





William A. Smith, ombudsman

Ce rapport annuel est mon dernier à titre d'ombudsman de la Nouvelle-Écosse, puisque j'ai décidé de quitter mes fonctions après six années. Il s'agit pour moi d'une étape à la fois heureuse et triste.

En Nouvelle-Écosse, l'ombudsman est nommé pour un mandat de cinq ans, qui est renouvelable. Mon premier mandat s'est terminé en juin 2021. J'avais alors prévu de prendre ma retraite, mais on m'a demandé de rester pendant au moins une autre année en raison des difficultés importantes pesant sur le gouvernement, la plupart étant liées à la COVID-19. J'ai donc pris ma retraite le 30 juin 2022.

Comme pour tous les changements personnels et professionnels importants, les sentiments sont mélangés. Il s'agit à la fois d'optimisme pour les possibilités que présente la retraite, et de tristesse engendrée par mon départ d'un poste passionnant au sein de la fonction publique.

Je tiens avant tout à remercier les membres du personnel du Bureau de l'ombudsman, dont la plupart ont été mes collègues pendant mes six années. Il s'agit en effet de personnes dévouées et talentueuses, et travailler avec elles a été à la fois un privilège et un plaisir.

Je tiens également à saluer les milliers de Néo-Écossais qui ont fait confiance au Bureau pendant mon mandat en sollicitant nos services. Je tiens également à remercier les centaines de fonctionnaires de la Nouvelle-Écosse qui ont donné suite à nos demandes de renseignements et qui ont, dans une très large mesure, volontiers accepté nos suggestions et recommandations. Travailler avec ces deux groupes m'a apporté beaucoup de satisfaction et un fort sentiment d'accomplissement.

Au cours des six dernières années, les 17 employés du Bureau ont traité plus de 12000 dossiers. En raison des défis liés à la COVID-19, de la conclusion de plusieurs enquêtes importantes et du lancement de plusieurs autres enquêtes, la dernière année a été particulièrement chargée.

Nous avons entre autres terminé une enquête complexe sur une agence d'aide à l'emploi au Cap-Breton qui est financée par la Province; le ministère concerné a accepté et mis en œuvre toutes nos recommandations. J'ai également été heureux de constater que les recommandations formulées de longue date par le Bureau de l'ombudsman relativement à la structure d'examen des décès d'enfants ont finalement été mises en œuvre au cours de ma dernière année. Les exigences relatives à l'examen des décès d'enfants pris en charge par la Province sont enfin inscrites dans la loi.

Je suis particulièrement fier des initiatives entreprises pendant mon mandat qui visent à protéger l'indépendance et l'autorité de l'ombudsman, notamment grâce à une décision cruciale rendue en 2019 par la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse qui a confirmé le droit de l'ombudsman d'examiner certains dossiers initialement retenus par un ministère gouvernemental. Ces droits et prérogatives sont en effet cruciaux pour l'efficacité du bureau de l'ombudsman parlementaire. Je suis ainsi fier de mon équipe pour son engagement à les défendre et à les renforcer.

Les habitants du Cap-Breton aiment à célébrer leurs racines, et je ne fais pas exception à cette règle. J'ai passé mon enfance à Whitney Pier. Mon père, qui travaillait pour DEVCO à l'International Coal Pier, et ma mère, qui était femme au foyer, avaient donc un travail exigeant. Même si ma famille était caractéristique de l'époque par ses ressources financières limitées et la richesse de ses liens sociaux, sa composition était cependant tout à fait unique. Je suis en effet le dernier de dix enfants, dont quatre paires de jumeaux, et ma seconde sœur aînée jure qu'elle est ma jumelle!

Je me suis toujours estimé chanceux d'avoir pu réaliser mes ambitions, notamment 33 années au sein de la GRC, de laquelle j'ai pris ma retraite en 2012 en tant que commissaire adjoint et commandant de la division « B » à Terre-Neuve-et-Labrador. Mon expérience au sein de la GRC a été riche, variée et très canadienne. J'ai en effet travaillé dans six provinces et pour sept divisions différentes, ainsi que dans des communautés des Premières Nations, parfois dans deux langues. J'ai de plus rempli un mandat particulièrement gratifiant en tant qu'officier responsable de la sécurité du gouverneur général de l'époque, Son Excellence Roméo LeBlanc.

Ma carrière au sein de la GRC m'a offert de très nombreuses possibilités de développement, y compris une formation à l'Université St. Mary's, à Halifax, ainsi qu'une formation et une expérience approfondies du travail de policier à l'échelle nationale et internationale.

La voie qui m'a mené au Bureau de l'ombudsman comprend également quatre précieuses années en tant que directeur général des services correctionnels pour la Province de la Nouvelle-Écosse, supervisant à la fois les services correctionnels carcéraux et communautaires.

Je prends donc ma retraite estimant avoir eu beaucoup de chance d'avoir été au service des Canadiens pendant plus de quarante ans, et je suis reconnaissant envers la Nouvelle-Écosse et le Canada pour ma carrière.

Pour résumer, je prends ma retraite avec un profond respect pour les institutions publiques et les fonctionnaires qui sont au service des Néo-Écossais et de tous les Canadiens, ainsi qu'avec un fort sentiment de gratitude pour avoir pu servir et aider nombre de Canadiens aux prises avec des difficultés.

William A. Smith

1	Message de l'ombudsman
3	Table des matières
4	À propos du Bureau
	Mission
	Rôle et mandat
5	Organisation
	Administration
	Services d'enquête et de traitement des plaintes (SETP)
	Services pour les jeunes et les aînés (SJA)
6	Ressources humaines
	Formation et perfectionnement
7	Finances
8	Étude de cas n° 1
10	Bilan de l'exercice
	Types d'examens et d'enquêtes
11	Résultats des plaintes et des demandes de renseignements
12	Principaux faits et chiffres
13	Plaintes relevant et ne relevant pas du Bureau
14	Délais de règlement
15	Étude de cas n° 2
17	Origines des plaintes
18	Services communautaires
19	Justice
20	Santé et Mieux-être
21	Municipalité régionale d'Halifax
22	Étude de cas n° 3
26	Défendeurs visés par les plaintes
28	Aperçu d'un mois d'activités
30	Étude de cas n° 4
31	Règlement des plaintes
32	Processus de règlement des plaintes
33	Enquêtes au titre de la loi sur l'ombudsman (<i>Ombudsman Act</i>)
	Enquêtes engagées d'office et examens des politiques
	Enquêtes sur des jeunes
34	Enquêtes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public (<i>Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act</i>)
35	Résultats des enquêtes (recommandations)
41	Étude de cas n° 5
42	Sensibilisation
	Séances de sensibilisation
43	Services correctionnels
44	Services pour les jeunes et les aînés
	Type de plaintes déposées par les jeunes
	Problèmes particuliers aux aînés
45	Étude de cas n° 6
46	Nous joindre



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



Ressources humaines

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

Le Bureau compte 17 postes à temps plein, dont celui d'ombudsman.

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

- Table ronde sur la diversité
- Réseau d'employés du gouvernement de Pride Nova Scotia
- Réseau des employés handicapés de la Nouvelle-Écosse
- Comité des services en français

Cette année, en raison de la pandémie de COVID-19, aucun stage d'étudiant n'a pu se faire sur place.

Formation et perfectionnement

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

Cours de formation donnés à l'interne et à la Commission de la fonction publique

- Lutter contre les préjugés inconscients
- Lutter contre les microagressions
- Milieu de travail respectueux
- Diversité, inclusion et équité en matière d'emploi
- Formation sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels
- Programme de développement du leadership
- Premiers soins/RCR et sécurité au travail
- Formation sur Teams et les téléconférences
- Droits de la personne 101

Cours de formation donnés à l'externe

- L'Esprit au travail – Commission de la santé mentale du Canada
- *Report Writing, How to Investigate, Investigating Allegations of Harassment & Sexual Harassment in the Workplace* – Workplace Institute
- *Daring To Do* (Anti Racism Action in Child Welfare) – KOJO Institute
- Les enfants d'abord Canada, Élever le Canada 2021 - Rapports sur les 10 principales menaces pour l'enfance
- Série de webinaires sur les handicaps – Pratiques exemplaires, coordination des dossiers et enquêtes
- *Best Practices in Child Legal Representation Conference* – Office of the Child & Youth Advocate Alberta
- Webinaires et présentations provinciaux

Finances

Le budget 2021-2022 du Bureau se trouve au tableau 1. Le Bureau a dépensé 100 % de son budget au cours de l'exercice 2021-2022

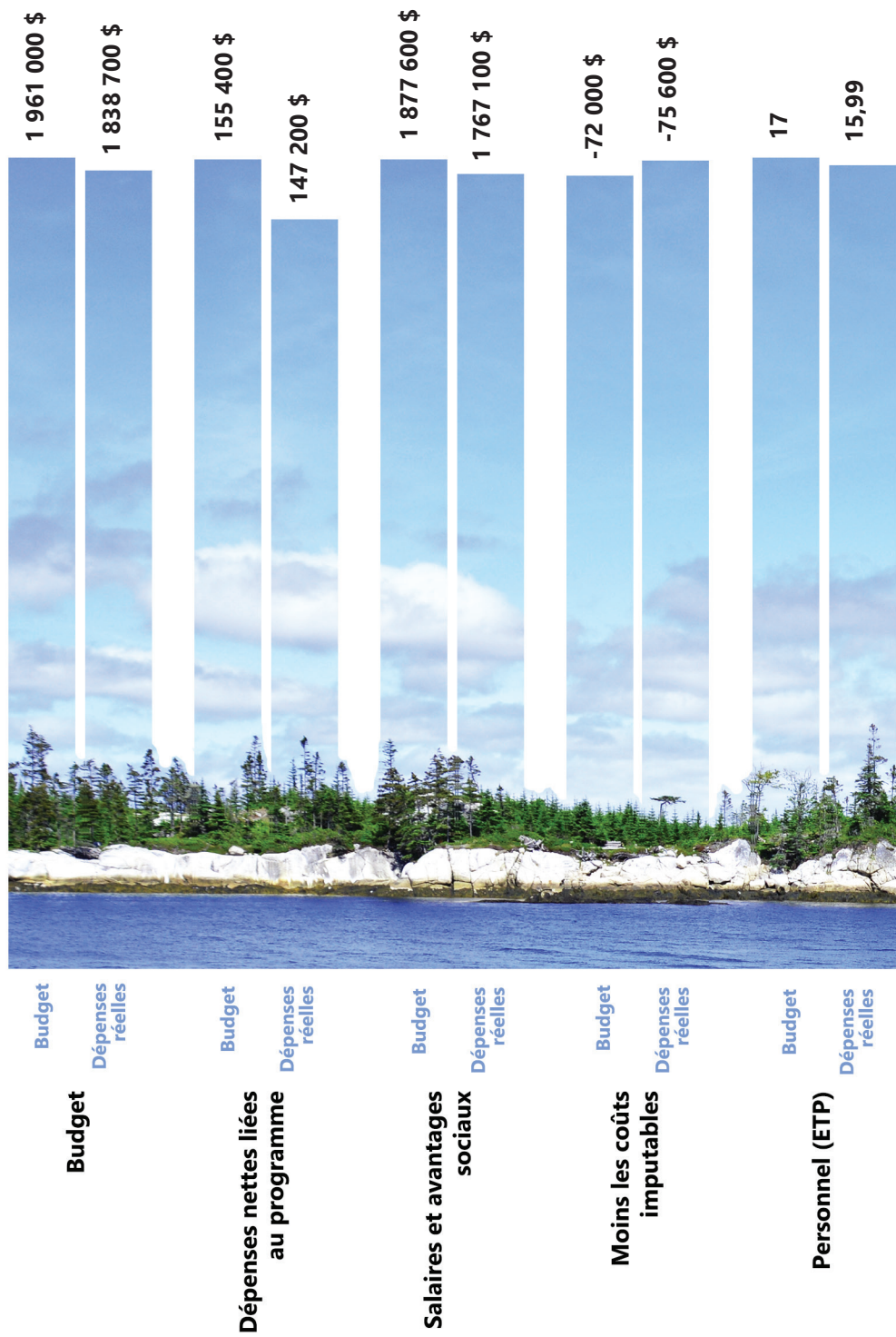


Figure 1

Comme les rouages de la justice, les rouages de l'équité administrative tournent souvent lentement. Il arrive que le traitement de dossiers confiés à l'ombudsman prenne plus d'un an. Ces dossiers se rapportent en général à des enquêtes complexes auprès d'entités gouvernementales, mais certains nécessitent simplement de s'en tenir à un processus pour pouvoir composer avec des lenteurs administratives.

Une personne de 60 ans atteinte de sclérose en plaques a en effet été admise dans un établissement de santé de la Nouvelle-Écosse pour suivre un traitement. Après un long traitement, il a été jugé qu'elle était trop malade pour pouvoir sortir.

La personne a de plus été déclarée handicapée et atteinte d'incapacité après un certain nombre d'examens et de consultations. On a donc demandé au Bureau du curateur public d'intervenir. En matière de tutelle, la notion de compétence se rapporte à la capacité d'une personne à gérer l'argent, et la notion de capacité, à la possibilité de prendre des décisions. Le curateur a donc assumé légalement l'entière responsabilité des affaires financières et personnelles de la personne.

Les travailleurs sociaux ainsi que le personnel de l'hôpital ont conclu que le patient devait rester dans un établissement de santé jusqu'à ce qu'un établissement de soins de longue durée puisse l'accueillir.

La difficulté à trouver une place était d'autant plus importante que la personne ne souhaitait pas aller dans un foyer pour personnes âgées. Le patient, qui avait 60 ans, était jugé trop jeune par la plupart des foyers, qui sont faits pour les aînés plus âgés. Il était de plus convaincu qu'il pouvait quitter l'hôpital et vivre de façon autonome dans un appartement, comme il le faisait depuis des années.

