

Bureau de l'ombudsman

Rapport annuel 2010–2011



*Pour un
gouvernement
plus efficace*



NOVA SCOTIA
NOUVELLE-ÉCOSSE

Table des matières

Message de l'ombudsman	1
À propos du Bureau	2
Mission	2
Rôle et mandat	2
Ressources humaines et perfectionnement professionnel.....	3
Perfectionnement professionnel et formation	3
Ressources financières.....	3
Bilan de l'année	4
Processus de règlement des plaintes.....	4
Sensibilisation	6
Élaboration de politiques, examens et initiatives	6
Accès aux services gouvernementaux	7
Aperçu d'un mois d'activités	8
Services des enquêtes et des plaintes	9
Exemples de cas.....	10
Recommandations	11
Statistiques de certains ministères	12
Enquêtes engagées d'office et enquêtes systémiques	14
Services correctionnels	14
Accès – Services d'urgence.....	14
Garanties de prêt des municipalités.....	15
Placement d'un jeune ayant des besoins complexes	15
Vérification des antécédents des employés.....	15
Services pour les jeunes et les aînés	16
Services pour les jeunes.....	16
Exemples de cas relatifs aux jeunes	16
Services pour les aînés.....	18
Divulgarion d'actes fautifs dans la fonction publique	20
Loi sur l'ombudsman, plaintes et demandes de renseignements reçues en 2010-2011	22
Équité et obligation de rendre compte dans l'administration publique	24
Projets à venir	25
Communiquez avec nous	26

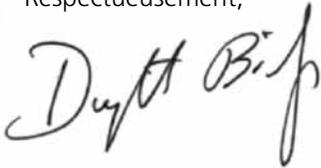
Octobre 2011

L'honorable Gordie Gosse, député
Président de l'Assemblée législative
Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse
Province House
Halifax (Nouvelle-Écosse)

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 24(1) de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), figurant au chapitre 327 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse (*Revised Statutes of Nova Scotia*) de 1989, j'ai le plaisir de vous présenter, 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 2011.

Respectueusement,

A handwritten signature in black ink, reading "Dwight Bishop". The signature is written in a cursive, flowing style.

Dwight L. Bishop
Ombudsman

Message de l'ombudsman

Cette année, le nombre de plaintes soumises à notre Bureau a encore une fois augmenté, tout comme le nombre et la complexité des enquêtes. Nos conclusions et nos recommandations étaient de portée générale, concernaient des questions de politique, de procédures, de qualité de service, de gestion et de leadership. Bien que je sois ravi que les recommandations formulées cette année aient été acceptées, il existe toujours une nécessité, au sein du gouvernement, de faire preuve de plus grande sensibilité envers les plaignants et l'utilisation d'autres méthodes de règlement des conflits.

Nous avons amélioré notre capacité opérationnelle par le biais d'activités de perfectionnement professionnel liées aux enquêtes, au travail avec des communautés variées, aux séances de sensibilisation et à l'utilisation de processus informels de résolution de conflits. Notre personnel, qui apporte une vaste gamme d'expérience, d'éducation et de profondeur à leurs tâches prévues par la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), assure le succès de notre modèle de service et permet à notre Bureau de s'acquitter de ses différentes responsabilités juridictionnelles.

Nous avons une présence continue dans les domaines tels que la jeunesse, les aînés et la divulgation, et nous nous efforçons d'améliorer notre présence dans les domaines des services correctionnels, de la diversité et de la santé. La réaffectation temporaire des ressources de notre budget administratif aux opérations a contribué à maintenir nos efforts en matière d'enquête afin de pouvoir mettre de l'avant les préoccupations des citoyens et les aborder en temps opportun.

Notre expérience avec le règlement sur la divulgation, par les employés de la fonction publique, d'actes fautifs (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*) nous aidera dans notre rôle en vertu de la nouvelle loi sur la divulgation d'actes fautif dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Cette loi assure une base législative complète pour la divulgation, et permet aux fonctionnaires et au grand public de déposer des plaintes.

À propos du Bureau

Mission

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

Rôle et mandat

La mission du Bureau est atteinte en s'assurant que les décisions et processus du gouvernement sont ouverts, transparents et conformes aux principes d'équité. Les principes de l'obligation de rendre compte et de l'équité au sein de la fonction publique (objectif stratégique n° 3 du Bureau de l'ombudsman) sont présentés en détail plus loin dans le présent document.

