



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
RAPPORT ANNUEL 2008 - 2009



POUR UN
GOUVERNEMENT PLUS EFFICACE





MISSION

Inspirer la confiance dans la fonction publique en faisant la promotion des principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance.



Notre logo représente les citoyens, les membres du gouvernement et le personnel du Bureau de l'ombudsman levant les bras au nom de l'équité, de l'intégrité et de la bonne gouvernance.



Octobre 2009
L'honorable Charlie Parker, député
Président de la Chambre d'assemblée
Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse

Monsieur,

Conformément au paragraphe 1 de l'article 24 de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), figurant au chapitre 327 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse (*Revised Statutes of Nova Scotia*) de 1989, j'ai le plaisir de vous présenter, à vous-même et, par votre intermédiaire, aux membres de l'Assemblée législative, le rapport annuel sur l'exécution des fonctions que me confère la loi, pour l'exercice terminé le 31 mars 2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'expression de mes sentiments respectueux,

Dwight L. Bishop
Ombudsman



TABLE DES MATIÈRES

MESSAGE DE L'OMBUDSMAN	2
À PROPOS DU BUREAU	3
<i>Rôle et mandat</i>	3
<i>Structure organisationnelle</i>	3
<i>Ressources humaines et développement professionnel</i>	4
<i>Ressources financières</i>	4
BILAN DE L'ANNÉE	5
<i>Processus de règlement des plaintes</i>	5
<i>Connaissance, accès et compréhension du Bureau de l'ombudsman</i>	7
<i>Impartialité et responsabilité dans l'administration du secteur public</i>	8
<i>Protocole d'enquête</i>	9
<i>Élaboration de politiques, examens et initiatives</i>	9
<i>Aperçu d'un mois d'activités</i>	10
SERVICES DES ENQUÊTES ET DES PLAINTES	11
<i>Recommandations</i>	14
SERVICES POUR LES JEUNES ET LES AÎNÉS	15
<i>Recommandations</i>	18
DIVULGATION D'ACTES FAUTIFS DANS LE SECTEUR PUBLIC	19
REGARD SUR L'AVENIR	20
STATISTIQUES	21
CONTACTEZ-NOUS	22



MESSAGE DE L'OMBUDSMAN

Nous avons connu une année très encourageante, où nous avons pu constater une volonté accrue des ministères et organismes gouvernementaux de travailler en collaboration avec nous et de prendre une part plus active au règlement des conflits. Le nombre d'enquêtes sur les préoccupations exprimées par les citoyens effectuées par le Bureau de l'ombudsman a augmenté, tout comme nos initiatives de sensibilisation. Le caractère non contradictoire du rôle de l'ombudsman est maintenant mieux compris.

Au cours du précédent exercice, nous avons entrepris plusieurs enquêtes significatives, et je suis heureux de vous annoncer que, hormis un cas, les recommandations qui ont découlé de ces enquêtes ont toutes été acceptées par les ministères et les organismes concernés. Trois de ces enquêtes sont commentées dans le présent rapport.

Bon nombre de préoccupations exprimées par le public continuent à être réglées assez rapidement au moyen de simples examens administratifs. Cette approche moins formelle est compatible avec le rôle changeant de l'ombudsman législatif et nous permet de traiter un plus grand nombre de questions soulevées par les citoyens.

L'expérience continue à nous conforter dans notre conviction que la majorité des plaignants sont des gens raisonnables qui ont l'impression que leur situation n'a pas été bien comprise par le gouvernement. Les problèmes sont généralement attribuables à un manque de communication, à une rigidité dans l'application des politiques ou à une politique et des procédures lacunaires. Le besoin d'adopter une approche plus contextuelle des enjeux, l'utilisation de processus d'assurance de la qualité et des directives de gestion dans l'ensemble du gouvernement aideraient à améliorer les niveaux de services. Bien que les services gouvernementaux soient généralement fournis de façon professionnelle, le nombre de plaintes et de questions que reçoit le Bureau indique qu'il y a encore place à l'amélioration. Il est à espérer que le nombre de questions portées à l'attention du Bureau diminuera à mesure que les problèmes systémiques seront réglés par les ministères et les organismes.

L'année qui suit marque le 200^e anniversaire de l'ombudsman législatif et, au cours de la dernière partie de l'année, nous nous joindrons à nos homologues des autres provinces pour célébrer cette étape importante, ainsi que le rôle évolutif des ombudsmen à titre d'arbitres impartiaux au sein des processus administratifs.

Dwight L. Bishop
Ombudsman



À PROPOS DU BUREAU

Rôle et mandat

Le Bureau de l'ombudsman fait la promotion des principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance au sein des sphères gouvernementales de compétences provinciale et municipale. Pour atteindre ces valeurs fondamentales, le Bureau travaille au nom du pouvoir législatif, de la fonction publique et des citoyens.

Au cours des cinq dernières années, la portée et les responsabilités du Bureau se sont élargies considérablement. Soulignons principalement les modifications à la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), les règlements visant à clarifier la compétence dans divers domaines, dont le secteur des jeunes et des aînés, et enfin, le rôle d'enquêteur en matière de divulgation d'actes fautifs. Une initiative de services pour les aînés a été mise en place pour aider à régler les questions liées aux aînés, dont le groupe est en croissance rapide, à leur famille et à leurs fournisseurs de soins. Le Bureau a également élargi son rôle en ce qui concerne les jeunes, pour y inclure des visites dans les établissements de soins pour enfants, et il s'est concentré davantage sur les établissements correctionnels pour adultes. La capacité de mener des révisions ou des enquêtes relatives aux systèmes et aux politiques s'est accrue, de même que le nombre de demandes de commentaires relatifs aux questions législatives, réglementaires, politiques et procédurales, hors du processus d'enquête traditionnel. Une révision de la structure du Bureau a permis de nommer des employés en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), laquelle prévoit l'approbation du gouverneur en conseil. Tout cela a donné une plus grande stabilité au Bureau, tout en favorisant le maintien d'un effectif qualifié.

Bien que, traditionnellement, le mandat de l'ombudsman consiste à faire enquête sur les plaintes du public concernant les services gouvernementaux, le Bureau s'efforce également, grâce aux examens administratifs des politiques et des systèmes en place, de favoriser le règlement opportun des différends et le changement. Lorsque le Bureau communique ses conclusions et ses recommandations à des organismes gouvernementaux, il fait appel aux principes de bonne gouvernance, en reconnaissant que la majorité des fonctionnaires veulent offrir les meilleurs services possibles. Dans presque tous les cas, les recommandations formulées par le Bureau sont acceptées et mises en œuvre. Selon la nature de la recommandation proposée, le Bureau peut en surveiller la mise en œuvre. Bien que la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) prévoit la confidentialité, dans les cas où l'ombudsman le juge nécessaire, elle permet également le recours à une approche plus publique en matière de présentation de rapports, notamment la remise de rapports à l'Assemblée législative.

Structure organisationnelle

Le Bureau de l'ombudsman est situé à Halifax. Les citoyens peuvent déposer leurs plaintes en personne, par courrier, en appelant le bureau gratuitement de partout en Nouvelle-Écosse ou en communiquant avec celui-ci par son site Web. Les représentants de l'ombudsman se déplacent régulièrement dans la province pour rencontrer les citoyens et les représentants gouvernementaux, faire des visites périodiques sur place ou encore donner des séances d'information communautaires.

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN EST COMPOSÉ DE QUATRE SERVICES :

ADMINISTRATION DU BUREAU

Évaluation initiale et recommandations pour les citoyens qui communiquent avec le Bureau; ces services s'occupent également de tout ce qui se rapporte à l'administration et à la gestion du Bureau.

SERVICES DES ENQUÊTES ET DES PLAINTES

Examen des plaintes de citoyens concernant les services offerts par les organismes du gouvernement provincial et les administrations municipales, et enquêtes au besoin. Ce volet représente la continuation directe du service d'ombudsman initial. Ces services procèdent également à l'examen des enquêtes engagées d'office, politiques et des systèmes.