Au cours de cette période, sa santé a fluctué. Après plusieurs mois de ce qui selon lui s'apparentait à un enfermement, il s'est adressé au Bureau de l'ombudsman pour savoir s'il pouvait faire appel de la qualification d'incapacité et d'incompétence.

Les questions étaient essentiellement de nature juridique. Le Bureau de l'ombudsman fait des évaluations qui peuvent être de nature juridique, mais il n'offre pas de conseils juridiques.

On a cependant déterminé que certaines lois offraient des processus particuliers, y compris la loi sur les hôpitaux (*Hospitals Act*) et la loi sur le traitement psychiatrique forcé (*Involuntary Psychiatric Treatment Act*), lesquelles peuvent offrir des voies d'appel.

Le représentant de l'ombudsman a conclu que pour contester la déclaration d'incapacité et d'incompétence et la rétention, la personne avait besoin d'une représentation juridique ou de conseils juridiques. Cette dernière ne pouvant pas se permettre de faire appel à un avocat, l'Aide juridique de la Nouvelle-Écosse semblait être la meilleure option.

Le processus s'est révélé long et difficile et a entraîné pour le plaignant une frustration et une anxiété extrêmes.

L'avocat de l'Aide juridique ayant pris le dossier en charge au début du mois de mai 2020 a été mis au courant des dispositions de la loi de la Nouvelle-Écosse sur les hôpitaux (*Hospitals Act*) susceptibles de permettre un appel.

Malheureusement, en mai et en juin ainsi que pendant la majeure partie du mois de juillet 2020, l'avocat n'a pas donné suite aux courriels et aux messages téléphoniques du client et du Bureau de l'ombudsman. Nous avons appris, fin juillet, que l'avocat ne travaillait plus pour l'Aide juridique et qu'on ne savait pas où il se trouvait.

Un autre avocat de l'Aide juridique a donc été affecté au dossier, qui manifestait de l'intérêt pour l'affaire, mais sa charge de travail l'empêchait de consacrer à celle-ci le temps et l'attention nécessaires.

(suite)

(suite)

L'avocat en question a finalement rencontré le client, fin octobre. Pendant les trois mois qui ont suivi cependant, les contacts avec le client ont été rares, et aucun progrès réel n'a été fait.

Le plaignant s'est peu à peu résigné au fait qu'il avait besoin de soins de longue durée, tout en restant catégorique sur le fait qu'il ne pouvait pas s'agir d'un foyer traditionnel pour personnes âgées ou d'un établissement où il ne pouvait pas jouir de son intimité et aller et venir à sa guise, selon ses capacités physiques. Cette option semblait lointaine, mais pas impossible. Pendant ce temps, la COVID-19 avait créé pour les établissements de soins de longue durée des difficultés inattendues.

En décembre 2020 ainsi qu'en janvier et au début de février 2021, le représentant de l'ombudsman a maintenu des contacts réguliers avec le plaignant et a envoyé à l'Aide juridique des rappels sur l'importance de faire avancer le dossier et de communiquer avec le client. Le plaignant est devenu alors de plus en plus dépendant des contacts fréquents avec le Bureau.

À la mi-février, l'avocat a indiqué que des dispositions avaient été prises pour avoir des contacts continus avec le plaignant, et ceux-ci ont parlé au téléphone, mais de façon irrégulière. Ce n'est qu'en avril 2021 que l'avocat a rencontré le travailleur social du plaignant et le personnel médical. Un examen médico-social de la situation a été effectué, qui n'a pas entraîné la modification de l'évaluation initiale concernant la capacité et la compétence du client.

Cette bifurcation a permis au représentant de l'ombudsman de poursuivre le dossier sur un autre front, en traitant directement avec la direction d'un établissement de santé dans lequel le client avait été transféré plus tôt, insistant sur le fait qu'il était urgent de trouver une solution pour un hébergement à plus long terme.

Début mai 2021, un représentant de l'ombudsman a communiqué avec un responsable des services de santé de l'établissement, qui a exprimé de l'impatience face à la situation. Cette personne a d'abord déclaré que le plaignant était la « chose la moins importante qu'il avait à l'esprit en ce moment ». Pour être juste, les contraintes liées à la COVID-19 étaient très importantes. Après discussion, cependant, le directeur de l'établissement s'est engagé à examiner le dossier.

Le 21 mai 2021, le plaignant a appelé le bureau de l'ombudsman pour annoncer qu'il serait transféré de façon permanente dans un établissement qui l'avait toujours intéressé. L'établissement offre des chambres individuelles aux personnes admissibles, ce qui est le cas du patient en tant qu'enfant d'un ancien combattant canadien.

En juillet 2021, le plaignant a indiqué que pour son nouveau logement, tout s'était déroulé exactement comme il l'avait espéré. Il suivait un traitement de physiothérapie deux fois par semaine; la nourriture était bien meilleure et la chambre était privée et confortable. On l'emmenait se promener régulièrement en fauteuil roulant dans un parc voisin.

Dans ce dossier, le plaignant était simplement passé entre les mailles du filet. Il a remercié abondamment le Bureau de l'ombudsman, précisant qu'il avait réussi à résister à un transfert dans un foyer de soins continus ou dans un hôtel en guise de solution provisoire uniquement grâce à l'intervention du représentant de l'ombudsman.

Types d'examens et d'enquêtes

Figure 2



Résultats des plaintes et des demandes de renseignements

Figure 3

1 111

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

24

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).

18

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.

67

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

6

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).

547

Ne relevant pas de la compétence du Bureau

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

28

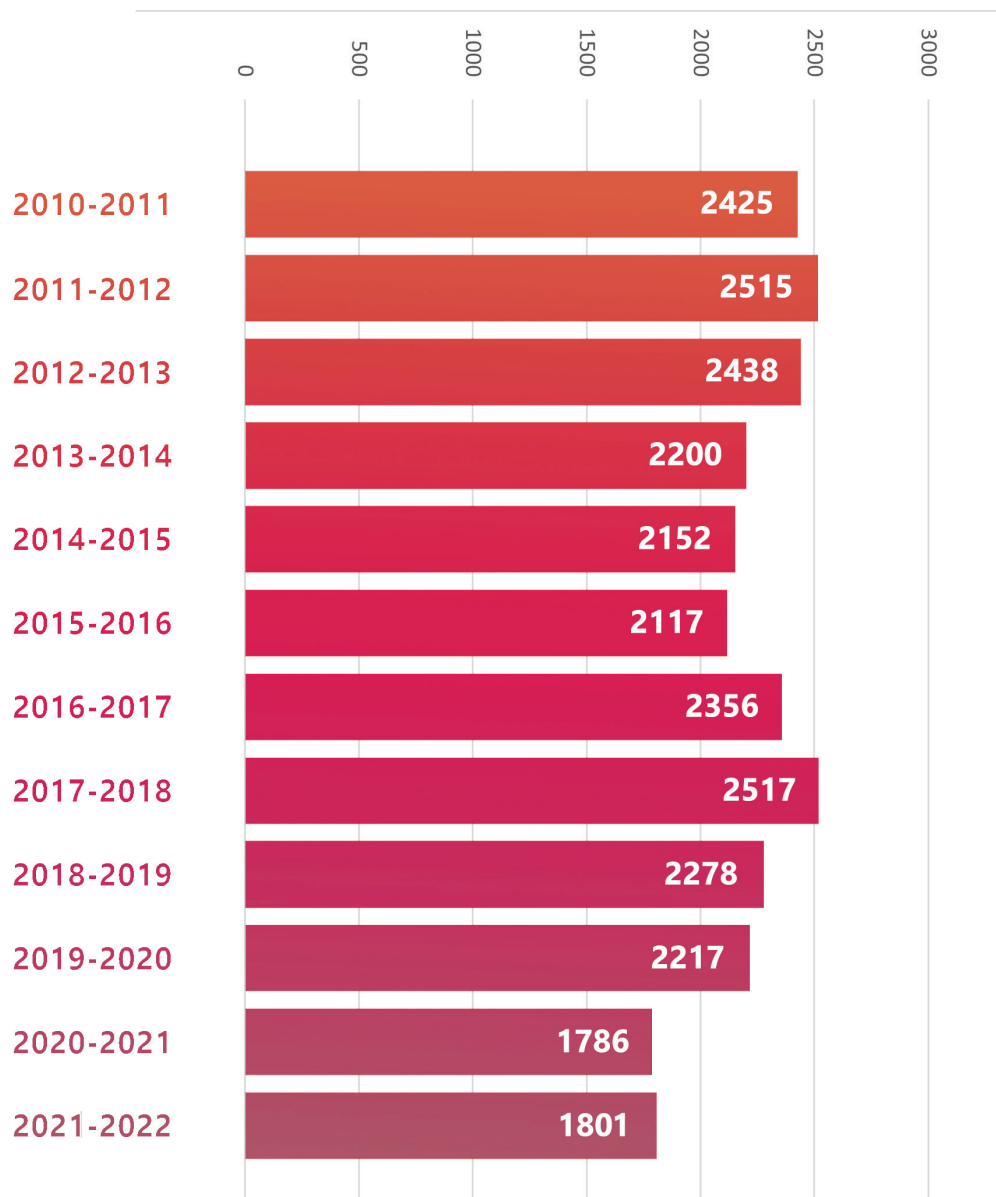
Résultats à déterminer quand les statistiques ont été collectées à la fin de l'année.

1 801 Total

Principaux faits et chiffres

En 2021-2022, le Bureau s'est occupé de 1 801 plaintes, demandes de renseignements et rencontres avec des jeunes. Voir la comparaison avec les dix dernières années au figure 4. Parmi les 1 801 plaintes, demandes de renseignements et rencontres avec des jeunes, 1 431 ont été réglés à l'étape de l'évaluation initiale, et 362 au stade de l'examen administratif. La figure 4 présente l'issue des plaintes, dont 547 ne relevaient pas de la compétence du Bureau.

Figure 4



L'écart entre les exercices 2019-2020 et 2021-2022 est attribuable à la pandémie de COVID-19. Le nombre de séances d'information en personne a par exemple baissé de façon significative au cours des deux dernières années en raison des ordonnances de santé publique. Nous nous sommes donc adaptés et avons procédé de façon virtuelle (p. ex. téléconférences), en particulier avec les établissements de soins de longue durée, les établissements correctionnels et les établissements résidentiels de soins pour enfants.

Plaintes relevant et ne relevant pas 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 les divulgations 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 calcul 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

Organisme autoréglementé – 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).

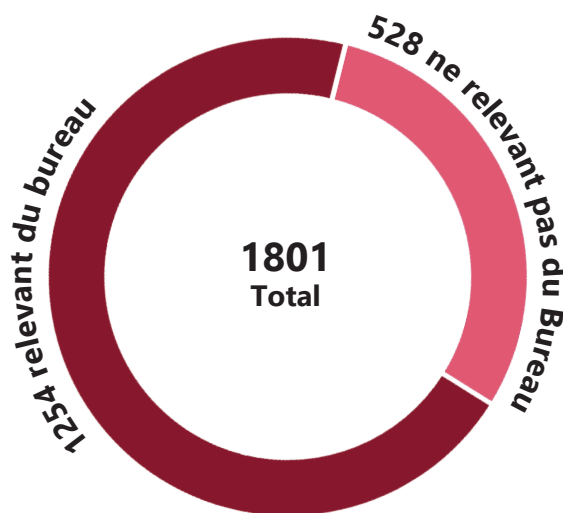
Affaire privée – Le Bureau reçoit une plainte concernant un différend entre particuliers ou une entreprise privée (p. ex. une plainte au sujet d'un voisin ou d'une facture de téléphone cellulaire).

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

Représentant élu – 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).

Cour ou tribunal – 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 5



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 6 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.

Évaluations préliminaires	1-7 jours
Examens administratifs	1-4 semaines
Enquêtes officielles	4 semaines et plus
Enquêtes engagées d'office	4 semaines et plus

Au cours d'une période de trois mois, deux personnes se sont plaintes séparément au Bureau de l'ombudsman que le préfet de leur municipalité semblait ne pas respecter une loi selon laquelle le préfet doit résider dans la municipalité où il exerce ses fonctions.

L'enquête, qui s'est révélée intéressante, a soulevé des questions de nature juridique et éthique et, pour compléter le tout, de nature politique, mais de façon sous-jacente.

Les deux plaignants pensaient que la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*) interdisait aux préfets de vivre ailleurs que dans les municipalités où ils exercent leur fonction. Ils pensaient également que le préfet de leur municipalité résidait ailleurs que dans celle-ci.

La loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*) traite de cet aspect, mais pas de façon totalement claire. Une autre loi, c'est-à-dire la loi sur les élections municipales (*Municipal Elections Act*) aborde également la question, mais là encore avec une certaine ambiguïté.

Le paragraphe 17(3) de cette loi stipule qu'un maire ou un conseiller municipal qui cesse d'être un résident habituel de la municipalité n'est plus admissible à agir à titre de maire ou de conseiller.

Les préfets n'y sont pas mentionnés, mais d'autres articles de cette même loi suggèrent que les maires et les conseillers municipaux sont visés lorsque l'une ou l'autre fonction sont mentionnées. Les devoirs et les responsabilités des préfets et des maires sont similaires. Ils exercent cependant leurs fonctions au sein de structures locales différentes et sont choisis différemment : les maires lors d'une élection générale dans leur ville ou village, et les préfets par les conseillers municipaux élus lors des élections du comté ou du district.