Le mandat du Bureau cible toutes les personnes qui reçoivent des services de la part du gouvernement provincial ou des administrations municipales ou qui sont directement concernées par ces services. Nous offrons également la possibilité aux fonctionnaires de résoudre les problèmes liés à la divulgation d'actes fautifs. Les responsabilités du Bureau augmenteront de façon considérable avec la mise en œuvre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Le Bureau de l'ombudsman est composé de quatre services :

Administration du Bureau

Évaluation initiale des demandes du public et recommandations appropriées. Fonctions de gestion administrative et de bureau.

Enquêtes et plaintes

Examen des plaintes des citoyens concernant les services offerts par les organismes du gouvernement provincial et les administrations municipales. Examen des politiques et des systèmes.

Services pour les jeunes et les aînés

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. Examen des problèmes concernant les personnes âgées, particulièrement celles qui habitent dans des établissements résidentiels de soins agréés par le gouvernement provincial.

Divulgation, par les employés de la fonction publique, d'actes fautifs

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 perfectionnement professionnel

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. Cette liste a aidé à répondre à la charge de travail et à atténuer l'impact des postes vacants.

Le Bureau emploie des étudiants du programme *Career Starts* (diversité, mentorat et alternance travail/études). Cette année, le Bureau a employé neuf étudiants, c'est-à-dire quatre de l'Université Dalhousie, un de l'Université Mount Saint Vincent, deux du Nova Scotia Community College, et deux du CompuCollege.

Perfectionnement professionnel et formation

Le personnel a participé à des formations et des ateliers dans différents domaines, notamment le décès et les blessures graves chez les enfants, les techniques d'entrevue, la justice réparatrice, la divulgation dans l'intérêt du public et la médiation. L'objectif du Bureau visant à reconnaître la diversité se reflète dans la formation suivie par le personnel et la représentation du Bureau à des comités dans les domaines de la défense des intérêts des jeunes, la table ronde provinciale sur la diversité, les services en français et les services de santé mentale, ainsi que dans les activités appuyées par le réseau LGBTI. Ces possibilités contribuent à l'amélioration des services que nous offrons.

Ressources financières

Le Bureau de l'ombudsman a dépensé 94 % du budget alloué. L'écart vient des économies réalisées dans les dépenses de fonctionnement.

Activités principales	Budget (en milliers de dollars)	Dépenses réelles (en milliers de dollars)
Dépenses brutes	1 649	1 553
Dépenses nettes de programme	1 649	1 553
Salaire et avantages sociaux	1 425	1 449
Personnel (équivalent temps plein)	17	17

Bilan de l'année

Processus de règlement des plaintes

Le Bureau s'efforce d'aborder la majorité des plaintes par des examens administratifs. Cette approche informelle permet aux représentants de l'ombudsman et au personnel des ministères et organismes du gouvernement de résoudre les problèmes en temps opportun. La majorité des représentants du gouvernement sont ouverts à cette approche informelle, malgré qu'une certaine résistance soit toujours présente. Pour apaiser ces préoccupations, des modifications ont été proposées à la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) afin de reconnaître le processus informel. Les modifications proposées aborderont également les restrictions actuelles de l'accès à certains renseignements.

Cette année, le nombre de questions de compétence traitées a augmenté de 4,7 %, passant de 1 744 à 1 826, y compris 1 338 examens administratifs, 439 rencontres avec des jeunes pris en charge et en détention et 49 enquêtes d'évaluation auprès des jeunes. Le Bureau a également traité 609 demandes ne relevant pas de ses compétences et a entamé 23 enquêtes et examens formels.

Le nombre d'examen administratifs a augmenté encore une fois cette année (voir le graphique 1). Pendant ce temps, les délais d'exécution des examens ont diminué.

Le graphique 2 indique comment le Bureau a atteint son objectif de réduire la proportion de plaintes réglées dans un délai de sept jours.

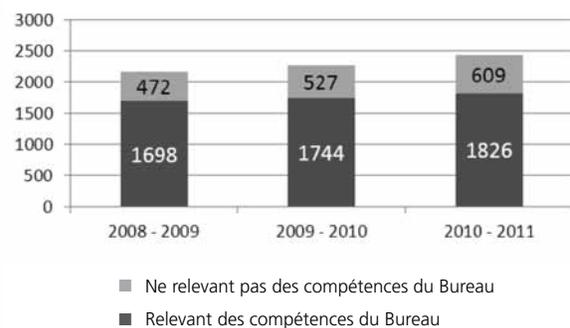
Bien que l'objectif de régler la majorité des plaintes par un processus informel ait été atteint, le Bureau continue d'entreprendre des enquêtes plus longues et plus complexes. Vingt-six demandes relatives à la divulgation ont été traitées en vertu du règlement sur la divulgation, par les employés de la fonction publique, d'actes fautifs (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*) et deux enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs ont été initiées.