SERVICES POUR LES JEUNES ET LES PERSONNES ÂGÉES

Examen des préoccupations des enfants, des jeunes, des parents, des tuteurs et des personnes travaillant dans les établissements gouvernementaux et les systèmes de services destinés à la jeunesse, et enquêtes au besoin. Ces services examinent également les problèmes concernant les personnes âgées, particulièrement celles qui habitent dans des établissements résidentiels de soins agréés au provincial, et font enquête au besoin.

DIVULGATION D'ACTES FAUTIFS DANS LE SECTEUR PUBLIC

Mécanisme indépendant de signalement et d'enquête à l'intention des employés de la fonction publique provinciale en matière d'allégations d'actes fautifs au travail.



Ressources humaines et développement professionnel *Ressources financières*

Le Bureau de l'ombudsman comprend 17 postes à plein temps, incluant celui de l'ombudsman. Le Bureau maintient également une liste d'employés occasionnels ayant la formation nécessaire. L'adoption de cette liste a aidé à répondre à la charge de travail et à atténuer l'impact des postes vacants.

Le Bureau emploie aussi régulièrement des étudiants, en passant par le programme « Career Starts » (diversité, mentorat et coopération). Au cours de l'exercice précédent, sept étudiants ont acquis une expérience de travail grâce à des stages au Bureau. Trois d'entre eux provenaient de CompuCollege, deux du Collège communautaire de la Nouvelle-Écosse, un de l'Université Acadia et enfin, un étudiant venait du Réseau national d'étudiants pro bono, de la faculté de droit de l'Université Dalhousie.

L'engagement et la compétence du personnel font partie intégrante du Bureau. Les employés sont encouragés à participer à des activités de formation et de développement professionnel. Dans le cadre du processus continu de gestion du rendement et de perfectionnement professionnel, des plans de formation et d'éducation sont incorporés aux évaluations annuelles. Le personnel du Bureau de l'ombudsman participe également à la Table ronde sur la diversité, aux Partenaires pour les droits de la personne, au Comité des services en français et à GoverNEXT. Il fournit de plus des avis à divers comités et initiatives conçus pour favoriser la diversité au sein de la fonction publique, notamment sur les processus de recrutement et d'entrevue. Ces possibilités de formation et de participation contribuent à améliorer la prestation des services au public et au gouvernement.

Le Bureau de l'ombudsman est financé par le Trésor de la province, conformément au paragraphe 3 (7) de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*).

BUREAU DE L'OMBUDSMAN BUDGET ET DÉPENSES POUR 2008-2009		
ACTIVITÉS PRINCIPALES	BUDGET	DÉPENSES RÉELLES
	(MILLIERS DE \$)	(MILLIERS DE \$)
DÉPENSES BRUTES	1 567	1 492
DÉPENSES POUR LES PROGRAMMES	1 567	1 492
SALAIRES ET AVANTAGES SOCIAUX	1 361	1 353
PERSONNEL (ETP)	17	16

Le Bureau de l'ombudsman a dépensé 95 pour cent du budget alloué. L'écart vient des économies réalisées dans les dépenses de fonctionnement.



Après 25 ans passés au service de la Province, l'un des employés du Bureau, Alan Wilson, a vu sa contribution soulignée par le programme de Prix de long service. Le Bureau est heureux de reconnaître son dévouement et son engagement.



BILAN DE L'ANNÉE

Processus de règlement des plaintes

Le Bureau évalue et met à jour régulièrement la manière dont les demandes et les plaintes sont traitées. Les programmes internes d'assurance de la qualité mis en place au cours des dernières années aident à assurer l'efficacité et l'efficacéité du processus de règlement des plaintes. La majorité des questions soumises au Bureau sont étudiées dans le cadre d'examens administratifs. Il s'agit d'une approche moins structurée, qui nous permet de traiter les types de plaintes qui se prêtent mieux à un règlement rapide. Les questions très complexes ou de nature systémique exigent toutefois une approche plus structurée et donnent souvent lieu à des enquêtes officielles approfondies faisant l'objet de recommandations spécifiques.

À l'instar de l'exercice précédent, les examens administratifs ont représenté cette année 98 pour cent des examens d'enquêtes. Le nombre de questions de compétence traitées s'est accru de 4 pour cent, passant de 1 623 à 1 698. Ce dernier chiffre comprend 1 164 examens administratifs, 473 rencontres avec les jeunes sous garde ou pris en charge et 61 enquêtes d'évaluation pour jeunes. Le Bureau a également examiné 472 demandes de renseignements ne relevant pas de ses compétences, a engagé 15 enquêtes officielles et quatre enquêtes d'office (enquêtes initiées par l'ombudsman), conduit cinq examens de politiques ou de systèmes et reçu 20 demandes de renseignements se rapportant au règlement sur la divulgation d'actes fautifs dans le secteur public (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*).

Un certain nombre d'examens administratifs ont donné lieu à des changements fondamentaux dans les politiques, les procédures et les mesures gouvernementales en matière de prestation de services et d'équité. Cette année, le Bureau a également présenté 27 recommandations officielles, dont 18 supposaient des changements directs aux politiques et aux procédures. Sur ces 27 recommandations officielles, douze ont été mises à exécution, dix ont été acceptés avec mise en œuvre faisant l'objet d'un suivi, deux ont été acceptées en principe en attendant l'élaboration d'un règlement et enfin, deux sont encore à l'étude. Le ministère des Services communautaires a rejeté une recommandation concernant des modifications à une chambre d'isolement sécurisée. Le Bureau continue de suivre la mise en œuvre des recommandations présentées dans les exercices précédents : neuf provenant des enquêtes de l'ombudsman et trois des enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs. Bien que le Bureau reconnaisse que la mise en œuvre de recommandations nécessite du temps, la lenteur à agir de certains organismes publics continue à être un sujet de préoccupations.

NOMBRE TOTAL DE PLAINTES ET DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES (LOI SUR L'OMBUDSMAN - OMBUDSMAN ACT)

	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006	2004-2005
RELEVANT DES COMPÉTENCES	1 698	1 623	1 487	1 228	1 115
NE RELEVANT PAS DES COMPÉTENCES	472	628	314	470	673
TOTAL	2 170	2 251	1 801	1 698	1 788

EXAMENS ADMINISTRATIFS

TOTAL AVEC ISSUES POSITIVES		1 035
AIDE OFFERTE AU PLAIGNANT	729	
RÈGLEMENTS EN FAVEUR DU PLAIGNANT	231	
RÈGLEMENTS EN FAVEUR DE L'ORGANISME PUBLIC – CORRECTEMENT MIS EN ŒUVRE	61	
ENTENTES ENTRE LES PARTIES	14	
ABANDONS ET RETRAITS		98
REPORTS À 2009-2010		31
TOTAL DES EXAMENS ADMINISTRATIFS *		1 164

* Les données se rapportant à la divulgation d'actes fautifs sont indiquées séparément.



ENQUÊTES OFFICIELLES ET EXAMENS

ENQUÊTES OFFICIELLES	15
ENQUÊTES ENGAGÉES D'OFFICE	4
EXAMENS DES POLITIQUES OU DES SYSTÈMES	5
TOTAL ENQUÊTES OFFICIELLES ET EXAMENS DES POLITIQUES/SYSTÈMES	24

Le Bureau continue à surveiller la durée des examens et des enquêtes. Bien qu'il y ait eu une augmentation du nombre des examens administratifs effectués, les délais d'exécution des examens et enquêtes sont restés à peu près les mêmes au cours des quelques dernières années. Le Bureau s'efforce de régler les enquêtes officielles dans un délai de douze mois et a atteint cet objectif dans la majorité des cas.