L'article de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*) dont il s'agit ici introduit un concept sujet à interprétation qui est susceptible de prêter à confusion, c'est-à-dire celui de « résident habituel ». La loi sur les élections municipales (*Municipal Elections Act*) offre divers critères quant au concept de « résident habituel ». L'article 16 de cette loi stipule en effet ce qui suit :

[TRADUCTION]

- (1) Une personne réside habituellement là où elle vit et où elle a l'intention de revenir chaque fois qu'elle s'en absente.
- (2) Une personne ne peut résider habituellement que dans un seul lieu à la fois.
- (3) Une personne ne cesse pas de résider habituellement dans un endroit en quittant celui-ci de façon temporaire.
- (4) Lorsqu'une personne dort habituellement dans un endroit et prend ses repas ou est employée dans un autre endroit, elle réside habituellement à l'endroit où elle dort.
- (5) Lorsqu'une personne a un logement temporaire, ce logement est considéré comme le lieu où la personne réside habituellement, uniquement si elle n'a pas d'autre endroit qu'elle considère comme son lieu de résidence habituel.
- (6) s. o.
- (7) Si les règles énoncées aux paragraphes (1) à (6) ne suffisent pas pour déterminer le lieu où une personne réside habituellement, ledit lieu doit être déterminé par le fonctionnaire électoral compétent en tenant compte de tous les faits liés à la situation.

(suite)

(suite)

En Nouvelle-Écosse, les conseillers de comté et de district qui élisent les préfets ont un pouvoir supplémentaire important, celui de déterminer le mandat des préfets et d'y mettre fin plus tôt si cela est nécessaire. En vertu du paragraphe 12(7) de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*), le conseil peut mettre fin au mandat d'un préfet à tout moment. Il peut également autoriser un préfet à résider à l'extérieur de la municipalité jusqu'à six mois au cours d'un mandat donné.

La municipalité en question n'a pas voté pour destituer son préfet, mais deux conseils différents, élus respectivement en 2016 et en 2020, ont voté à trois reprises pour réélire le préfet pour un mandat de deux ans.

Pour le Bureau de l'ombudsman, les lois en question permettent d'examiner ce type de plainte en fonction d'un seul aspect.

Notre examen a permis d'établir que le préfet concerné a grandi dans la municipalité dans laquelle il travaille actuellement. Il a travaillé pour la municipalité pendant de nombreuses années avant de se présenter aux élections. Ce préfet possède actuellement une résidence dans la municipalité et a récemment acheté un terrain, à l'intérieur des limites municipales, pour y construire une maison.

Les préoccupations des plaignants, relativement au lieu de résidence du préfet, ont été motivées par le fait que ce dernier se rend fréquemment dans une autre municipalité pour rendre visite à un ami. Le préfet a lui-même indiqué s'absenter deux ou trois nuits par semaine, et parfois jusqu'à une semaine s'il est en vacances. Il maintient catégoriquement toutefois qu'il réside « habituellement » et principalement dans la municipalité où il exerce ses fonctions.

Pour ce dossier, le représentant de l'ombudsman a donc tiré deux conclusions.

Premièrement, l'article 16 de la loi sur les élections municipales (*Municipal Elections Act*), lorsqu'on le lit avec attention et de façon objective, va dans le sens de l'interprétation selon laquelle le préfet est habituellement, et donc légalement, un résident du comté dans lequel il exerce ses fonctions, et non du comté où il se rend souvent pour rendre visite à un ami. Le propre témoignage du préfet à ce sujet était candide, et le Bureau l'a accepté.

Deuxièmement, et par souci d'éthique, le représentant de l'ombudsman a estimé que le type d'enquête nécessaire dans une telle situation n'était pas justifié compte tenu des informations disponibles. Une telle enquête serait de plus susceptible de franchir les limites de la vie privée, de la mobilité et de la notion d'association, ce qui en l'occurrence ne pourrait être justifié.

Les deux plaignants ont accepté nos conclusions comme étant raisonnables.

Sur le plan politique, les deux plaignants ont fait part de leur profond désaccord avec le préfet et le conseil municipal au sujet d'une question d'intérêt public au sein de la municipalité.

L'un d'eux a reconnu que ce désaccord avait influencé sa décision de soulever la question du lieu de résidence du préfet.

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.

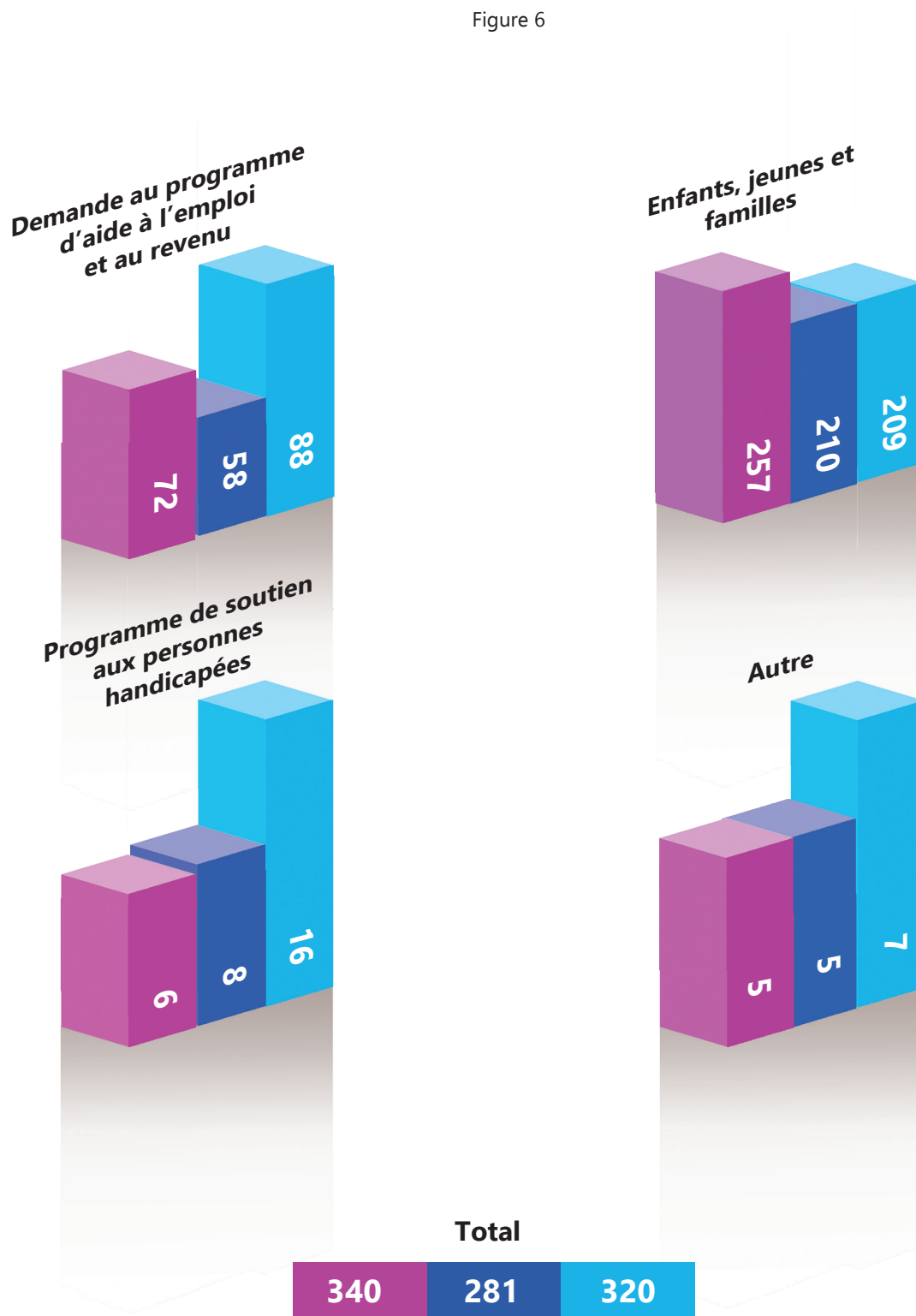
Le Bureau reconnaît que la réception d'une plainte ne signifie pas nécessairement qu'elle est toujours fondée. Le nombre de plaintes concernant un organisme public n'est pas non plus révélateur de la qualité de ses programmes et services. Les organismes publics auxquels les citoyens ont fréquemment accès 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 6 à 9 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 défendeurs ont commis une faute ou mal administré un dossier.