Tableau 2 : Examens administratifs

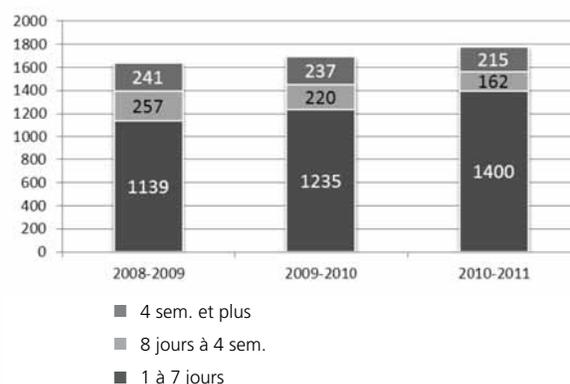
Aide au plaignant	1039
Règlement en faveur du plaignant	33
Règlement en faveur de l'organisme public (correctement mis en œuvre)	119
Règlement entre les parties	9
Total avec des résultats positifs*	1200
Abandon ou retrait	101
Report à 2011-2012	37
Total *	1338

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

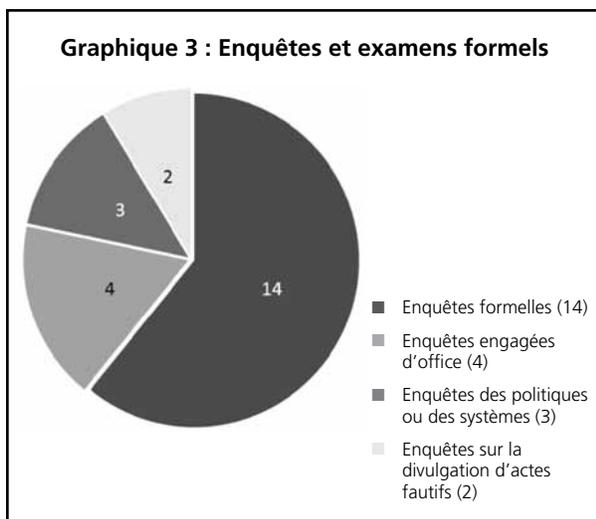
Graphique 1 : Nombre total de plaintes et de demandes de renseignements reçues (loi sur l'ombudsman)



Graphique 2 : Délais de règlement des plaintes



Graphique 3 : Enquêtes et examens formels



Comme l'illustre le graphique 3, cette année le Bureau a initié 23 enquêtes formelles, enquêtes engagées d'office, enquêtes des politiques ou des systèmes et enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs. Huit enquêtes en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) ont été conclues et ont duré en moyenne quatre mois, et une enquête sur la divulgation d'actes fautifs a été conclue après onze mois. Quatre enquêtes font l'objet d'un suivi aux fins de mise en œuvre des recommandations. En moyenne, ces enquêtes ont duré quatre mois et demi. Dix enquêtes, y compris une enquête sur la divulgation, ont été reportées à l'exercice 2011-2012.

Le Bureau continue de formuler des recommandations qui entraînent des changements fondamentaux aux politiques et procédures du gouvernement et, par conséquent, une amélioration de la prestation de services et de l'équité. Les recommandations qui découlent de ces enquêtes sont de portée générale. Dans certains cas, les ministères ont procédé à la mise en œuvre de nos recommandations pour apporter des améliorations spécifiques aux politiques et aux procédures, et ont étendu ces améliorations à d'autres programmes qui relèvent de leur mandat. L'utilisation améliorée du processus de règlement rapide des plaintes, ainsi que les examens systémiques en profondeur des politiques et des procédures effectués par le Bureau équilibrent davantage le processus de surveillance.