Des 24 enquêtes officielles, enquêtes d'office et examens de systèmes ou de politiques engagées cette année, onze ont été réalisés sur une moyenne de trois mois. Quatre autres ont donné lieu à des recommandations qui ont fait l'objet d'un suivi après un délai moyen de quatre mois. Enfin, neuf enquêtes ont été reportées en 2008-2009 après être restées ouvertes pendant une durée moyenne de deux mois.

Deux enquêtes sont toujours en cours depuis l'exercice 2007-2008. Dans un des cas, le Bureau s'est d'abord vu refuser l'accès à l'information en vertu de la loi en cause. Une autorisation ministérielle est par la suite venue permettre à l'ombudsman ou à son représentant d'examiner les renseignements confidentiels. L'autre enquête a été différée en raison de considérations juridiques. Les deux enquêtes devraient être menées à terme au cours de l'exercice 2009-2010.

DÉLAIS DES EXAMENS ADMINISTRATIFS ET DES RENCONTRES AVEC LES JEUNES

PÉRIODE	2008-2009	2007-2008	2006-2007	2005-2006
1-7 JOURS	1 139 (57 %)	921 (59 %)	901 (61 %)	687 (56 %)
8 JOURS-4 SEM.	257 (22 %)	318 (20 %)	252 (17 %)	182 (15 %)
4 SEM. ET +	241(21 %)	334(21 %)	334(22 %)	359(29 %)
TOTAL	1 637 (100 %)	1 573 (100 %)	1 487 (100 %)	1 228 (100 %)

Le Bureau a terminé l'élaboration de ses normes pour les dossiers d'exploitation (STOR) qu'il avait entreprise au cours de l'exercice précédent. En mars 2009, le Conseil des documents gouvernementaux a approuvé les STOR. Avec les normes actuelles pour les dossiers administratifs (STAR) et les dossiers d'exploitation (STOR), le Bureau est maintenant en mesure d'utiliser le Centre de gestion des dossiers provinciaux pour l'entreposage hors site sécurisé des documents semi-actifs. Il est prévu que des dossiers accumulés, actuellement entreposés dans le Bureau, seront classifiés, inventoriés et transférés à l'entreposage hors site à partir de l'année prochaine.

Connaissance, accès et compréhension du Bureau de l'ombudsman

Cette année, le Bureau a atteint quelque 3 700 personnes grâce à son travail de sensibilisation, soit 37 pour cent de plus que l'an passé. Ce chiffre dépasse notre objectif de 2 500 d'ici à 2010-2011. Dans le cadre de notre travail de sensibilisation, nous avons effectué 650 présentations, séances d'information, rencontres, visites des collectivités et des établissements et tenu quatre kiosques d'information, dont un à 50+ Expo. Des séances de sensibilisation communautaires ont été tenues à Amherst, Digby, Cole Harbour, Sydney et Yarmouth. Les groupes visés par les efforts de sensibilisation étaient surtout les aînés vivant en établissement de soins prolongés et les jeunes vivant en établissement de garde, en milieu ouvert ou fermé.

Le nombre de plaintes relevant du mandat du Bureau reçues au cours de l'exercice a augmenté de quatre pour cent, tandis que le nombre de plaintes et de demandes de renseignements hors compétences a diminué de six pour cent. La réduction des cas hors compétences montre l'impact positif de nos initiatives de sensibilisation. Les 20 cas de demandes d'informations ou de divulgation relatifs aux actes fautifs représentent un nombre comparable aux deux exercices précédents.



Le Bureau a organisé deux séances d'information pour les représentants du gouvernement cubain et l'Université Dalhousie, sur le rôle de l'ombudsman en général et sur le mandat du Bureau. Des documents de référence ont été fournis en anglais et en espagnol.



Impartialité et responsabilité dans l'administration du secteur public

Lorsque les gens communiquent avec le Bureau, c'est souvent parce qu'ils croient avoir été lésés dans leur droit à un processus équitable ou parce qu'ils doutent de l'impartialité d'une décision. Les tribunaux ont statué que le devoir d'équité intervient dès qu'une décision administrative touche les droits, les privilèges ou les intérêts d'un particulier. Lorsqu'il évalue si une décision ou un processus a été administré équitablement, le Bureau examine si les lois sont uniformément administrées, et si les raisons d'une décision ont été communiquées.

Un processus administratif est présumé équitable si la personne concernée est au courant qu'une décision sera prise, sait quels renseignements seront pris en considération et a la possibilité de présenter ses propres renseignements et de contester ceux dont dispose le décideur. La personne concernée doit également être avisée de la décision et de son incidence sur elle, ainsi que des raisons qui sous-tendent la décision. Un processus est présumé inéquitable s'il ne peut s'appuyer sur une explication rationnelle et ne respecte pas l'esprit original de la loi, de la politique ou du programme.

SÉANCES D'INFORMATION ET VISITES	
ACTIVITÉ	NOMBRE DE VISITES ET DE SÉANCES D'INFORMATION
RÉUNIONS	277
SÉANCES D'INFORMATION POUR LES JEUNES	170
ÉTABLISSEMENTS RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS	69
WOOD STREET CENTRE (ÉTABLISSEMENT RÉSIDENTIEL EN MILIEU SURVEILLÉ)	40
ÉTABLISSEMENT POUR JEUNES DE LA NOUVELLE-ÉCOSSE	30
PRÉSENTATIONS	21
CENTRE DE DÉTENTION POUR JEUNES DU CAP-BRETON	10
HALIFAX YOUTH ATTENDANCE CENTRE	6
SÉANCES DE SENSIBILISATION COMMUNAUTAIRES	5
KIOSQUES D'INFORMATION	4
TOTAL	632

	NOMBRE DE SITE VISITÉS	TOTAL
ÉTABLISSEMENTS RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS	69	199
WOOD STREET CENTRE (ÉTABLISSEMENT RÉSIDENTIEL EN MILIEU SURVEILLÉ)	46	228
ÉTABLISSEMENT DE DÉTENTION POUR JEUNES	40	103
ÉTABLISSEMENTS RÉSIDENTIELS POUR AÎNÉS	18	42
ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS POUR ADULTES—FEMMES	13	47
TOTAL	186	619



Protocole d'enquête

Bon nombre d'organismes gouvernementaux reconnaissent l'importance d'établir des processus internes pour régler les problèmes de prestation de services. Voici les principales composantes d'une enquête approfondie et équitable :

- Veiller à ce que les membres du personnel assignés aux enquêtes soient formés en conséquence et aient de l'expérience dans le domaine des enquêtes.
- Déterminer les enjeux et la portée de l'enquête, de manière à ce que celle-ci soit fondée sur les faits et les enjeux et qu'elle soit conduite de façon objective et indépendante. Une erreur qui revient souvent au cours des enquêtes est de sous-estimer les facteurs de complexité du cas étudié.
- Élaborer un plan d'enquête qui inclut les pouvoirs, les échéanciers, la méthode d'entrevue et des ressources en matière d'information. S'assurer de disposer de tous les documents pertinents.
- Investir les ressources adéquates dès le départ. Il est plus efficace et moins coûteux de comprimer une enquête en cours de route que d'avoir à ajouter des ressources additionnelles une fois celle-ci commencée.
- Entretenir la communication avec les parties en cause durant toutes les étapes de l'enquête. Si la portée de l'enquête s'élargit, il faut communiquer cette information.
- Rendre compte des résultats, surveiller la mise en œuvre et assurer l'efficacité des recommandations. Déterminer qui sera en charge du suivi et en définir les grandes lignes.
- Faire le bilan avec les enquêteurs. Vérifier l'objectivité des enquêteurs, leur bien-être et les exigences de formation additionnelle.