Services communautaires

2019-2020 - 2020-2021 - 2021-2022

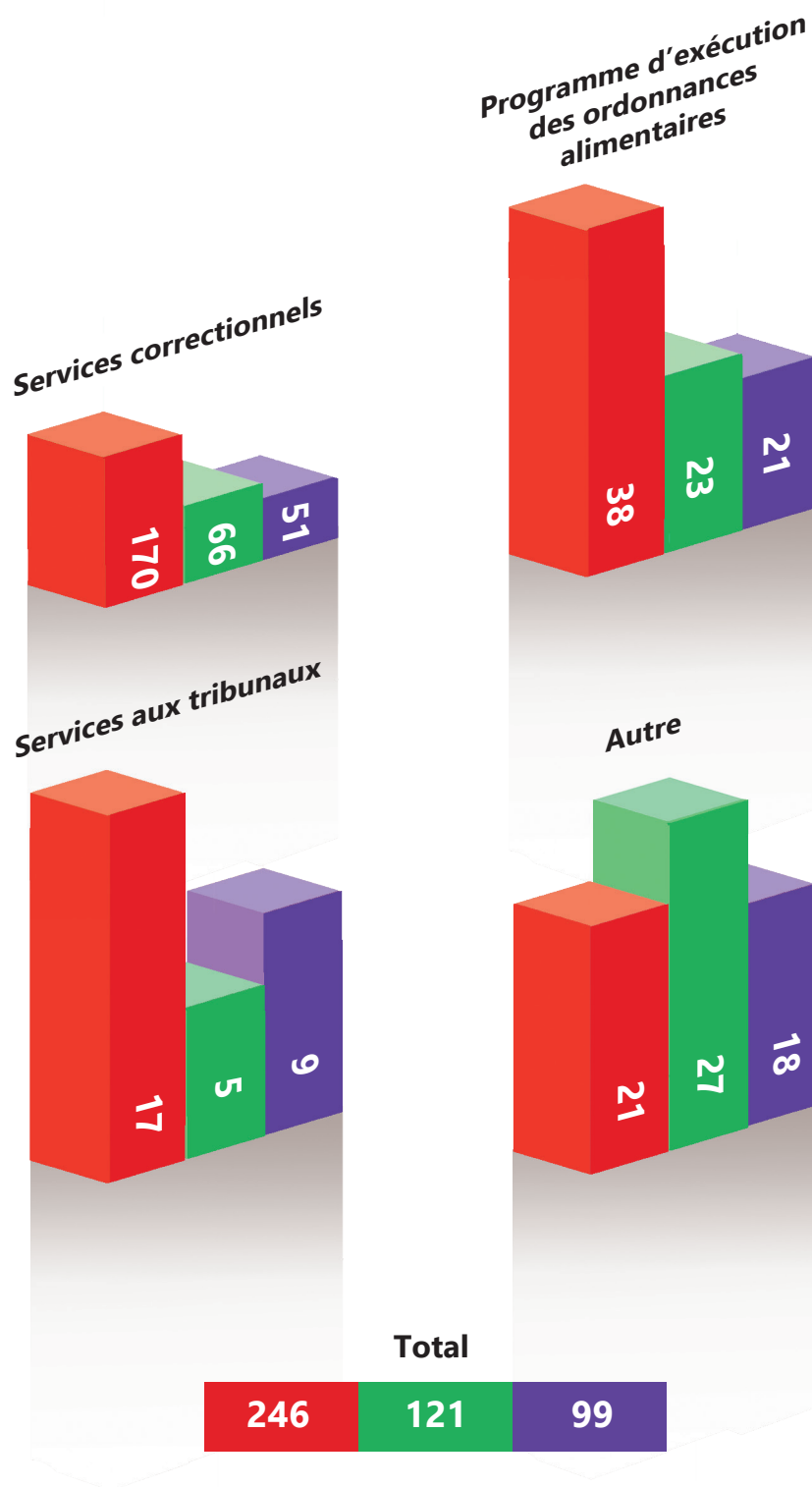
Figure 6



Justice

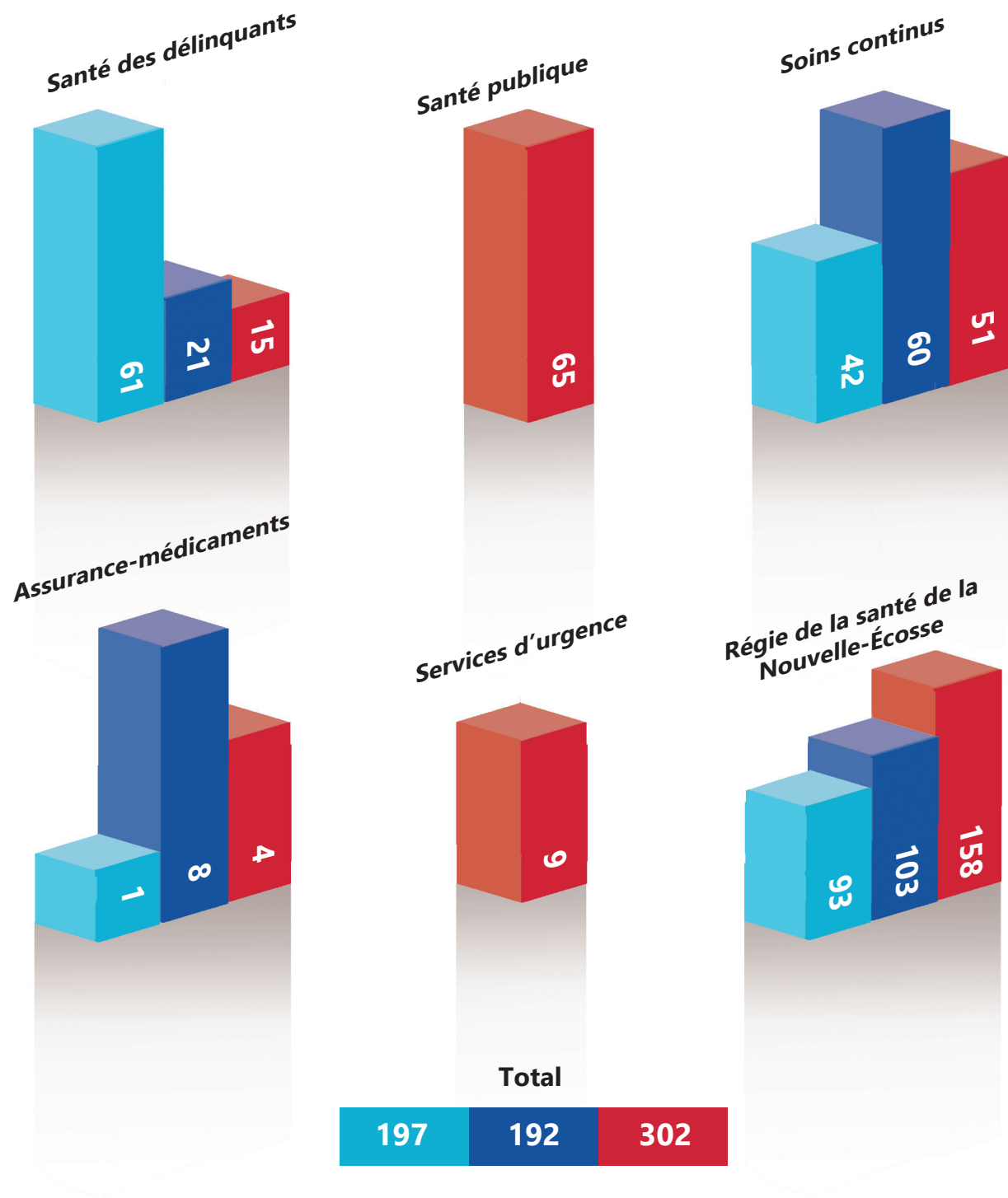
2019-2020 - 2020-2021 - 2021-2022

Figure 8



Santé et Mieux-être
2019-2020 - 2020-2021 - 2021-2022

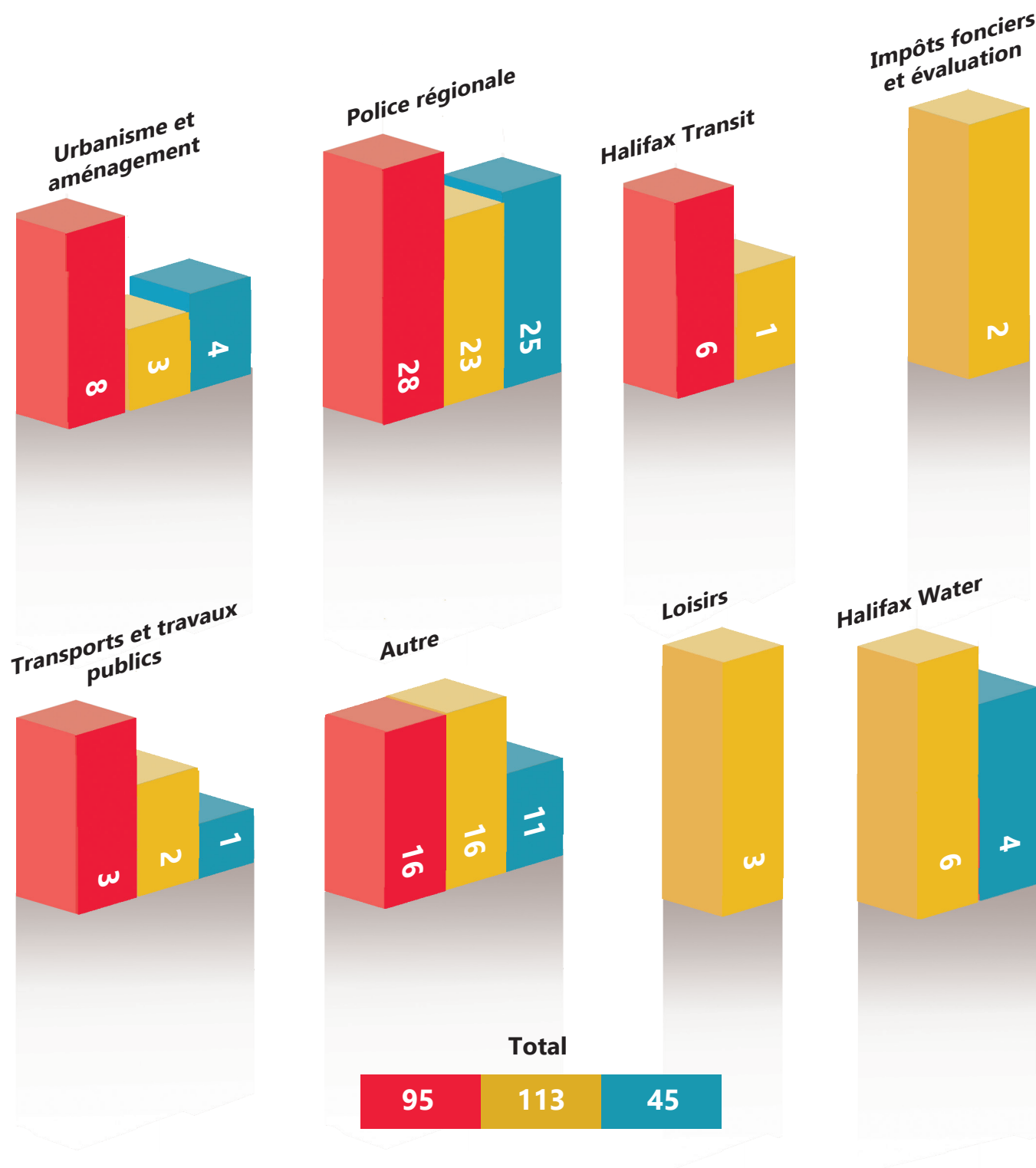
Figure 9



Municipalité régionale d'Halifax

2019-2020 - 2020-2021 - 2021-2022

Figure 10



La partie suivante résume une affaire largement médiatisée qui est liée à l'exécution d'une ordonnance alimentaire et qui est entrée dans les annales de la justice sociale en Nouvelle-Écosse et au Canada à titre de témoignage relatif aux difficultés qui perdurent pour exécuter les ordonnances alimentaires, pour les agences chargées de le faire et en particulier pour les bénéficiaires.

Le Bureau de l'ombudsman a joué un rôle important dans cette affaire de mars 2014 à novembre 2021. Le Bureau a en effet traité trois plaintes distinctes adressées à notre Bureau par la bénéficiaire concernant le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA).

Au cours de la période en question, la bénéficiaire a mené sans relâche une bataille méticuleusement documentée et très efficace pour défendre ses droits, et surtout ceux de ses deux enfants. Selon elle, certains droits enchâssés dans la loi sur l'exécution des ordonnances alimentaires (*Maintenance Enforcement Act*) n'étaient pas pleinement respectés.

Le Bureau de l'ombudsman a donc mené une enquête officielle et effectué divers examens administratifs. Le Bureau a souvent rempli le rôle d'une agence ayant le pouvoir de chercher des réponses aux questions que la bénéficiaire posait elle-même. Notre rôle a consisté à plusieurs reprises à expliquer les réalités du système d'exécution, en reconnaissant certaines lacunes en matière de ressources et, dans certains cas, une formation inadéquate.

Pendant plusieurs années, après la séparation et le divorce, le payeur a systématiquement versé chaque mois 700 \$ en guise de pension alimentaire. Le payeur a cependant accumulé des arriérés après 2013 lorsqu'un tribunal de la Nouvelle-Écosse a porté ses paiements à 3 242 \$ par mois, car le revenu du payeur était beaucoup plus élevé que ce qu'il avait déclaré. La modification de l'ordonnance alimentaire reposait sur des renseignements portant sur les diverses sources de revenu du payeur que la bénéficiaire avait principalement déterminées.

Les efforts extraordinaires que le payeur était prêt à faire pour réduire ses paiements mensuels ou simplement manquer aux obligations imposées par le tribunal constituaient un aspect troublant de l'affaire.

En fin de compte, le payeur a fait un séjour de neuf mois et demi dans un établissement correctionnel en raison de ses tactiques, comme le mépris des ordonnances du tribunal et la dissimulation de ses ressources. Ce jugement, qui a nécessité bien du temps, constituait pour les tribunaux et le bénéficiaire la seule voie fiable vers le règlement de l'affaire, et la seule sanction suffisamment grave pour réveiller un parent « irresponsable » déterminé à exploiter le système.

La bénéficiaire a déposé auprès du Bureau, en mars 2014, une première plainte hautement pressante. Elle avait été en effet expulsé du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires de la Nouvelle-Écosse, accusée d'avoir enfreint une disposition de la loi sur l'exécution des ordonnances alimentaires (*Maintenance Enforcement Act*) qui interdit aux bénéficiaires d'une pension alimentaire de prendre eux-mêmes des mesures pour faire exécuter une ordonnance. Ladite accusation reposait principalement sur des messages de réseaux sociaux publiés par une amie de la bénéficiaire, qui soulignait sans détour et de façon humiliante le mépris du payeur envers ses obligations. Le PEOA a blâmé la bénéficiaire pour ces messages puisqu'elle avait fourni certains des renseignements. L'agence a ainsi déclaré que la bénéficiaire avait elle-même pris des mesures pour faire exécuter l'ordonnance et l'a donc rayée de la liste de ses clients.

La bénéficiaire a déclaré avoir été retirée du programme de façon arbitraire, au détriment de ses enfants et à son propre détriment. Elle a affirmé que son renvoi visait à la punir pour avoir persisté à demander au PEOA d'intensifier ses mesures d'exécution, ainsi que pour ses plaintes au sujet du PEOA auprès de représentants politiques, comme son député et le premier ministre de l'époque.

En janvier 2015, le Bureau de l'ombudsman a publié son rapport final, indiquant que les messages publiés sur les réseaux sociaux n'étaient pas utiles, avaient été faits en toute innocence et n'entravaient pas la capacité du PEOA à appliquer la loi. Il a été constaté que la bénéficiaire n'était pas au courant des restrictions du PEOA. Le Bureau a jugé que le renvoi de la bénéficiaire du programme était de la part du PEOA une décision arbitraire et extrême. Bien que la décision d'un tel renvoi relève du directeur du PEOA, celui-ci n'était pas requis en vertu de la Loi et semblait, dans les circonstances, être punitif.

Le rapport, qui a été divulgué aux médias, critiquait sévèrement l'agence pour son mépris quant aux effets négatifs de sa décision pour les deux enfants de la bénéficiaire. Il recommandait la réintégration de la bénéficiaire dans le programme ainsi que la reprise des efforts visant à faire exécuter l'ordonnance alimentaire du payeur.

La bénéficiaire a donc été réintégrée au PEOA; elle l'est restée jusqu'à ce que l'affaire soit réglée en 2021.

(suite)

(suite)

Entre-temps, le payeur ainsi que sa nouvelle conjointe et son enfant ont quitté le Canada. Le PEOA a intensifié les mesures d'exécution et réussi entre autres à faire suspendre le passeport du payeur.

En 2017, les efforts menés par la bénéficiaire et le PEOA ont permis d'établir que le payeur et sa nouvelle conjointe possédaient ensemble une résidence dans une banlieue huppée d'Halifax, qui servait de bien locatif et qui était évaluée à environ 350 000 \$. Le payeur possédait ainsi 50 % de ce foyer conjugal, dont le produit de la vente lui reviendrait également à 50 %, net de toute hypothèque.

Le PEOA a donc décidé de frapper la maison d'un privilège, mais a conclu, pour diverses raisons, comme les coûts prévus pour l'entretien et la vente et certaines obligations potentielles, que la maison ne pouvait pas être vendue.

Le 2 mars 2017, la bénéficiaire a déposé une seconde plainte auprès du Bureau de l'ombudsman : le PEOA pouvait-il forcer la vente de la maison?

La bénéficiaire expliquait dans sa plainte ce qui suit : « La décision du PEOA de ne pas saisir la maison va à l'encontre de la loi sur l'exécution des ordonnances alimentaires (*Maintenance Enforcement Act*) et de son intention. La saisie et la vente d'un actif figurent dans la loi pour un but bien précis. Personne ne leur demande de peindre la clôture, de désherber le jardin ou de louer la maison. (Un) séquestre s'occuperait de tout, déduirait ses frais et donnerait au PEOA ce qui reste de la moitié qui me revient. L'autre moitié serait mise de côté pour (la copropriétaire). »

La plainte a fait l'objet d'une enquête approfondie. Étant d'accord avec la bénéficiaire, le Bureau de l'ombudsman a recommandé la vente de la maison en vertu du paragraphe 28(4) de la loi sur l'exécution des ordonnances alimentaires (*Maintenance Enforcement Act*). Il s'agissait en effet potentiellement du dernier espoir de la bénéficiaire de récupérer les montants qui s'accumulaient pendant que le payeur vivait à l'étranger. En cas d'obstacles, le Bureau suggérait au PEOA d'avoir recours au tribunal pour obtenir une ordonnance afin de procéder à la vente ainsi que geler la part du payeur pour qu'elle revienne à la bénéficiaire.

Le PEOA a catégoriquement refusé cette recommandation. À ce moment-là, l'affaire avait fait l'objet d'une publicité et d'une attention médiatique importantes, en grande partie défavorables au PEOA.

En 2019, des développements qui ne dépendaient pas en grande partie du Bureau et du PEOA ont profondément influé sur l'affaire. Après près de deux ans à l'étranger, le payeur a été expulsé du pays où il résidait et est revenu au Canada.