Cette année, le Bureau de l'ombudsman a formulé 50 recommandations, dont 33 ont été émises en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Les 17 autres recommandations découlaient d'enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs. Seize recommandations émises en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) et neuf découlant d'enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs ont entraîné des changements aux politiques, aux procédures ou aux lois. Parmi toutes les recommandations formulées en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), 15 ont été mises en œuvre et 18 ont été acceptées. Le Bureau surveille leur mise en œuvre. Le Bureau continue également de surveiller la mise en œuvre des recommandations découlant de deux enquêtes effectuées au cours de l'exercice précédent, qui exigent des modifications aux règlements. La mise en œuvre de 17 recommandations découlant d'enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs est également en cours de surveillance.

Le Bureau utilise maintenant depuis deux ans des normes gouvernementales en matière de gestion des dossiers (Normes pour les dossiers administratifs ou STAR / Normes pour les dossiers d'exploitation ou STOR), et la base de données des dossiers augmente rapidement. Le Bureau continue d'effectuer l'inventaire des anciens dossiers et commencera à les déplacer vers un entrepôt extérieur très bientôt. Afin d'aborder les besoins croissants liés à la gestion de cas, un représentant du Bureau rencontre régulièrement le Bureau principal de l'information de la Nouvelle-Écosse. Il a été déterminé qu'un nouveau logiciel de gestion de cas sera nécessaire aux opérations du Bureau au cours du prochain exercice financier.

Sensibilisation

Le Bureau considère que la connaissance, l'accès et la compréhension du Bureau de l'ombudsman constituent les pierres angulaires de la prestation de services. Le Bureau a joint plus de 4 000 personnes par ses initiatives de sensibilisation. Bien que ce nombre soit inférieur au total de l'année dernière, il s'agit d'un nombre réaliste qui peut être maintenu. Les visites communautaires et sur place, les séances et kiosques d'information et les présentations au public et aux représentants du gouvernement continuent d'être les méthodes de sensibilisation les plus courantes. Des visites communautaires ont eu lieu à Ingonish, Baddeck, Pictou, Bridgetown, Hantsport et Bridgewater. Grâce aux visites dans les communautés de la province, le Bureau peut aider les gens à mieux comprendre ses objectifs et peut expliquer son processus. Le Bureau a également participé à des activités communautaires à Dartmouth, Halifax, Lawrencetown, Windsor, Digby, Yarmouth et Truro.

Cette année, le Bureau a participé à des entrevues avec les médias et a fait l'objet de reportages dans les médias grand public et les médias sociaux.

Le site Web du Bureau a été consulté près de 62 000 fois. L'utilisation des médias sociaux afin de sensibiliser davantage le public au travail du Bureau a augmenté. La page Facebook contient les coordonnées du Bureau ainsi que le numéro de téléphone de nos services pour les jeunes. Des exemples d'information à l'intention des enfants et des jeunes affichée sur notre page Facebook incluent les renseignements sur les activités qui appuient les groupes jeunesse, la conférence Atlantic Youth Entrepreneurship Conference et des conseils sur la prévention de la fraude.

Les visites sur place, les présentations communautaires, les initiatives de sensibilisation, les possibilités de carrière et les communiqués de presse sont des exemples d'information diffusée sur le compte Twitter du Bureau de l'ombudsman.

Tableau 3 : Visites

	Nombre de visites	Nombre de personnes présentes
Établissements résidentiels pour aînés	89	101
Établissements résidentiels pour enfants	78	236
Wood Street Centre (établissement surveillé)	25	74
Établissement pour jeunes délinquants de la Nouvelle-Écosse (établissement de détention)	25	112
Services de police	2	2
Établissement de détention du Cap-Breton pour jeunes délinquants	12	3
Établissements correctionnels pour adultes – Femmes	12	26
Centre de fréquentation obligatoire d'Halifax pour jeunes délinquants	4	12
Total	247	566

Élaboration de politiques, examens et initiatives

L'année dernière, le Bureau a fait rapport de son examen sur l'emplacement géographique des audiences du Tribunal des normes du travail. Le rapport incluait des recommandations visant à améliorer l'accès au Tribunal des normes du travail pour les Néo-Écossais des régions rurales. Cette année, le Bureau a été avisé que le ministère du Travail et du Développement de la main-d'œuvre effectuera des consultations auprès des intervenants et inclura nos recommandations sur la façon de rendre le processus juridictionnel plus accessible à tous les Néo-Écossais.