Élaboration de politiques, examens et initiatives

Les ministères continuent à solliciter la contribution du Bureau pour l'élaboration des politiques hors du processus d'enquête. Ces requêtes donnent souvent lieu à des recommandations visant à clarifier et à améliorer les lois, règlements, politiques et procédures existantes. Nous avons eu le plaisir d'offrir notre aide dans les domaines suivants :

- Politiques et mécanismes de règlement des litiges au centre de santé IWK pour le personnel et le public;
- Programmes Youth Navigator and Advocate de la Municipalité régionale d'Halifax;
- Feuillet d'information de la Commission des droits de la personne;
- Traduction de l'espagnol à l'anglais d'un livre sur les droits des enfants selon la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (CNUDE);
- Mise en œuvre de la CNUDE du Canada et de la Nouvelle-Écosse;
- Comité consultatif sur les unités de soins transitoires (Transitional Care Advisory Council);
- Pratiques d'embauchage de la ville de Mulgrave;
- Dispositions législatives sur les renseignements médicaux personnels;
- Youth Court Stakeholders Group (intervenants du tribunal de la jeunesse);
- Directives du chef du service des incendies concernant le personnel de surveillance.



Aperçu d'un mois d'activités

Voici un exemple représentatif qui illustre le nombre et l'étendue des questions portées à notre attention pendant une période d'un mois (octobre 2008) :

- accès à des dossiers;
- aide sociale à l'enfance – taux des familles d'accueil;
- aînés – médicaments dans centres de santé;
- aînés – processus lié aux soins de longue durée;
- aînés – soins à domicile refusés;
- aînés – transfert de dossier;
- aliment – approbation besoins particuliers;
- communication – imprécision et réponse;
- conduite du personnel (6);
- coordonnées (2);
- déclaration d'intérêt – installations récréatives;
- délinquant – absences temporaires;
- délinquant – abus d'autorité (2);
- délinquant – accès à un téléphone (2);
- délinquant – double occupation en cellule (2);
- délinquant – établissement d'une date de libération (4);
- délinquant – fouille à nu;
- délinquant – impossibilité de contacter un avocat;
- délinquant – manque de programmes;
- délinquant – niveaux disciplinaires (5);
- délinquant – pertes de biens personnels;
- délinquant – procédure de vote;
- délinquant – processus de plaintes (5);
- délinquant – repas;
- délinquant – services médicaux (11);
- délinquant – température des bâtiments;
- délinquant – tenue vestimentaire inappropriée (3);
- délinquant – visites;
- demandes d'indemnisation des accidentés du travail (6);
- différend relatif au revenu imposé;
- différend sur l'évaluation d'un véhicule;
- dommages à un véhicule par un inspecteur;
- exécution de prêts sur salaire;
- exécution d'ordonnances de pensions alimentaires (2);
- jeunes – accès à un programme éducatif;
- jeunes – confidentialité du téléphone;
- jeunes – confiscation d'articles personnels;
- jeunes – contact avec un agent de probation;
- jeunes – contact avec un travailleur social;
- jeunes – escorte pour assister à un enterrement;
- jeunes – différend avec le personnel (2);
- jeunes – obtention d'un numéro d'assurance social;
- jeunes – placement après libération;
- jeunes – placement en isolement sécurisé;
- jeunes – politiques des établissements (5);
- jeunes – portions de nourriture ou disponibilité (3);
- jeunes – prestations du Régime de pensions du Canada;
- jeunes – visite familiale;
- manquement à l'obligation de confidentialité;
- municipal – administration du stationnement;
- municipal – obstruction des égouts;
- permis de conduire – formulaire médical;
- permis de conduire – procédure d'examen;
- petite maison à options – accès au programme;
- plainte contre la GRC et les services municipaux de police (5);
- plaintes concernant les services du gouvernement fédéral (10);
- plaintes sur les entreprises (19);
- prestations d'invalidité;
- prestations d'invalidité à long terme;
- problèmes d'emploi (6);
- programme (processus) de déjudiciarisation pour les adultes;
- propriété – privilège ou jugement
- protection ou garde d'un enfant (3);
- qualité des réparations d'un fossé;
- questions d'ordre juridique (3);
- Régime d'assurance-médicaments (2);
- responsabilité pour dommages au véhicule;
- restitution – recouvrement de trop-perçus;
- soins de santé – hospitalisation involontaire;
- statut syndical;
- terres publiques – différend relatif aux droits de propriété;



SERVICES DES ENQUÊTES ET DES PLAINTES

Bien que son principal objectif soit de régler les plaintes individuelles et systémiques, le Bureau s'efforce également d'aider les gens à s'y retrouver dans le méandre des processus gouvernementaux. Les préoccupations relatives à la communication demeurent un élément commun parmi les plaintes exprimées. La majorité des plaintes se règlent en réunissant les faits, en procédant à une recherche et en engageant et encourageant le dialogue avec les parties. S'il y a lieu, le Bureau émet des recommandations, dont le succès se mesure par leur niveau d'acceptation et de mise en œuvre.

Un certain nombre de questions mises de l'avant cette année étaient complexes et délicates et ont exigé des enquêtes officielles et des ressources spécifiques. Les examens de politiques et ceux engagés d'office ont porté sur des questions qui étaient de nature, tandis que les examens administratifs ont porté essentiellement sur le règlement des plaintes individuelles et l'amélioration des politiques et des procédures. Cette approche moins formelle a entraîné un bon nombre de changements en matière de politiques et de procédures.

Services correctionnels

Pendant un certain nombre d'années, des ressources considérables ont été allouées au règlement des questions relatives aux Services correctionnels. Cette année, le Bureau a reçu 286 plaintes et demandes de renseignements concernant les Services correctionnels venant de délinquants adultes et 134 venant de jeunes personnes. Le Bureau a également reçu 95 plaintes relatives aux services de santé des délinquants adultes. Plusieurs rapports et recommandations ont été présentés aux Services correctionnels du ministère de la Justice. Le Bureau y recommandait, entre autres, modifier les formulaires et les processus de plaintes internes, et de développer un mécanisme d'assurance de la qualité pour surveiller les procédures de règlement des plaintes. Le nombre et la nature des plaintes demeurent un sujet de préoccupation.

Les questions liées aux Services correctionnels incluent des allégations relatives aux points suivants :

- abus d'autorité ou conduite du personnel;
- accès à des documents électroniques pour se préparer à un procès;
- accès à un téléphone pour appeler des avocats;
- biens manquants;
- budget pour la cantine;
- calculs de sentence;
- commentaires passés par le personnel;
- comportement relatif à un placement;
- demandes de transfert;
- discrimination raciale ou commentaires racistes;
- menaces ou assauts par d'autres délinquants;
- plaintes écrites restées sans réponse;
- qualité de l'eau;
- recherches;
- refus de transport pour aller à des rendez-vous médicaux;
- repas;
- sécurité;
- ségrégation;
- surpeuplement ou double occupation en cellule;
- tenue vestimentaire;
- utilisation de la force.

Décision retardée

Un particulier attendait depuis plusieurs mois le résultat d'une enquête ministérielle. La décision était essentielle à un appel en instance. Notre enquête a déterminé que le plaignant n'était pas le seul dans cette situation; plusieurs autres personnes étaient en attente de décisions. À la suite de nos recommandations, le ministère a accepté de prioriser les décisions en suspens et de réviser ses processus pour assurer des réponses plus rapides.

Prêts sur salaire

Un aîné a communiqué avec notre Bureau au sujet des pratiques des sociétés de prêts sur salaire. Cette personne avait contracté des prêts à court terme et était outrée de voir que le coût total des prêts dépassait le taux usuraire fixé dans le *Code criminel* du Canada. La personne âgée avait également été facturée à répétition pour des frais de défaillance, la date de remboursement des prêts tombant quelques jours avant l'émission des chèques de pension. Le Bureau a communiqué avec le ministère en charge de la réglementation relative aux sociétés de prêts sur salaire, lequel lui a confirmé que la société en question agissait dans les limites du cadre réglementaire et qu'un nouveau règlement allait bientôt être adopté pour régler ces problèmes. Étant donné la situation financière précaire de certains consommateurs de prêts sur salaire, nous avons recommandé que le ministère continue à examiner le domaine.