En juin 2019, un mandat d'arrêt national a été lancé contre le payeur qui devait alors plus de 450 000 \$ au titre de la pension alimentaire. Le payeur a communiqué avec le tribunal de la Nouvelle-Écosse et le PEOA à l'aide d'un téléphone portable, mais a refusé de divulguer où il se trouvait. Il aurait utilisé un appareil différent pour chaque appel, détruisant éventuellement les appareils après leur utilisation. Lors de l'audience tenue en juin, un juge de la Cour suprême de la Nouvelle-Écosse a déclaré le payeur coupable d'outrage au tribunal pour avoir refusé de révéler son emplacement. Pour ce seul chef d'accusation, le payeur a été condamné à une amende de 10 000 \$ et à 60 jours de prison.

Il s'est ensuivi une période longue et quelque peu déroutante au cours de laquelle la police régionale d'Halifax et le ministère de la Justice ont essayé de localiser le payeur pour le faire revenir en Nouvelle-Écosse afin de comparaître devant le tribunal pour des accusations d'outrage, ayant en effet ignoré une ordonnance du tribunal.

C'est au cours de cette période, en décembre 2019, que la bénéficiaire a déposé sa troisième plainte auprès du Bureau de l'ombudsman. Celle-ci était en effet frustrée par les efforts insuffisants faits pour localiser le payeur et le ramener en Nouvelle-Écosse. La bénéficiaire indiquait de plus que la communication avec le PEOA était limitée.

Sur le plan humain, qui était souvent oublié, la bénéficiaire faisait remarquer à l'époque qu'elle allait bientôt célébrer le septième Noël sans avoir reçu de la part de l'autre parent, pour ses enfants, la pension alimentaire qui leur était due. Les enfants étaient maintenant de jeunes adultes. L'un d'eux était architecte en Europe, et l'autre étudiait en génie au Canada. En 2018, la bénéficiaire a dû vendre la maison familiale et emménager dans un appartement de deux chambres dans le même quartier. Elle occupait à l'époque un emploi de bureau dans un cabinet d'avocats, à Halifax, qu'elle avait accepté quatre ans plus tôt afin de pouvoir payer les montants qu'elle devait à des avocats de ce cabinet.

(suite)

(suite)

Le PEOA possédait maintenant un nouveau directeur, et l'agence semblait gagner en force et en stabilité après plusieurs années difficiles faisant suite à son déménagement à New Waterford depuis Halifax. Le déménagement avait été perturbateur et entraîné la perte de plusieurs personnes expérimentées qui ne voulaient pas ou qui ne pouvaient pas déménager.

À l'été 2020, le PEOA est finalement allé de l'avant avec la vente de la maison d'Halifax qui appartenait au payeur et à sa conjointe, pour un montant de 455 000 \$.

Entre-temps, début 2020, un agent de la police d'Halifax a déclaré qu'il cherchait le payeur et qu'il pensait pouvoir le retrouver. Le Bureau a été informé que le manque de garantie lié aux ressources nécessaires pour envoyer des agents à Toronto, où le payeur était censé résider, ou ailleurs, venait compliquer les efforts qui étaient déployés.

Un fonctionnaire du ministère de la Justice a fait allusion à des désaccords entre ce dernier et le PEOA concernant le financement de la chasse à l'homme. À ce moment-là, au printemps 2020, les problèmes liés à la COVID-19 faisaient partie des obstacles qui étaient invoqués.

On a découvert que le payeur avait déménagé de Toronto à Montréal. Malgré une confusion persistante, la collaboration discrète entre la police de Montréal et celle de la Nouvelle-Écosse a culminé avec l'arrestation du payeur en novembre 2020. Ce dernier a été renvoyé en Nouvelle-Écosse en décembre pour faire face à diverses inculpations.

Le payeur a comparu devant la Cour suprême de la Nouvelle-Écosse en décembre 2020 et s'est vu refuser une mise en liberté sous caution. Plus tard au cours du même mois, le payeur a été condamné à quatre et demi de prison pour outrage au tribunal.

Au cours de cette période, les problèmes de communication avec le PEOA dont la bénéficiaire s'était plainte ont été réglés. La bénéficiaire a informé le Bureau de l'ombudsman que le nouveau directeur du PEOA l'avait en fin de compte pleinement informé de la situation, développant avec lui une relation fonctionnelle après une longue période de méfiance.

Le payeur a été incarcéré. Les questions du Bureau concernant les retards liés à l'arrestation du payeur n'ont jamais fait l'objet de réponses satisfaisantes. À la demande de la plaignante, et en raison de l'incertitude de l'affaire, notre dossier est resté actif, avec des étapes lentes, mais pleines d'espoir vers l'obtention d'un règlement.

Pendant son incarcération, le payeur a négocié par l'intermédiaire de son avocat avec celui de la bénéficiaire. Les arriérés étaient maintenant à plus de 500 000 \$.

En septembre 2021, à 20 h 12, la bénéficiaire a envoyé un bref courriel au représentant de l'ombudsman chargé du dossier, l'informant avoir reçu ce jour-là le montant du règlement, mais qu'on lui devait encore 15 000 \$. La bénéficiaire a accepté un montant en guise de compromis à titre de règlement intégral de la pension alimentaire. Le montant, bien qu'important, n'était pas une « restitutio in integrum ».

La bénéficiaire et ses conseillers juridiques avaient conclu que pour qu'elle puisse espérer percevoir le montant restant, celle-ci devait demander une nouvelle ordonnance de règlement en fonction de la nouvelle situation du payeur. Cela aurait signifié une autre série interminable d'audiences, de contestations, de nouvelles condamnations pour outrage, la possibilité de nouvelles peines de prison, c'est-à-dire subir de nombreuses autres années de privation et vivre proche du seuil de pauvreté.

Les fonds que la bénéficiaire a reçus grâce à la vente de la maison ont finalement permis de procéder au règlement du dossier, et le payeur a été libéré.

La bénéficiaire prétend avoir dépensé 30 000 \$ au fil des ans en frais d'avocats, qu'elle a en très grande partie payés en travaillant abondamment pour ses propres conseillers juridiques.

En novembre 2021, le Bureau de l'ombudsman a fermé son troisième dossier en lien avec l'affaire. La bénéficiaire était déjà en possession des fonds de règlement du PEOA.

(suite)

(suite)

Le payeur a été libéré après avoir passé neuf mois et demi dans divers établissements correctionnels provinciaux et fédéraux.

L'affaire n'est cependant pas terminée, car la bénéficiaire a intenté une poursuite civile contre la Province il y a cinq ans, avec un avocat, sur la base d'honoraires conditionnels, laquelle action en justice vise la négligence et l'incompétence du PEOA et du ministère de la Justice.

La dernière mesure prise en lien avec l'affaire est l'initiative menée par le ministère de la Justice en octobre 2020 pour que le payeur se joigne à la Province en tant que codéfendeur, ce qui a réussi. La bénéficiaire s'était opposée à ce changement, qui selon elle constituait une tactique dilatoire ainsi qu'un moyen de fournir au payeur des renseignements relatifs au dossier de la bénéficiaire qui, selon elle, auraient dû être refusés.

Une offre de règlement en lien avec l'affaire civile, faite il y a plusieurs années par l'avocat de la bénéficiaire à l'invitation du ministère de la Justice, n'a jamais été reconnue et n'a jamais fait l'objet d'un suivi. L'affaire civile, qui constitue un élément distinct du dossier d'ensemble, s'accompagne également de désagréments et d'incertitudes pour la bénéficiaire et ses enfants.

Sur le plan émotionnel, la bénéficiaire a indiqué que le temps qu'elle n'a pas pu passer avec ses enfants a été pour elle la plus grande perte. De plus, ces derniers ont dû composer avec de nombreuses limites, découlant directement de la différence entre le revenu de la bénéficiaire et celui du payeur. En raison de ces privations et de bien d'autres choses, la bénéficiaire continue de tenir le Programme d'exécution des ordonnances alimentaires de la Nouvelle-Écosse et la Province entièrement responsables.

La bénéficiaire est extrêmement reconnaissante envers le Bureau de l'ombudsman pour avoir accepté de donner suite à ses plaintes ainsi que pour ses interrogations. Il se peut cependant que la bénéficiaire soit trop généreuse. Le Bureau a joué un rôle, certes, mais ce rôle concerne moins des solutions particulières ou une réforme du PEOA que le fait d'avoir établi une anomalie et des attitudes inhabituelles dans le processus dès le début, ainsi que notre engagement à mener à bien le processus.

En règle générale, le Bureau de l'ombudsman tente de résoudre les plaintes par une évaluation des lois et des politiques, ainsi que grâce à des discussions avec les plaignants et les défendeurs afin de pouvoir déterminer les divergences. Il est probable que dans cette affaire la publicité ait joué un certain rôle. Les reportages des médias ont au moins permis de sensibiliser davantage le public au caractère insoluble de certaines affaires d'exécution des ordonnances alimentaires et aux problèmes de ressources connexes. On a également rappelé au public que dans bon nombre d'affaires très complexes liées à l'exécution d'ordonnances alimentaires, la présence d'un ancien conjoint ou partenaire en colère et vindicatif qui peut souvent se permettre de verser une pension alimentaire, mais qui refuse tout simplement de le faire constitue le principal obstacle.

Au cours des dernières années de l'affaire, le PEOA a indiqué que le montant dû par le payeur avait été réduit de 30 %. En novembre 2021, après la clôture définitive du dossier de la bénéficiaire au PEOA, cette dernière a envoyé un dernier courriel au Bureau de l'ombudsman :

« Alors que tout le monde me tournait le dos et me fermait la porte au nez, vous m'avez laissé entrer, vous m'avez véritablement écoutée et vous avez bien voulu examiner un nombre très important de preuves. Vous avez changé ma vie et la vie de mes enfants, ainsi que la vie d'enfants dont nous ne connaissons jamais le visage et le nom. Bravo! Avec toute ma gratitude, la bénéficiaire. »

Défendeurs visés par les plaintes

Le tableau ci-dessous (figure 10) 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 LDAFIP pour l'exercice 2021-2022. Le nom du défendeur est saisi au moment où celle-ci est déposée, avant qu'un examen ou une enquête ait lieu. Le fait de figurer sur cette liste ne suppose pas que le défendeur a commis une faute ou mal administré un dossier. (**Ministères en gras**)

Figure 10

1	Affaires L'nu (Office)
3	Affaires municipales
2	Agriculture
1	Aînés et Soins de longue durée
1	Amherst (ville)
1	Assemblée législative
1	Assurance-médicaments
3	Bridgewater (ville)
12	Bureau de l'ombudsman
4	Bureau du premier ministre
20	Centres régionaux pour l'éducation
3	Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée
27	Commission d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse
7	Commission de la fonction publique
26	Commission des accidents du travail
32	Commission des droits de la personne
5	Commission des plaintes contre la police de la N.-É.
1	Commission des services publics et de révision de la Nouvelle-Écosse
5	Communautés, Culture, Tourisme et Patrimoine
1	Communications Nouvelle-Écosse
6	Comté d'Annapolis
1	Comté d'Inverness
1	Comté de Colchester
1	Comté de Cumberland
3	Comté de Kings
1	Comté de Pictou
2	Comté de Richmond
2	Croissance économique inclusive
2	Curateur public
1	Digby (ville)
3	District de Digby
2	District de Lunenburg
3	District de St. Mary's
15	Éducation et Développement de la petite enfance
2	Élections Nouvelle-Écosse

10	Environnement et Changement climatique
2	Finances et Conseil du Trésor
45	Halifax (MRH)
1	Halifax Harbour Bridges
2	Immigration et croissance démographique de la N.-É.
52	Infrastructure et Logement (ancien ministère)
5	IWK Health Centre
99	Justice
3	Kentville (ville)
1	Locations à usage d'habitation
1	Metropolitan Regional Housing Authority
5	Municipalité de Clare
5	Municipalité de la région de Queens
3	Municipalité de Shelburne
2	Municipalité régionale de Windsor West-Hants (2)
20	Municipalité régionale du Cap-Breton (MRCB)
2	New Glasgow (ville)
3	Nova Scotia Community College
2	Nova Scotia Pension Services Corporation
3	Pêches et Aquaculture
2	Property Valuation Services Corporation
1	Riverport Electric Light Commission
136	Santé et Mieux-être
158	Santé Nouvelle-Écosse
5	Service des poursuites publiques
24	Service Nouvelle-Écosse
320	Services communautaires
1	Services de santé d'urgence
3	Services internes
1	Société des alcools de la Nouvelle-Écosse
6	Terres et Forêts
12	Travail, Compétences et Immigration
27	Travaux publics
2	Tribunal d'appel des accidents du travail (2)
5	Truro (ville)
2	Yarmouth (ville) (2)
629	Pas de défendeur – Regroupe les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau ainsi que les demandes d'informations et de renseignements
1801	TOTAL

Aperçu d'un mois d'activités

Le tableau suivant (figure 11) détaille les plaintes déposées en novembre 2021; il illustre la diversité des plaintes reçues au cours d'un mois donné. Les renseignements fournis comprennent le nom du défendeur ainsi que la nature générale du problème. Les représentants de l'ombudsman doivent avoir une connaissance approfondie des lois, des politiques et des procédures et examiner tous les types de plaintes administratives, que celles-ci se rapportent à des lois provinciales ou à des règlements municipaux. La mention d'une plainte dans le tableau n'indique pas nécessairement qu'une faute a été commise ou qu'un dossier a été mal administré. Le défendeur est indiqué lorsqu'une plainte est reçue.

