examen de politique	2
LDAFIP – Examen administratif	2
LDAFIP – Examen formel	0
*Autre	8
Total des plaintes et examens	1,818
Activités de sensibilisation	139
Nombre total de nouvelles affaires en 2024-2025	1,957

Les jeunes

Les rencontres avec les jeunes pris en charge et sous garde	104
Enquêtes sur des jeunes	124
<ul style="list-style-type: none"> • Jeunesse (non précisée) 	38
<ul style="list-style-type: none"> • Protection de la jeunesse de l'ONU 	30
<ul style="list-style-type: none"> • Dispositions relatives à la jeunesse de l'ONU 	37
<ul style="list-style-type: none"> • Participation des jeunes à l'ONU 	19

Résultats

Aide fournie	1,077
Plaintes réglées	23
Mise en œuvre adéquate	34
Abandonné par le plaignant (retrait)	127
Abandonné par l'ombudsman	33
Ne relevant pas de la compétence du Bureau	517
Résultats en cours	7

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

Courriel : ombudsman@novascotia.ca

Facebook: Nova Scotia Ombudsman

Twitter/X: @NS_Ombudsman