En français

Un travailleur francophone a reçu d'une instance une décision verbale en anglais. Aucune décision écrite, que ce soit en français ou en anglais, n'a été émise. Lorsque le Bureau l'a contacté, l'autorité en question a reconnu l'erreur et a accepté d'émettre une décision écrite dans les deux langues et de veiller à ce qu'un employé parlant français explique son dossier au plaignant.

Application des politiques

Un propriétaire a fait part au Bureau de ses doléances concernant l'entretien d'une route privée. À l'issue de notre enquête, la municipalité a passé un règlement administratif, rédigé une entente formelle établissant les rôles et les responsabilités de chacun et développé une liste de contrôle destinée à la fois aux employés municipaux et aux cinq associations de propriétaires au sein de la municipalité. Les mesures prises ont donné des résultats positifs tant pour la municipalité que pour les citoyens.

Améliorer la communication

Un étudiant ayant des troubles d'apprentissage avait de la difficulté à communiquer avec un bureau d'aide aux étudiants. Notre examen a révélé que le personnel de ce bureau avait bien fourni des directives sur les formalités à suivre pour présenter une demande, mais que des problèmes de communication persistaient. À la suite de notre enquête, le bureau d'aide aux étudiants a accepté de former les membres de son personnel afin d'améliorer leur capacité à communiquer efficacement avec les personnes ayant des troubles d'apprentissage et de rédiger une brochure décrivant les subventions, les services et les options spécifiques aux étudiants ayant une incapacité.

Enquêtes engagées d'office

Service du médecin légiste – Rapport final au plus proche parent

En se basant sur une tendance en matière de plaintes reçues de la part des familles et des proches en détresse au cours des dernières années, le Bureau a engagé d'office une enquête concernant les délais de présentation des rapports finaux d'enquêtes sur le décès. Ces rapports fournissent des réponses utiles au règlement des successions et des réclamations d'assurance et aident les familles à clore leur deuil.

Un examen de plus de 200 dossiers et entrevues auprès d'intervenants clés a révélé que la présentation du rapport final prenait en moyenne huit mois et demi. Devant compter sur un certain nombre de professionnels de la santé pour soutenir son mandat, le fournisseur de service avait d'autant

plus de difficultés à prioriser ou à activer la production des rapports. Le Bureau a émis six recommandations ayant trait à la prestation en temps opportun de ce service au public.

Bien qu'il reste encore des améliorations à apporter, le Bureau reconnaît que des progrès ont été réalisés quant à la mise en œuvre de ses recommandations pour améliorer les délais de présentation des rapports. Un engagement du ministère de la Justice de construire une nouvelle morgue et le recrutement actif d'employés supplémentaires amélioreront le processus global. Nous avons été ravis de la coopération qui s'est établie entre le Bureau et le ministère de la Justice ainsi que le Service du médecin légiste.

Ministère de la Santé - Placement et capacité des personnes vulnérables

Le Bureau a engagé une enquête d'office pour examiner le placement des personnes vulnérables dans des établissements de soins. Nous avons entrepris une vérification des dossiers du ministère, comprenant un examen de plus de 500 dossiers de placement, ainsi que de nombreuses entrevues avec le personnel, les gestionnaires et les intervenants clés. Nous avons relevé des questions d'ordre juridique, législatif et procédural ayant trait au pouvoir de décision et à l'autorité des soins continus sur le placement, ce qui a fait ressortir le besoin du ministère de réévaluer le processus de placement pour s'assurer de l'implantation de dispositifs de protection appropriés, à la fois pour les particuliers qui entrent dans un établissement de soins et pour le personnel qui y travaille. Nous avons présenté huit recommandations.

Évaluations des immeubles résidentiels

Le Bureau a engagé une enquête d'office concernant le processus d'évaluation des propriétés et la prestation de services à cet effet, particulièrement en ce qui concerne le matériel de communication et les appels d'évaluations foncières. Notre enquête a révélé que l'accessibilité et la clarté de l'information disponible en ce qui concerne le processus de présentation des appels posaient un certain nombre de problèmes. Plus spécifiquement, le Bureau a trouvé que le processus d'appel était difficile à comprendre pour beaucoup de gens et qu'il pourrait être amélioré en utilisant un langage clair et concis. Le Bureau a présenté cinq recommandations, ainsi que des observations générales sur des améliorations à apporter au processus d'appel d'évaluations foncières. Nous avons été ravis de la coopération qui s'est établie, ainsi que du temps et des efforts qui ont été consacrés à notre personnel dans la conduite de cette enquête et croyons que la mise en œuvre de ces recommandations est une étape positive vers l'amélioration des services offerts aux clients.



JUSTICE

ANNÉES	TOTAL	SERVICES CORRECTIONNELS	PROGRAMME D'EXÉCUTION DES PENSIONS ALIMENTAIRES	TRIBUNAUX ET MINISTÈRE PUBLIC	SERVICES AUX VICTIMES	MÉDECIN LÉGISTE	AUTRES
2008-2009	333	286	29	8	1	4	5
2007-2008	354	283	42	13	2	7	7
2006-2007	219	160	32	4	0	1	22
2005-2006	164	115	31	6	1	2	9

SERVICES COMMUNAUTAIRES

ANNÉES	TOTAL	AIDE AU REVENU ET À L'EMPLOI	SERVICES À L'ENFANCE ET À LA FAMILLE	SERVICES DE LOGEMENT	PRESTATION DE SERVICES	SERVICES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	SOINS MÉDICAUX ET DENTAIRES	AUTRES
2008-2009	187	70	53	26	15	11	1	11
2007-2008	229	96	60	43	13	3	3	11
2006-2007	207	96	61	24	3	0	12	11
2005-2006	229	126	55	21	7	7	*	13

*INCLUS DANS « AUTRES ».

SANTÉ

ANNÉES	TOTAL	SANTÉ DES DÉLINQUANTS	SOINS CONTINUS	RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ CAPITAL	SANTÉ MENTALE	SERVICES DE PRÉVENTION ET DE TRAITEMENT DES DÉPENDANCES	RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ CAPE BRETON	AUTRES RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ ET HÔPITAUX	RÉGIME D'ASSURANCE-MÉDICAMENTS	RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ SOUTHWEST	RÉGIE RÉGIONALE DE LA SANTÉ SOUTH SHORE	AUTRES
2008-2009	149	95	16	12	2		6	4		1	1	7
2007-2008	204	131	21	15	4	-	10	7	5	-	3	11
2006-2007	198	130	27	18	2	-	4	*	2	1	2	11
2005-2006	100	54	13	11	7	3	2	*	0	0	0	10

*LES AUTRES RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ ET HÔPITAUX ÉTAIENT INCLUS DANS « AUTRES » AU COURS DES EXERCICES PRÉCÉDENTS.



MUNICIPALITÉ RÉGIONALE D'HALIFAX

ANNÉES	TOTAL	SERVICES DE PLANIFICATION ET DE DÉVELOPPEMENT	POLICE RÉGIONALE D'HALIFAX	TRANSPORT ET TRAVAUX PUBLICS	TRANSPORT URBAIN	AUTRES
2008-2009	34	2	13	9	2	8**
2007-2008	53	16	12	6	4	15
2006-2007	34	8	9	*	*	17
2005-2006	56	19	13	*	*	24

* INCLUS DANS « AUTRES ».

** INCLUS DANS « AUTRES » 2008-2009 (PLANIFICATION DES BIENS IMMOBILIERS; SERVICES DE CONTRÔLE DES ANIMAUX; SERVICES JURIDIQUES; LOISIRS, TOURISME ET CULTURE; ET SERVICES DES INCENDIES ET DES URGENCES).

SERVICES NOUVELLE-ÉCOSSE ET RELATIONS AVEC LES MUNICIPALITÉS

ANNÉES	TOTAL	BUREAU DES VÉHICULES AUTOMOBILES	LOCATIONS À USAGE D'HABITATION	SERVICES D'ÉVALUATION	AIDE AUX EMPRUNTEURS ET PRÊTS D'ÉTUDES	REGISTRE DES TITRES FONCIERS	COMMISSION DE LA TAXE	AUTRES
2008-2009	60	32	8	-	8	3	-	9
2007-2008	74	30	14	6	5	4	4	11
2006-2007	65	17	17	7	1	*	*	23
2005-2006	40	10	9	9	1	*	*	11

* INCLUS DANS « AUTRES ».