Figure 11

Novembre 2021 – 155 plaintes et demandes de renseignements

- 1 Amherst (ville)**
- 1 Centres régionaux pour l'éducation**
Chignecto-Central Regional (1)
- 2 Commission d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse**
- 2 Commission de la fonction publique**
- 2 Commission des accidents du travail (CAT)**
Avantages sociaux (1)
Autre problème lié à la CAT (1)
- 6 Commission des droits de la personne**
- 3 Communautés, Culture, Tourisme et Patrimoine**
Bibliothèque provinciale (2)
Arts N.-É. (1)
- 1 Communications Nouvelle-Écosse**
- 3 Éducation et Développement de la petite enfance**
Écoles publiques (2)
École à domicile (1)
- 2 Halifax (MRH)**
Police régionale d'Halifax (1)
Autre (1)
- 7 Infrastructure et Logement (ancien ministère)**
Logement Nouvelle-Écosse (7)
- 14 Justice**
Services correctionnels pour adultes (4)
Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (5)
Services de police (1)
Curateur public (3)
Services aux victimes (1)

- 1 Kentville (ville)**
- 2 MRCB**
 - Services de police de la MRCB (2)
- 1 Municipalité de Shelburne**
- 1 Municipalité du comté de Richmond**
- 1 Municipalité du district de Digby**
- 1 Municipalité du district de Lunenburg**
- 1 Pêches et Aquaculture**
 - Gestion des côtes (1)
- 8 Santé et Mieux-être**
 - Soins continus (5)
 - Santé publique (2)
 - Soins de santé primaires (1)
- 18 Santé Nouvelle-Écosse**
 - Secteur du centre (5)
 - East Coast Forensic Hospital (2)
 - Secteur du nord (5)
 - Santé des délinquants (3)
 - Secteur de l'ouest (1)
 - Autre (2)
- 4 Service Nouvelle-Écosse**
 - Accès Nouvelle-Écosse (4)
- 32 Services communautaires**
 - Soutien aux enfants, aux jeunes et à la famille (17)
 - Programme de soutien aux personnes handicapées (1)
 - Aide à l'emploi et au revenu (13)
 - Autre (1)
- 1 Services internes**
 - Travaux publics (1)
- 2 Terres et Forêts**
 - Services de politique, de planification et de soutien (1)
 - Ressources renouvelables (1)
- 1 Travail, Compétences et Immigration**
- 2 Travaux publics**
 - Autoroutes (1)
 - Travaux publics (ancien ministère) (1)
- 52 Hors compétence**
- 14 Sans défendeur**

Étude de cas n° 4

Dans cette affaire, le plaignant a acheté une propriété située dans la Municipalité du comté d'Annapolis (la « Municipalité ») en 2018 en vue d'ouvrir un gîte touristique et d'avoir une petite exploitation agricole. À l'époque, les propriétés voisines étaient toutes résidentielles, et le terrain adjacent à la propriété du plaignant n'était pas développé.

En octobre 2019, la propriété adjacente a été achetée, et ses propriétaires y ont construit une maison et une grange. Le plaignant était mécontent d'avoir un terrain adjacent à une petite ferme possédant des chevaux et du bétail. Il se demandait si la taille du terrain était adaptée au nombre de bêtes et se préoccupait de la présence accrue de mouches ainsi des odeurs de la ferme et de leurs conséquences pour sa santé et la jouissance de sa propre propriété.

Les tensions entre le plaignant et ses voisins se sont intensifiées, et celui-ci a fait part de ses préoccupations à la municipalité et au ministère de l'Agriculture, puis à la Commission des pratiques agricoles et à d'autres entités du gouvernement. Le plaignant s'est adressé à notre bureau en avril 2021 au sujet de préoccupations liées à la réponse formulée par les différentes entités.

Les préoccupations concernant la municipalité portaient sur la réponse de celle-ci à la situation ainsi que sur l'absence de règlements permettant d'établir une séparation minimale entre les propriétés résidentielles et les exploitations agricoles ayant du bétail. Selon le plaignant, étant donné qu'aucun règlement ne limitait certains types d'activités dans les zones résidentielles, l'utilisation que faisait son voisin de sa propre propriété portait atteinte à la capacité du plaignant à utiliser son propre bien et à en profiter. L'absence d'une politique officielle liée au traitement des plaintes, qui aurait pu servir de référence, venait compliquer l'affaire.

Le ministère de l'Agriculture est intervenu dans l'affaire, et certains aspects de son processus d'enquête ont été jugés insuffisants, c'est-à-dire la réception et l'évaluation des plaintes déposées par le public, le processus utilisé pour donner suite aux plaintes ainsi que la documentation des mesures prises lors des interactions avec les parties.

L'autre partie intervenant dans l'enquête était la Commission des pratiques agricoles (ministère de l'Agriculture), qui a formulé des recommandations malheureusement inapplicables, car elles n'avaient pas été émises sous forme d'ordonnances. Les recommandations formulées par le Bureau de l'ombudsman à l'intention des parties se trouvent dans la partie Recommandations du présent rapport.



Règlement des plaintes

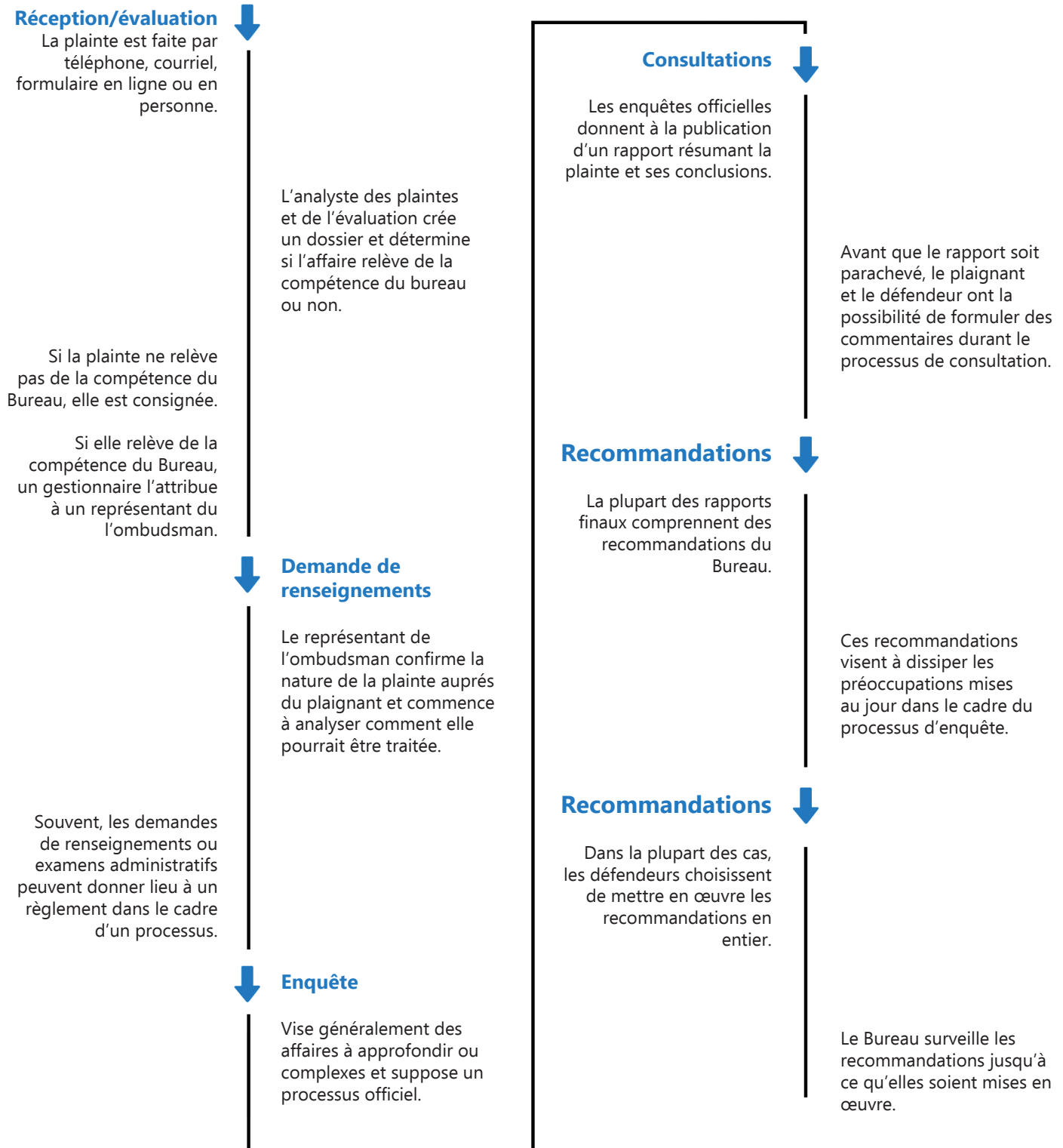
La plupart des enquêtes amorcées par le Bureau commencent par des plaintes ou des préoccupations portées à son attention par un membre du public. Même si notre travail initial consiste à régler les affaires de façon informelle, la nature ou la complexité d'un problème nécessite parfois l'adoption d'une 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. S'il est décidé 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, 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.

Cette année, cinq enquêtes approfondies ont été menées. Le Bureau n'a mené aucune nouvelle enquête au titre de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), mais il a poursuivi des enquêtes de ce type qui ont été lancées précédemment. Le Bureau reçoit de nombreuses divulgations d'actes fautifs, certaines faisant l'objet d'une évaluation et d'une enquête au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) et d'autres justifient un renvoi. En vertu de la LDAFIP (PIDWA), les divulgations d'actes fautifs doivent répondre à des critères précis.

Processus de règlement des plaintes

Façons dont les plaintes sont traitées par le personnel du bureau de l'ombudsman



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

Une grande partie des plaintes que reçoit le Bureau, principalement par téléphone, sont traitées par les Services des enquêtes et des plaintes. Ces plaintes sont traitées par l'analyste des plaintes et de l'évaluation à l'étape de la réception et de l'évaluation, ou sont transmises aux représentants de l'ombudsman dans le cadre d'examen administratifs. Un faible nombre de ces plaintes font l'objet d'enquêtes officielles. Un grand nombre touchent 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, et elles peuvent 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 a mené deux (2) enquêtes de sa propre initiative et examens de politiques.

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 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 2021-2022, de demandes de renseignements, d'allégations ou d'enquêtes relatives à des actes fautifs liés au Bureau de l'ombudsman. Le tableau 12 indique les 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 obligatoires 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*) 2021-2022

Nombre de divulgations d'actes fautifs qui ont été reçues	0
Nombre de constatations d'actes fautifs	0
Détails sur chaque acte fautif	n/a
Recommandations et mesures prises pour chaque acte fautif	n/a

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.

La figure 13 présente les recommandations formulées en 2021-2022. Elle indique également l'organisme public visé (défendeur) ainsi que la nature de la plainte.

Figure 13

Plainte

Le Bureau de l'ombudsman a reçu des plaintes de la part de membres du public alléguant que le ministère des Travaux publics (MTP) entretenait un certain nombre de chemins privés.

L'enquête a en effet confirmé que le MTP avait entretenu 348 chemins privés, allant ainsi à l'encontre de son mandat, qui est d'entretenir l'infrastructure publique.

Défendeurs

Ministère des Travaux publics

Recommandations

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

1. Examiner les pratiques d'entretien de l'infrastructure routière publique, y compris les chemins de la catégorie Z et privés actuellement entretenus par le MTP, et ce pour s'assurer que ces pratiques sont conformes au rôle et au mandat du MTP.
 - a. Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures relatives à la classification et à l'entretien de l'infrastructure routière publique.
 - b. Veiller à ce que la politique relative à la classification et à l'entretien de l'infrastructure routière publique soit accessible au public ou disponible.
 - c. Déterminer tous les chemins de la catégorie Z et privés entretenus par le MTP, qui sont directement concernés par la décision prise par le MTP en 2019 d'interrompre les services d'entretien routier et saisonnier, et ce afin de déterminer s'il convient d'élargir les services d'entretien en attendant l'élaboration, la mise en œuvre et la communication des politiques et des procédures du MTP en la matière.
2. Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication ou un processus de notification pour veiller à ce que les résidents ainsi que les propriétaires de chemins de la catégorie Z et privés qui sont entretenus par le MTP sont informés à l'avance, et ce dans un délai pratique, de tout changement ou arrêt potentiel aux services d'entretien ou saisonniers.

Les recommandations ont été soumises au défendeur, et le MTP n'a pas encore indiqué si elles ont été acceptées.

Figure 14

Plainte

Un résident de la Municipalité du comté d'Annapolis (MCA) s'est adressé au Bureau de l'ombudsman après ne pas avoir réussi à régler une plainte auprès de la municipalité et du ministère de l'Agriculture.

Défendeurs

Municipalité du comté d'Annapolis
Ministère de l'Agriculture

Recommandations

Municipalité du comté d'Annapolis :

Conformément à l'article 20 de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), les recommandations ci-dessous sont formulées à l'intention de la Municipalité du comté d'Annapolis.

1. Lors de la révision de la stratégie d'aménagement municipal et du règlement sur l'utilisation des terres, envisager d'élaborer des règlements de zonage pour aider à minimiser les utilisations concurrentes des terres adjacentes ainsi que pour promouvoir des utilisations qui sont plus compatibles dans des zones spécifiques. Il pourrait être utile de communiquer avec le ministère des Affaires municipales, certaines des municipalités ayant mis en œuvre de tels règlements pour contrôler et gérer l'utilisation des terres, ainsi que les agents de vulgarisation agricole du ministère de l'Agriculture, qui peuvent être en mesure de fournir des conseils liés aux conflits susceptibles de découler de la coexistence des utilisations agricoles et résidentielles.
2. Élaborer et mettre en œuvre une politique sur le traitement des plaintes adressées à la municipalité afin d'avoir un processus uniforme pour traiter les plaintes des citoyens. Cette politique devrait être accessible au public et publiée sur le site Web de la municipalité.
3. Élaborer et mettre en œuvre une politique ou une procédure qui traite des situations dans lesquelles il a été décidé de ne plus communiquer avec une personne. Cette politique devrait préciser ce qui suit : personne ayant le pouvoir de prendre une telle décision, aviser la personne concernée que le personnel municipal ne peut plus communiquer avec elle au sujet du problème, raisons liées à cette décision, ainsi qu'options pour discuter davantage de la question au cas où la personne n'est pas d'accord avec la décision.