Recommandations

Les exemples suivants représentent la nature et l'étendue des recommandations faites par les Services des enquêtes et des plaintes :

- développer un processus d'appel officiel, comprenant un examen des dossiers, pour déterminer les sites (contaminés) inactifs et autrement laissés sans intervention;
- réviser le processus de préparation des dossiers pour les collectes;
- élaborer une politique et parfaire les connaissances quant à la violation de la législation ministérielle par les employés;
- régler, au moyen d'une entente, l'entretien et la conformité des routes privées (municipalité);
- mettre en place une politique d'embauche équitable (municipalité);
- élaborer des directives d'affectation du personnel de surveillance;
- établir un processus d'appel officiel dans le cadre d'une structure réglementaire;
- élaborer une guide du citoyen pour donner au grand public accès à de l'information dans un format clair et accessible;
- mettre en vigueur une politique et des procédures de demande de transmission de tous les documents;
- mener des vérifications ou des examens indépendants de façon régulière;
- donner aux délinquants accès à des documents électroniques afin qu'ils puissent se préparer à leur comparution devant le tribunal;
- réviser les politiques et les procédures concernant la détention surveillée.

SERVICES POUR LES JEUNES ET LES AÎNÉS

Services pour les jeunes

Depuis son introduction, le volet Services pour les jeunes du Bureau fait partie intégrante du programme global d'assurance de la qualité lié aux enfants et aux jeunes qui bénéficient des services offerts par le gouvernement provincial et les administrations municipales. Ces services offrent un processus indépendant qui permet d'examiner et de régler les plaintes déposées par les enfants, les jeunes, les parents, les tuteurs et les intervenants jeunesse.

En plus de donner suite aux plaintes spécifiques, le Bureau rend régulièrement visite à des jeunes sous garde ou pris en charge et rédige des rapports individuels - mensuels et trimestriels - pour les ministères visés. Les représentants de l'ombudsman travaillent en étroite collaboration avec les jeunes, les pensionnaires et le personnel des établissements de prise en charge et de garde, afin d'établir et de maintenir des rapports positifs. Ces visites donnent aux particuliers l'occasion d'exprimer leurs préoccupations et de chercher des solutions aux problèmes potentiels avant que ceux-ci ne donnent lieu à des plaintes. Cette année, le Bureau a visité 155 établissements de garde ou de prise en charge pour enfants, soit 47 de plus qu'en 2007-2008. Au cours des discussions que nous avons eues ensemble sur des sujets concernant les enfants et les jeunes, les jeunes gens, leur famille et le personnel ont continué à insister sur le besoin d'accroître le soutien communautaire, les programmes et la sensibilisation. La coordination des services entre les ministères et les organismes externes continue à être un secteur nécessitant une attention particulière.

Le Bureau a entrepris cette année de réviser son interview d'évaluation auprès des jeunes (*Youth Evaluation Interview*). Le but de cet outil est de recueillir directement l'opinion des jeunes qui sont sous la garde ou à la charge de la province sur les services qui leur sont fournis par le gouvernement et, s'il y a lieu, de contribuer des suggestions aux programmes à l'intention des jeunes. Cet outil est conforme à l'article 12 de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (CNUDE) qui exige que les gouvernements obtiennent l'opinion des jeunes sur les questions qui les touchent. Il est à prévoir que les améliorations apportées au sondage à la suite de cette révision permettront au Bureau d'élargir sa base de sujets au cours de l'année à venir.



Sur la photo ci-dessus, on peut voir la représentante de l'ombudsman, Kay Rogers-Lidstone (à gauche), et Jacinda Ruldolph. M^{me} Rudolph a traduit de l'espagnol à l'anglais un livre sur les droits des enfants selon la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (CNUDE);

Les représentants de l'ombudsman ont également participé et contribué au travail de comités et de groupes qui effectuent des études et créent des programmes pour jeunes, tant au niveau provincial que national, dont les suivants :

- Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre (ACSCMO);
- Conseil canadien des organismes provinciaux de défense des droits des enfants et des jeunes (CCOPDDEJ);
- Université du Cap-Breton, Centre des droits de l'enfant;
- Child Find Canada;
- Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada (LBEC);
- Réseau national des jeunes pris en charge;
- Centre de ressources Landon Pearson sur l'étude des droits de l'enfant;
- Comité sur les jeunes recevant des soins du Conseil de la Nouvelle-Écosse pour la famille;
- Projet Youth in Care Newsletter.


SERVICES POUR LES JEUNES – PROBLÈMES CLASSÉS PAR CATÉGORIE (SERVICE DE GARDE)*

POLITIQUES ET PROCÉDURES	21
DISCIPLINE	14
SOINS DE SANTÉ OU PRÉOCCUPATIONS	8
PERSONNEL	7
AUTRES**	6
SERVICES D'ALIMENTATION	5
SERVICES DE PROBATION	3
POLICE	2
PROGRAMMES	2
ÉTABLISSEMENT	2
CONDITIONS DE PROBATION	1
CONFLITS AVEC D'AUTRES JEUNES	1
PLANS DE SORTIE	1
TOTAL	73

(66 PLAINTES OU CONTACTS, DONNANT 73 PROBLÈMES)

* ÉTABLISSEMENT POUR JEUNES DE LA NOUVELLE-ÉCOSSE, 59; CENTRE DE DÉTENTION POUR JEUNES DU CAP-BRETON, 2; SERVICE DE POLICE RÉGIONALE D'HALIFAX, 2; SERVICES DE PROBATION : BUREAU D'HALIFAX, 2, BUREAU DE DARTMOUTH, 1.

** AUTRES (2) MISES À JOUR, (2) PROCESSUS FINANCIER (RPC), JUSTICE RÉPARATRICE, PROCESSUS DE DEMANDE DE NAS.

SERVICES POUR LES JEUNES – PROBLÈMES LIÉS AUX SOINS EN MILIEU SURVEILLÉ, CLASSÉS PAR CATÉGORIE

POLITIQUES ET PROCÉDURES	20
PERSONNEL	13
PLANS DE SORTIE OU PLACEMENT	7
ÉTABLISSEMENT	3
CONFLITS AVEC D'AUTRES JEUNES	2
LOISIRS	2
SOINS DE SANTÉ OU PRÉOCCUPATIONS	1
TOTAL	48

(44 PLAINTES OU CONTACTS, DONNANT 48 PROBLÈMES)

SERVICES POUR LES JEUNES – PROBLÈMES LIÉS AUX ÉTABLISSEMENTS RÉSIDENTIELS POUR ENFANTS, CLASSÉS PAR CATÉGORIE

POLITIQUES ET PROCÉDURES	12
PERSONNEL	2
PLACEMENT	2
TRAVAILLEURS SOCIAUX	1
ÉDUCATION	1
PROCESSUS D'EMPLOI	1
NOURRITURE	1
TOTAL	20

(20 PLAINTES OU CONTACTS, DONNANT 20 PROBLÈMES)

Admissibilité à une révision de peine

Une jeune personne a rencontré un représentant de l'ombudsman pour obtenir des précisions sur le processus de révision de peine. Ce jeune se posait des questions sur la date d'admissibilité que lui avait donnée un établissement de garde et croyait être en droit de présenter une demande de révision de peine avant cette date. Nous avons déterminé que, contrairement à ce qu'elle pensait, cette jeune personne aurait droit de demander une révision lorsque le tiers de toute sa peine serait écoulé, et non pas le tiers de la période de garde incluse dans la peine.

Chambre d'isolement sécurisée

Un jeune a communiqué avec le Bureau pour nous faire part de ses doléances au sujet de divers placements dans une chambre d'isolement sécurisée (CIS) d'un établissement surveillé. Le personnel de gestion de l'établissement nous a confirmé que ce jeune avait été placé dans la CIS à diverses occasions en raison de problèmes de comportement, notamment des voies de fait sur le personnel. Le représentant de l'ombudsman a rencontré le jeune et le personnel et a examiné les rapports d'incident et la justification thérapeutique élaborée spécialement pour cette jeune personne. Nous avons déterminé que les mesures étaient bien documentés et se conformaient à la politique et aux directives en matière de soin de santé. Le jeune était satisfait de l'examen.

Suspension de privilèges liés à l'utilisation du téléphone

Une jeune personne croyait que ses privilèges liés à l'utilisation du téléphone avaient été suspendus injustement. Un représentant de l'ombudsman a rencontré le personnel et a déterminé qu'il n'y aurait pas dû y avoir de suspension des privilèges téléphoniques dans ce cas précis. Les privilèges ont été rétablis.

Options résidentielles

Une jeune fille nous a dit craindre que, si elle vivait encore dans un établissement surveillé à la naissance de son enfant, le bureau de protection de l'enfance puisse appréhender le nouveau-né. La jeune fille a expliqué qu'elle n'avait pas informé le personnel de sa grossesse parce qu'elle ne se sentait à l'aise de le faire, ses deux principaux travailleurs jeunesse étant des hommes. Une fois informé de la situation par un représentant de l'ombudsman, le personnel de gestion a veillé à donner à la jeune fille la possibilité de faire part de ses inquiétudes à un superviseur de sexe féminin.

Services pour les aînés

L'initiative de services pour les aînés a comme objectif essentiel d'assurer une surveillance indépendante et de faciliter le règlement en temps utile des plaintes liées aux établissements résidentiels de soins agréés au provincial. Les représentants de l'ombudsman affectés aux questions touchant les aînés visitent les établissements résidentiels de soins et les centres de soins infirmiers pour expliquer le rôle et la fonction du Bureau et discuter de toute préoccupation que les aînés, leur famille, les fournisseurs de soins et le personnel peuvent avoir.

Cette année, le Bureau a effectué un examen stratégique de l'initiative de sensibilisation pour les aînés. L'examen a fait ressortir le besoin d'intensifier notre collaboration avec les organisations et les agences pour aînés et de sensibiliser et d'éduquer davantage les familles et les conseils de résidents aînés quant au rôle et au mandat du Bureau, tout en conservant une présence dans les établissements résidentiels de soins. Le nombre d'aînés et de membres de leur famille qui ont contacté le Bureau nous conforte dans ce changement d'orientation.

Cette année, nos efforts répétés, afin d'aider une personne âgée qui avait de la difficulté à communiquer avec les services tant du secteur public que du secteur privé, ont amené le Bureau à mettre sur pied un groupe de travail chargé de déterminer les failles potentielles en matière de service, ainsi que les mesures efficaces qui permettraient d'optimiser la prestation de service au public. Les domaines d'intérêt à venir incluent littératie, production de matériel de communication clair et disponibilité des ressources pour prêter assistance aux clients.



Personnel de l'ombudsman, Tom West et Annmarie Brown, participant à 50+ Expo à Halifax.



Le Bureau participe et donne son avis à divers conseils consultatifs, comités et initiatives pour les aînés relativement à l'élaboration de politiques et de programmes, notamment :

- 50+ Expo;
- Gerontology Association of Nova Scotia (GANS);
- Comité de sensibilisation pour prévenir la violence envers les personnes âgées (Senior Abuse and Prevention Awareness Committee);
- Loi sur la protection de personnes recevant des soins (*Protection for Persons in Care Act*);
- Comité de planification sur les unités de soins transitoires.

Demande de remboursement de trop-perçu

Un particulier a contacté notre Bureau concernant une demande de remboursement de trop-perçu de l'Aide au revenu. Cette personne recevait des prestations du Régime de pensions du Canada et avait reçu de l'Aide au revenu il y a plusieurs années. La personne était déprimée et anxieuse eut égard au trop-perçu et se demandait comment elle pourrait rembourser la somme demandée étant donné son maigre revenu fixe. Les demandes de mesure spéciale du plaignant au ministère avaient été refusées. À la suite de notre participation, le ministère accepta de placer le trop-perçu dans une catégorie inactive, en attendant que la situation de la personne concernée ne s'améliore.

Placement en centre de soins de longue durée

Les enfants adultes d'un ancien combattant aîné ont contacté notre Bureau pour nous demander de l'aide concernant le placement en centre de soins de longue durée de leur parent. Ce parent était admissible au financement de soins du gouvernement fédéral par l'entremise des Anciens Combattants, mais on lui refusait l'accès à un établissement de soins tant qu'on n'aurait pas déterminé qui paierait les frais de résidence, les Anciens Combattants ou la Province. Après notre intervention, le personnel du ministère provincial a accepté de réviser le cas avec la famille. Les parties ont élaboré ensemble une option de paiement alternative, à valoir jusqu'à ce que la question du payeur soit réglée, et la personne âgée est déménagée dans l'établissement de soins.

Soins à domicile

Une personne âgée essayait en vain de recevoir des services de soins à domicile. Cette personne, qui vivait seule, avait eu un accident peu de temps avant et devait utiliser un fauteuil roulant. Les services à domicile avaient été fournis pendant que la personne âgée était à l'hôpital; toutefois, les services avaient été supprimés dès que celle-ci avait reçu son congé. À l'issue de notre participation, le ministère accepta d'examiner le cas. Le personnel du ministère expliqua à la personne âgée pourquoi les services avaient été supprimés et en donna les raisons par écrit, ce qui procurait à cette personne une base pour en appeler de la décision.

Visite familiale

Une grand-mère en détresse contacta le Bureau pour obtenir de l'aide pour faciliter une visite entre sa fille en phase terminale et ses petits-enfants, lesquels étaient en famille d'accueil. La santé de la fille s'était rapidement détériorée, et la grand-mère se demandait si ses petits-enfants seraient en mesure de visiter leur mère à temps pour Noël. Notre examen s'est soldé par une visite supervisée chez la grand-mère durant les Fêtes. Des services de soutien à domicile ont également été offerts à la famille, qui les a acceptés.

Recommandations

Les exemples suivants illustrent la nature et l'étendue des recommandations faites par les Services pour les jeunes et les aînés :

- prendre d'autres dispositions pour détenir des délinquants adultes, plutôt que de les placer dans des établissements pour jeunes;
- réviser la désignation d'un établissement de détention pour jeunes;
- réviser les systèmes de surveillance de jeunes gens dans un établissement de détention pour jeunes, de façon à ce que la politique ayant trait à l'usage, à l'accès, à l'entreposage et à la conservation de tout enregistrement ou surveillance vidéo soit appropriée et appliquée de façon uniforme.
- documenter l'attestation du personnel quant à la politique et aux procédures relatives à l'établissement.
- procéder à un examen et évaluation de la politique, des procédures et de la formation du personnel d'un établissement de détention juvénile, en ce concerne la distribution de médicaments, l'usage de la contrainte physique, les fouilles et les soins aux jeunes.



DIVULGATION D'ACTES FAUTIFS DANS LE SECTEUR PUBLIC

Le règlement sur la divulgation d'actes fautifs dans le secteur public (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*) a créé un processus d'ordre légal qui permet le signalement d'actes fautifs présumés dans le secteur public provincial, ainsi que l'évaluation, l'enquête et la réponse sur ces allégations. Plusieurs autres provinces ont par la suite adoptées des lois pour permettre la divulgation dans l'intérêt public. Au Manitoba et à Terre-Neuve, la responsabilité relative à ces lois fait partie du mandat de l'ombudsman. Au Nouveau-Brunswick et en Ontario, le commissaire aux conflits d'intérêts et à l'intégrité est chargé de cette responsabilité. Le règlement de la Nouvelle-Écosse confère à l'ombudsman un rôle d'enquêteur indépendant à cette fin.