(suite)

(suite)

Recommandations

Ministère de l'Agriculture

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

1. Élaborer et mettre en œuvre des politiques et des procédures décrivant le processus de traitement des plaintes du public dont la division de la vulgarisation agricole s'occupe. Les politiques et procédures devraient comprendre les éléments ci-dessous.
 - a. Processus de réception et d'évaluation
 - b. Processus de réponse aux plaintes, y compris entre autres les contacts avec les plaignants et les défenseurs, les visites sur place et la collecte de preuves
 - c. Documentation des mesures prises par le personnel pour donner suite à une plainte, y compris le processus de prise de notes sur les interactions avec les parties
2. Revoir la loi sur la Commission des pratiques agricoles (*Farm Practice Board Act*) et son règlement pour s'assurer que cette loi et que la Commission sont conformes aux buts et aux objectifs du Ministère et que la Commission remplit bien son mandat.
3. Examiner la composition de la Commission des pratiques agricoles pour s'assurer qu'elle est adéquate, et élaborer un plan pour recruter des membres afin que la Commission dispose des ressources nécessaires.
4. Élaborer et mettre en œuvre des politiques pour l'application de la loi sur les pratiques agricoles (*Farm Practices Act*), notamment :
 - a. Processus utilisé pour déterminer les « pratiques agricoles normales », y compris les politiques, lignes directrices, normes et pratiques exemplaires en matière de gestion qui sont prises en compte pour ce type d'évaluation
 - b. Visites sur place et collecte de preuves
 - c. Évaluation des preuves présentées par les parties
 - d. Rédaction des décisions
 - e. Émission d'ordonnances
5. Créer des programmes d'orientation et de formation pour les membres de la Commission des pratiques agricoles, y compris un examen des politiques et des procédures pertinentes, une formation sur les enquêtes, la rédaction de décisions et tout autre domaine établi en consultation avec la Commission pour s'assurer que les membres suivent une formation pour pouvoir réaliser ses objectifs.
6. Déterminer les autres commissions d'arbitrage associées au Ministère; déterminer si les recommandations ci-dessous s'appliquent à ces commissions; mettre en œuvre toute recommandation susceptible d'être utile aux commissions.

Les défenseurs ont accepté les recommandations, dont la mise en œuvre fait l'objet d'un suivi.

Figure 15

Plainte

Le Bureau de l'ombudsman a reçu un appel de la part d'un membre du public, qui s'inquiétait du fait que le ministère des Services communautaires (MSC) ne respectait pas ses propres politiques quant aux demandes formulées par les familles d'accueil; il avançait de plus que les travailleurs sociaux n'avaient pas les moyens de suivre les politiques en question.

Notre enquête a permis de déterminer qu'une lacune existait dans la politique de protection de l'enfance ainsi que dans les dossiers obtenus lors d'une vérification des dossiers de la police, ce qui a donné lieu à des recommandations.

Défendeurs

Ministère des Services communautaires

Recommandations

Les recommandations préliminaires sont présentées ci-dessous.

1. Reconsidération, par le MSC, de sa position sur la demande d'accès au Justice Enterprise Information System (JEIN) dans le but de sélectionner les familles d'accueil.
2. Élargir l'utilisation actuelle du JEIN pour les affaires de protection de l'enfance afin d'inclure le statut des utilisateurs ou l'accès pour les demandes des familles d'accueil.

Le MSC n'a pas encore indiqué s'il allait donner suite aux recommandations.

Figure 16

Plainte

Le plaignant, qui avait deux préoccupations au sujet des services de protection de l'enfance, a été orienté vers le Bureau de l'ombudsman.

La première préoccupation portait sur une demande faite au Ministère par le plaignant au titre de la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (*Freedom of Information and Protection of Privacy Act*), ce qui a amené le représentant de l'ombudsman à faciliter la communication entre le gestionnaire et le plaignant.

La deuxième préoccupation était liée au traitement du dossier des services de protection de l'enfance pour la famille, suite à quoi le plaignant a reçu une lettre sur les résultats de l'examen interne.

Les représentants de l'ombudsman ont pris connaissance des informations liées à l'affaire ainsi qu'à l'examen interne et ont déterminé que bon nombre des préoccupations du plaignant concernaient des décisions prises par les employés des services de protection de l'enfance, et non le processus en lui-même. Les recommandations suivantes ont donc été formulées.

Défendeurs

Ministère des Services communautaires

Recommandations

Les recommandations préliminaires sont présentées ci-dessous.

1. Élaborer et mettre en œuvre une politique sur le processus d'examen interne des dossiers. Cette politique devrait :
 - a. décrire la portée et l'étendue de ces types d'examens;
 - b. permettre une communication claire des recommandations découlant de l'examen;
 - c. préciser les personnes responsables de donner suite aux recommandations ainsi que les délais de leur mise en œuvre;
 - d. préciser les personnes responsables du suivi de la mise en œuvre des recommandations et s'assurer qu'elles traitent les problèmes établis lors de l'examen;
 - e. prévoir des processus de gestion des dossiers pour documenter de façon adéquate l'examen et les résultats;
 - f. préciser les informations à communiquer au client en lien avec l'examen interne de son dossier.

Le MSC n'a pas encore indiqué s'il allait donner suite aux recommandations.

Figure 17

Plainte

Un membre du public s'est adressé au Bureau de l'ombudsman au sujet de sa demande faite auprès du directeur par le médiateur des loyers. La principale préoccupation se rapportait à la signification des documents aux défendeurs, qui étaient les anciens locataires du plaignant.

Notre enquête a établi que nous devons formuler un certain nombre de recommandations en lien avec le manque de documentation et de messages incohérents, et ce pour faciliter le processus de prise de décisions.

Notre enquête a permis de déterminer qu'une lacune existait dans la politique de protection de l'enfance ainsi que dans les dossiers obtenus lors d'une vérification des dossiers de la police, ce qui a donné lieu à des recommandations.

Défendeurs

Service Nouvelle-Écosse et Services internes

Recommandations

Conformément à l'article 20 de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), les recommandations ci-dessous sont formulées à l'intention de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes.

1. Élaborer et mettre en œuvre des normes de documentation pour le personnel du centre d'accès et de contact pour veiller à avoir des notes précises et complètes sur les interactions avec le public.
2. Élaborer et mettre en œuvre des normes de documentation pour le personnel de la Commission de location à usage d'habitation, en particulier ses agents.
3. Veiller à ce que le système actuel de gestion de l'information permette de documenter efficacement les notes de dossiers par le personnel concerné.
4. Examiner les politiques et les informations fournies aux demandeurs pour s'assurer qu'il existe suffisamment d'informations sur les formes de preuves acceptables pour démontrer que les documents ont été suffisamment signifiés par courrier recommandé. Ces informations doivent également être examinées avec tout le personnel du programme qui est concerné.
5. Examiner et revoir la politique relative aux attestations de signification non retournées pour veiller à ce que les demandeurs soient informés par écrit de la fermeture de leur dossier, avec des informations détaillées sur les raisons pour lesquelles le dossier a été fermé et les options dont ils disposent pour présenter une nouvelle demande.
6. Pour favoriser la cohérence, examiner tous les changements de politique mis en œuvre avec le personnel du programme.
7. Revoir le modèle et les techniques de médiation avec le personnel du programme et déterminer si une formation et des ressources supplémentaires sont nécessaires.

Les recommandations ont été acceptées, et leur mise en œuvre fait l'objet d'un suivi.

Un résident de la Nouvelle-Écosse inscrit à un programme professionnel dans un établissement du Nouveau-Brunswick s'est adressé à notre bureau pour savoir s'il pouvait être admissible à l'annulation de tout ou partie des prêts d'études qu'ils avaient contractés au cours de ce programme de deux ans et qui étaient importants.

L'étudiant concerné est sur le point de finir ses études dans un collège privé du Nouveau-Brunswick, mais à l'intention de continuer à vivre en Nouvelle-Écosse pour y exercer sa profession, qui est très demandée.

Au Canada atlantique, seules deux écoles offrent le programme : une université de la Nouvelle-Écosse et un collège privé du Nouveau-Brunswick. La personne a seulement été acceptée par le collège du Nouveau-Brunswick. Les deux programmes sont certifiés par l'organisme national de réglementation de la profession.

Le directeur de la gestion des dossiers, au Bureau de l'aide aux étudiants de la Nouvelle-Écosse, a accepté d'examiner le dossier pour déterminer si la personne était admissible à l'annulation de ses prêts d'études au titre du programme de radiation des prêts.

Ce volet du programme ne s'applique malheureusement qu'aux étudiants pour lesquels il n'existe pas de programme équivalent en Nouvelle-Écosse; de plus, il ne s'applique pas aux étudiants qui fréquentent un collège privé.

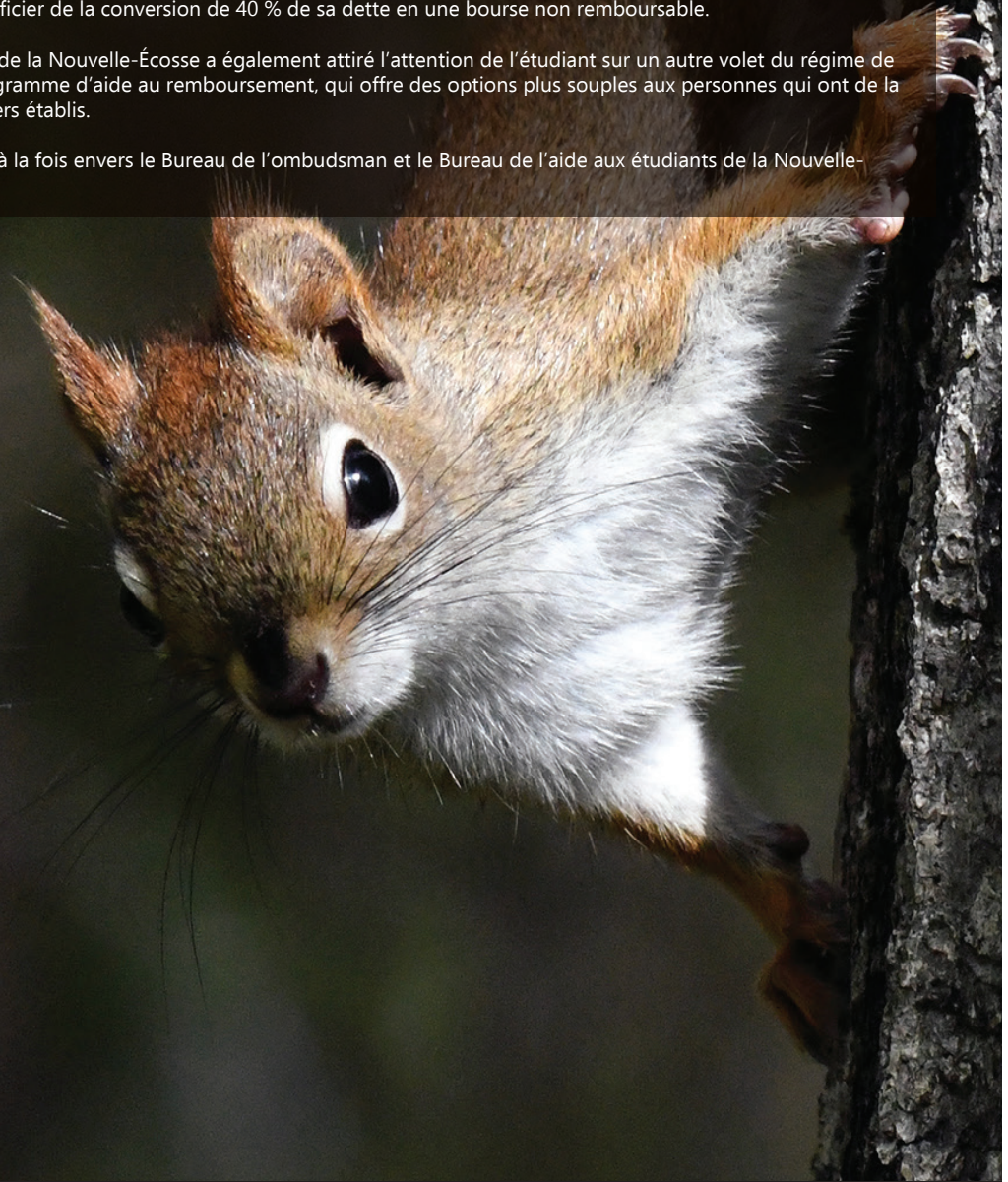
Le Bureau de l'aide aux étudiants de la Nouvelle-Écosse a cependant déterminé que l'étudiant en question pourrait être admissible à une autre disposition du programme, selon laquelle, dans certains cas, 40 % du montant de prêts d'études peuvent être convertis en bourses.

La justification était la suivante : n'ayant pas été accepté au seul programme offert en Nouvelle-Écosse, on pouvait considérer que la personne en question ne pouvait pas suivre ce programme dans la province, d'où son inscription au seul autre programme offert dans une école privée à l'extérieur de la Nouvelle-Écosse.

L'étudiant concerné va donc bénéficier de la conversion de 40 % de sa dette en une bourse non remboursable.