Cette année, 20 demandes d'informations ont été reçues et soumises à l'étude. Un certain nombre d'entre elles ont été transmises au ministère voulu, conformément à l'article 11 du règlement. Deux ont donné lieu à une enquête en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Aucune enquête n'a été engagée en vertu du règlement sur la divulgation d'actes fautifs dans le secteur public (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*). Une enquête reportée de l'exercice précédent a pris fin. Le Bureau a continué à surveiller la mise en œuvre des recommandations présentées l'an passé dans le cadre d'une enquête qui avait conclu à l'existence d'actes fautifs au titre d'un programme pour les adultes vulnérables. Le travail du Bureau en matière de divulgation d'actes fautifs donne des signes encourageants, à preuve la requête présentée au Bureau par un ministère demandant comment réagir à un acte fautif présumé et le signaler.

Les demandes et les divulgations portées à l'attention du Bureau incluent :

- abus d'autorité;
- enfant maltraité;
- un employé à qui on a ordonné d'agir à l'encontre d'une loi;
- falsification de documents;
- gestion inadéquate;
- enquêtes menées sans en avoir le pouvoir;
- détournement de fonds;
- présentation erronée de documents;
- pratique déloyale en matière d'embauche.

Le Bureau a continué à tisser des liens avec ses homologues de partout au pays en organisant un atelier sur la divulgation pour des raisons d'intérêt public. Parmi les délégués, se trouvaient des représentants du Bureau de l'ombudsman du Manitoba, du Bureau du représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador, du Bureau du commissaire aux conflits d'intérêts du Nouveau-Brunswick et du Bureau du commissaire à l'intégrité de l'Ontario. Les discussions ont porté particulièrement sur les défis à relever, la gestion de cas, le processus et le réseautage. Un atelier a aussi été tenu sur les enquêtes complexes.

Cette année, le Bureau a offert des présentations à divers ministères et organismes et a joué un rôle consultatif auprès de la Commission de la fonction publique (CFP). Le Bureau a également aidé à structurer un cours sur les enquêtes offert dans le cadre du programme de formation du personnel de la CFP. Un certain nombre de recommandations portant sur des modifications potentielles aux règlements ont été incorporées dans la révision des règlements de la CFP. Le nombre de fonctionnaires exclus ont cherché à utiliser le processus de divulgation pour régler des questions relatives aux ressources humaines en raison d'un manque d'autres processus de règlement indique des lacunes dans ce secteur. À mesure que nous progresserons, nous devons chercher, entre autres, à mieux faire comprendre aux hauts fonctionnaires le processus de divulgation.



REGARD SUR L'AVENIR

L'année prochaine marquera le 200^e anniversaire de la création de la fonction d'ombudsman législatif. En cette occasion, le Bureau organisera des activités et participera à des événements afin de souligner et de célébrer cette étape importante. Nous prévoyons également les activités suivantes :

- mettre à jour notre site Web et notre stratégie de communication;
- accroître les efforts de sensibilisation et l'accessibilité du Bureau, surtout en matière de diversité;
- élargir l'accès à nos services grâce à la technologie Web; p. ex., Facebook et Twitter;
- réviser l'interview d'évaluation auprès des jeunes (*Youth Evaluation Interview*) et élargir sa base de sujets;
- élaborer un modèle pour les examens relatifs aux blessures graves et aux décès chez les enfants, en consultation avec des intervenants clés;
- étendre notre rôle relatif aux placements en famille d'accueil et nos activités de sensibilisation auprès des écoles quant aux droits de l'enfance et de la jeunesse;
- améliorer nos fichiers électroniques et nos bases de données;
- promouvoir les principes de règlement de conflits.



STATISTIQUES

Plaintes reçues et enquêtes effectuées (par organisme), 2008–2009

Justice (47)		Développement économique et rural	2
Services correctionnels (286)	Total : 333	Institutions financières (surintendant des assurances)	2
		Bureau d'examen de l'AIPVP (FOIPOP)	2
Services communautaires	187	Office de l'immigration	2
		Westville (ville)	2
Santé (30)		Yarmouth (municipalité de district)	2
Santé des délinquants (95)		Antigonish (municipalité de comté)	1
Régie régionale de la santé Capital (12)		Barrington (municipalité de district)	1
Régie régionale de la santé Cape Breton (6)		Bridgewater (ville)	1
Centre de santé IWK (2)		Chester (municipalité de district)	1
Régie régionale de la santé Annapolis Valley (1)		Agences de protection de l'enfance	1
Régie régionale de la santé Pictou County (1)		Bureau de gestion des urgences	1
Régie régionale de la santé South Shore (1)		Énergie	1
Régie régionale de la santé Southwest Nova (1)	Total : 149	Film Nova Scotia	1
		Pêches et Aquaculture	1
Service N.-É. et Relations avec les municipalités	60	Commission de l'eau d'Halifax (HRWC)	1
Commission d'indemnisation des accidentés du travail	53	Promotion et Protection de la santé	1
Municipalité régionale d'Halifax	34	Kings (municipalité de comté)	1
Municipalité régionale du Cap-Breton	20	Lawrencetown (commission de village)	1
Environnement	18	Mulgrave (ville)	1
		New Glasgow (ville)	1
Éducation (11)		Collège d'agriculture de la Nouvelle-Écosse	1
Conseil scolaire régional d'Halifax (6)		Collège communautaire de la Nouvelle-Écosse	1
Conseil scolaire régional Cape Breton-Victoria (4)		Société des jeux de la Nouvelle-Écosse	1
Conseil scolaire régional Annapolis Valley (3)		Société des alcools de la Nouvelle-Écosse	1
Conseil scolaire régional South Shore (1)		Agence des pensions de la Nouvelle-Écosse	1
Conseil scolaire régional Strait (1)	Total : 26	Commission des services publics et d'examen de la Nouvelle-Écosse	1
		Parrsboro (ville)	1
Commission des droits de la personne	14	Cabinet du premier ministre	1
Travail et Développement de la main-d'œuvre	14	Curateur public	1
Transports et Renouvellement de l'infrastructure	13	Commission des valeurs mobilières	1
Commission d'aide juridique	12	Aînés	1
Ressources naturelles	9	Tourisme, Culture et Patrimoine	1
Commission de la police	5	Tribunal d'appel des accidents du travail	1
Truro (ville)	5	Wolfville (ville)	1
Agriculture	4		
Finances	4		
Kentville (ville)	4	TOTAL	1 030
Lunenburg (municipalité de district)	4		
Comté de Cumberland (municipalité)	3		
East Hants (municipalité de district)	3		
Inverness (municipalité de comté)	3		
Commission de la fonction publique	3		
Richmond (municipalité de comté)	3		
Amherst (ville)	2		
Annapolis (municipalité de comté)	2		
Conservation Nouvelle-Écosse	2		

Nota : Aucune plainte ou demande d'informations n'a été consignée pour les autres ministères, organismes, conseils et commissions. Les données sur les plaintes et les demandes d'informations provenant de jeunes sous la garde ou la charge de la province sont indiquées séparément.



CONTACTEZ-NOUS

Vous souhaitez nous parler?

Des représentants de l'ombudsman peuvent aller visiter votre groupe ou votre organisation pour vous présenter les services offerts par notre Bureau. Nous avons également du matériel de communication à distribuer, p. ex., brochures et affiches.

Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse
5670, rue Spring Garden, bureau 700
C.P. 2152
Halifax (Nouvelle-Écosse)
B3J 3B7

www.gov.ns.ca/ombu
ombudsman@gov.ns.ca

Télécopieur : 902-424-6675

Demandes de renseignements et plaintes du public :
902-424-6780
1-800-670-1111 (sans frais en N.-É.)

Demandes de renseignements des jeunes : 1-888-839-6884
(sans frais en N.-É.)

Enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs : 1-877-670-1100
(sans frais en N.-É.)