Le Bureau de l'aide aux étudiants de la Nouvelle-Écosse a également attiré l'attention de l'étudiant sur un autre volet du régime de prêts d'études, c'est-à-dire le Programme d'aide au remboursement, qui offre des options plus souples aux personnes qui ont de la difficulté à respecter les échéanciers établis.

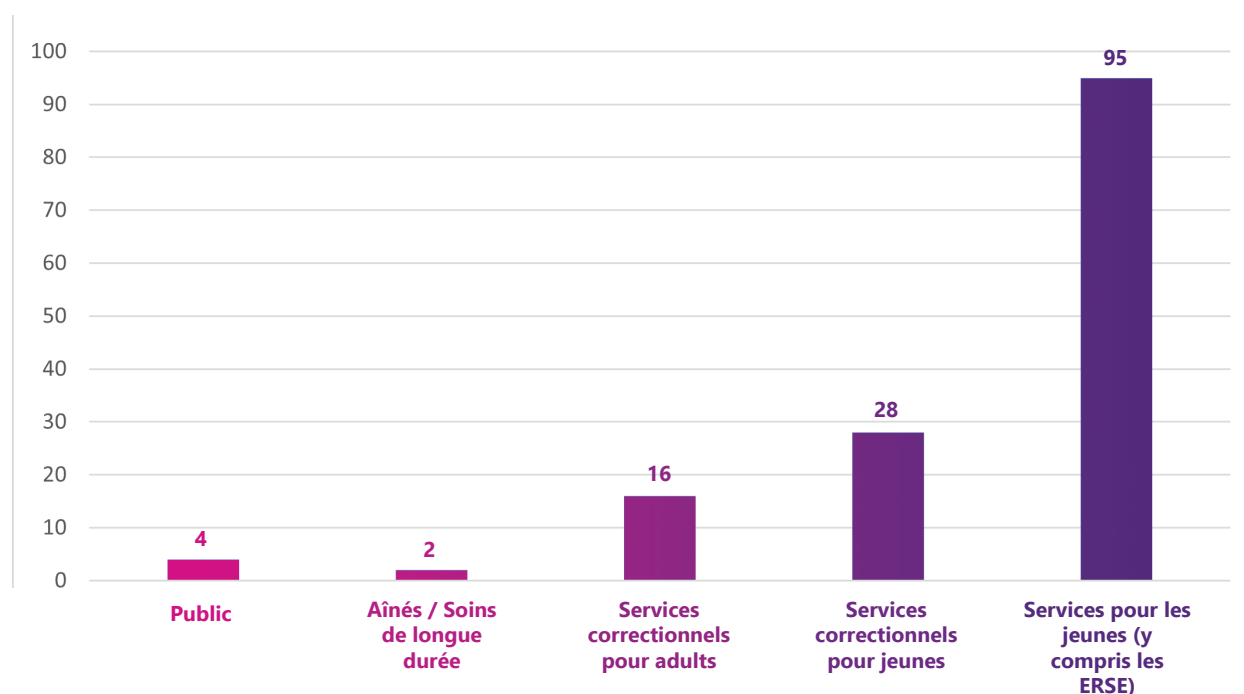
L'étudiant a exprimé sa gratitude à la fois envers le Bureau de l'ombudsman et le Bureau de l'aide aux étudiants de la Nouvelle-Écosse.



Une part importante du travail effectué par les représentants de l'ombudsman se fait par la sensibilisation. Les activités de sensibilisation peuvent prendre plusieurs formes, qu'il s'agisse de tenir un kiosque à une exposition pour les aînés, de rendre visite à des jeunes pris en charge ou de faire des présentations officielles à des employés du gouvernement ou des groupes communautaires. Trois grands domaines font l'objet d'une attention régulière : les adultes dans les établissements de soins de longue durée (SLD), les jeunes dans les établissements résidentiels de soins pour enfants (ERSE) ainsi que les jeunes et autres détenus dans les établissements correctionnels. Les représentants de l'ombudsman interviennent auprès des enfants, des jeunes, des aînés, des détenus et du personnel en leur proposant des entretiens en privé ou en compagnie de leurs pairs. Les représentants recueillent également des données, distribuent des documents d'information, écoutent les préoccupations ou les plaintes, se familiarisent avec les établissements en les visitant et nouent des liens avec les résidents, les détenus et le personnel. Les visites sur place sont organisées de façon régulière et en fonction des besoins. Par exemple, les établissements correctionnels pour adultes et les ERSE sont visités tous les trimestres, et des visites mensuelles ont lieu au Wood Street Centre Campus, au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse et à l'unité de soins en milieu surveillé du IWK. Les représentants de l'ombudsman rédigent également des rapports décrivant en détail leur visite, qu'une plainte soit déposée ou non par une personne présente.

Séances de sensibilisation

Figure 18



En plus d'effectuer régulièrement des visites sur place, les représentants de l'ombudsman assistent à des événements spéciaux qui leur permettent de dialoguer avec de nouveaux groupes et de nouvelles personnes. Cette année, les représentants de l'ombudsman ont fait leur possible pour assister à des événements virtuels. De nombreux événements auxquels nous assistons généralement, comme les salons pour les aînés ou les jeunes, ont malheureusement été annulés en raison de la COVID-19.

Des représentants de l'ombudsman siègent au conseil d'administration du Conseil pour la famille de la Nouvelle-Écosse et à son Comité pour les jeunes pris en charge, au Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes, au Conseil canadien des ombudsmans parlementaires, au Forum canadien des ombudsmans et à l'Institut International de l'Ombudsman.

Le Bureau a une fois de plus participé à la campagne annuelle de collecte de fonds de la Commission de la fonction publique pour Centraide et a coordonné ses efforts par l'intermédiaire du Comité directeur Centraide de la fonction publique.

Services correctionnels

En Nouvelle-Écosse, quatre établissements correctionnels pour adultes assurent le maintien en détention des détenus condamnés ainsi que ceux placés en détention provisoire en attente de leur procès. Il s'agit de l'Établissement correctionnel du Centre de la Nouvelle-Écosse (ECCNE), de l'Établissement correctionnel du Sud-Ouest de la Nouvelle-Écosse (ECSONE), de l'Établissement correctionnel du Nord-Est de la Nouvelle-Écosse (ECNENE) et de l'Établissement correctionnel du Cap-Breton (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.

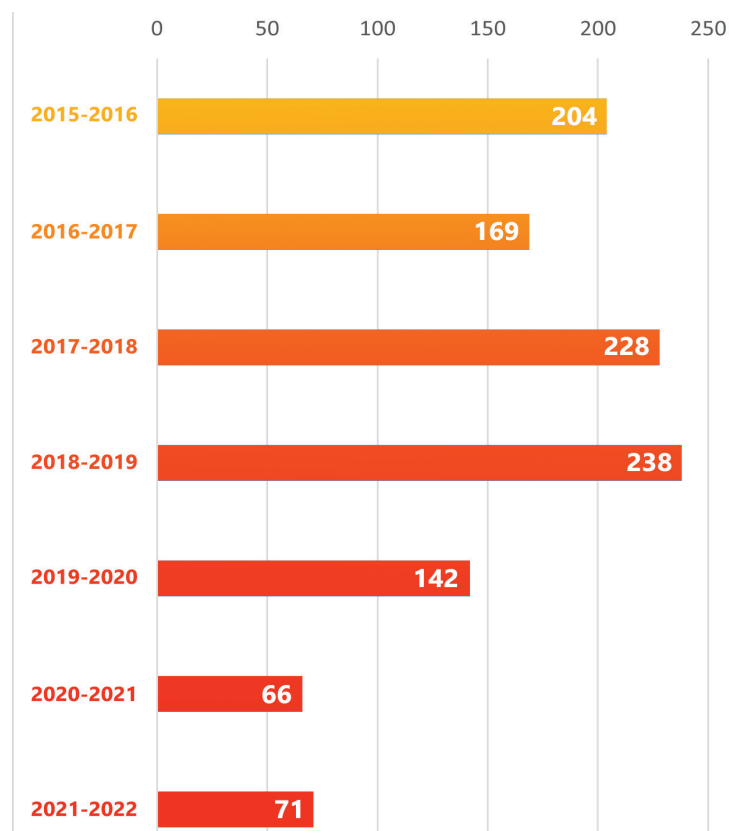
Les représentants de l'ombudsman et l'analyste des plaintes et de l'évaluation informent les détenus sur le processus interne de traitement des plaintes au sein des services correctionnels et leur conseillent d'utiliser toutes les voies d'appel avant de déposer une plainte auprès du Bureau. Cette façon de procéder a réduit le nombre total de plaintes visant les services correctionnels. Cette réduction des plaintes permet donc 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 19 indique le nombre de plaintes des détenus liées aux services correctionnels au cours des cinq derniers exercices. Le graphique ne comprend pas les plaintes des détenus à l'extérieur des services correctionnels, comme celles qui concernent les services de santé des délinquants fournis par Santé Nouvelle-Écosse. Le total des plaintes déposées par les détenus et le public en ce qui concerne les services correctionnels se trouve à la figure 8. En 2021-2022, les détenus ont déposé 71 plaintes visant les services correctionnels, dont plusieurs ont été renvoyées au processus interne de traitement des plaintes. En raison de l'assouplissement des restrictions liées à la pandémie de COVID-19, ce chiffre est légèrement supérieur à celui de l'année dernière.

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 des détenus dans les établissements correctionnels, ce qui 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.

Figure 19

Plaintes visant les services correctionnels



Exemple de dossier lié aux services correctionnels pour adultes

Services correctionnels, shérifs et soins de santé

Le 9 février 2022, des shérifs ont emmené un détenu de l'Établissement correctionnel du Centre de la Nouvelle-Écosse à l'Établissement correctionnel du Cap-Breton. À sa libération, au Cap-Breton, le détenu a constaté que certains de ses effets personnels manquaient : 190 \$ en espèces, des vêtements ainsi que des médicaments indispensables.

Il a alors appelé le Bureau de l'ombudsman. Au cours de l'enquête, le service des shérifs a retrouvé l'argent et s'apprêtait à le restituer au détenu. Ce dernier avait indiqué que ses médicaments devaient être préparés avant sa libération, ce qui a été confirmé. Des dispositions ont donc été prises pour qu'il puisse aller les chercher dans une pharmacie locale. On a de plus conseillé au détenu d'utiliser le processus de règlement des plaintes à l'Établissement correctionnel du Centre de la Nouvelle-Écosse. Chacune des plaintes du détenu a été réglée.

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) qui sont ou 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 emplacements 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 20

1	Aînés et Soins de longue durée
1	Bureau de l'ombudsman
1	Bureau du premier ministre
1	CAT
2	Curateur public
1	Environnement et Changement climatique
10	Infrastructure et Logement
1	Justice
1	Metropolitan Regional Housing Authority
3	MRH
1	Municipalité de la région de Queens
19	Santé et Mieux-être
10	Santé Nouvelle-Écosse
3	Service Nouvelle-Écosse
3	Services communautaires
1	Services internes
1	Travaux publics
26	Autre
86	Total

Type 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 21. 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 21

4	Avocat/Juridique
5	Communication
3	COVID-19
5	Discipline
3	Droits
3	Éducation
5	Installations/Bâtiment
2	Loisirs
2	Nourriture
9	Personnel d'un établissement
5	Placement
10	Politiques et procédures
4	Privilèges
	Sécurité personnelle/Allégation de
4	maltraitance
9	Travailleur social
16	Autre
89	Total



Une personne dont le logement se trouve en bordure d'un chemin privé s'est adressée au Bureau de l'ombudsman, craignant que le ministère des Travaux publics (MTP) cesse de l'entretenir après avoir bénéficié de ce service pendant 30 à 40 ans. Conscients que le mandat du MTP est d'entretenir les routes et l'infrastructure publique provinciales, le plaignant et d'autres résidents voulaient cependant savoir pourquoi le service leur avait été supprimé alors que le MTP continuait d'entretenir d'autres chemins privés.

Le résident en question a créé un comité afin de se représenter lui-même et ses voisins lors des discussions avec les représentants du MTP et du comté, dans le but de maintenir le service et de déterminer les raisons liées à l'arrêt de celui-ci. On leur avait en effet seulement dit qu'ils vivaient sur un chemin privé et que le MTP entretenait uniquement les routes et l'infrastructure publique provinciales. Malgré le soutien des représentants du comté, le MTP a maintenu sa position, c'est-à-dire qu'il n'entreprendrait pas les chemins privés, conformément à son mandat.

Une personne habitant également sur un autre chemin privé s'est retrouvée face au même problème et s'est adressée au Bureau. Elle avait déposé une demande au titre de la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (*Freedom of Information and Protection of Privacy Act*), ce qui avait permis de révéler que le MTP entretenait 348 chemins privés dans la province. Les résidents en question étaient donc mécontents et se demandaient pourquoi certains chemins privés étaient entretenus et pas d'autres, ce qui était injuste.

L'enquête menée par le Bureau a révélé que le MTP appliquait sa politique de façon incohérente, car il entretenait certains chemins privés en se basant sur les pratiques du passé et des antécédents, alors que d'autres chemins privés n'étaient jamais entretenus. Le MTP a reconnu ce manque de cohérence. Bien que le Bureau soit conscient que ces pratiques remontent à longtemps, il a recommandé au MTP de procéder à un examen des pratiques d'entretien des routes et de l'infrastructure publiques et de veiller à ce que ses pratiques soient conformes à son mandat.

Au moment de la rédaction de ce rapport, le dossier n'était pas clos.

Les recommandations formulées par le Bureau se trouvent à la page 35, dans la partie *Recommandations* du rapport.

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 (Nouvelle-Écosse) B3J 3R4

Par courrier :

C.P. 2152

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3B7

En ligne :

Site Web : www.ombudsman.novascotia.ca

Courriel : ombudsman@novascotia.ca



Facebook : Nova Scotia Ombudsman



Twitter : @NS_Ombudsman