Les examens des politiques initiés cette année incluent :

- l'accès adéquat aux services de santé pour les contrevenants;
- les visites-contacts avec les contrevenants;
- l'application de la loi sur la protection des biens (*Protection of Property Act*);
- les procédures d'embauche et de vérification des antécédents;
- les protocoles de recherche et de sauvetage en ce qui a trait aux personnes vulnérables et la mise en œuvre des normes proposées (p. ex. jeunes ayant des besoins spéciaux);
- le verrouillage des portes aux établissements résidentiels pour aînés et l'incidence de cette pratique sur les procédures d'évacuation d'urgence;
- le réglage de la température de l'eau aux établissements résidentiels pour aînés;
- la faisabilité de la mise en œuvre d'un registre des cas de violence à l'égard des aînés, semblable au registre existant des cas d'enfants maltraités.

Le Bureau de l'ombudsman agit également à titre d'expert-conseil au gouvernement en ce qui a trait à l'élaboration des politiques. Les domaines où notre expertise a été demandée incluent :

- les procédures de communication avec les contrevenants;
- les rapports et le système de discipline des contrevenants;
- la signification d'ordonnances de probation et l'obtention du consentement des jeunes;
- l'analyse documentaire et des pratiques de communication pour optimiser la prestation de services au public.

Accès aux services gouvernementaux

Au fil des ans, le Bureau a cerné plusieurs domaines où la communication par les ministères du gouvernement doit être améliorée. Le Bureau a créé un groupe de travail formé d'intervenants afin de définir les pratiques efficaces qui permettront d'optimiser la prestation de services au public et de sensibiliser davantage les gens aux défis liés à la communication.

Les principaux domaines incluaient les initiatives existantes en matière de littératie, les documents de communication (p. ex. l'utilisation du langage clair) et les ressources mises à la disposition des gens pour les aider à accéder aux services gouvernementaux.

Cette approche a entraîné la formulation de plusieurs recommandations, notamment :

- L'élaboration d'un cadre de travail provincial en matière de littératie.
- L'exécution, par les ministères, les commissions, les agences et les conseils, d'un examen des programmes et services du point de vue de la littératie et de l'accessibilité, et la création d'un plan d'action, au besoin.
- La communication avec la Commission des personnes handicapées au sujet des recommandations non mises en œuvre découlant de l'enquête sur l'accessibilité et la littératie menée par la Commission.
- L'élaboration et la mise en œuvre d'un système provincial d'information téléphonique.
- L'utilisation de l'initiative « Better Forms » à l'échelle du gouvernement.

Les recommandations ont été acceptées et leur mise en œuvre est en cours de surveillance.

Aperçu d'un mois d'activités

Voici une liste qui illustre le nombre et la portée des questions soulevées à notre Bureau pendant une période d'un mois (septembre 2010) :

- accès aux fonds de pension du gouvernement
- adoption / garde d'enfant (2)
- aide au logement (4)
- aide avec le processus d'appel
- aide et avantages financiers (16)
- aide financière pour des frais de santé
- annulation d'un service d'autobus
- avocat, plainte
- blessure survenue au travail (4)
- compagnie d'assurance (3)
- conflit d'intérêts
- conflit lié aux biens (3)
- contrevenants : accès à la documentation (2)
 - accès à un conseiller juridique (4)
 - accès au téléphone
 - accès aux médicaments (6)
 - biens manquants (2)
 - conditions (3)
 - conflits avec le personnel (2)
 - date de libération (2)
 - discipline et isolement (3)
 - gestion de la cantine (5)
 - pratique religieuse (2)
 - procédure relative aux plaintes
 - santé (7)
 - transfert (2)
- demande de transfert
- discrimination (3)
- durée du processus et communication inadéquate (3)
- exécution d'une ordonnance d'un tribunal
- expropriation
- frais médicaux (2)
- GRC, plaintes (8)
- harcèlement et représailles par des représentants municipaux
- insatisfaction relative à l'enquête (2)
- insatisfaction relative au travailleur en service social individualisé (7)
- institution financière (3)
- jeunes : accès aux soins médicaux
 - biens confisqués par la police
 - conditions dans l'établissement (2)
 - conflit avec d'autres jeunes (4)
 - contact avec la famille
 - discrimination en matière d'emploi
 - placement à l'extérieur de la province
 - politiques de l'établissement (2)
 - problème avec le personnel
 - sécurité-incendie
- lieux inesthétiques (2)
- logement pour aînés et soins de longue durée
- médecins, plaintes (3)
- pension alimentaire pour enfant et conjoint (3)
- plaintes liées à des entreprises privées (8)
- politique en matière d'éducation
- préoccupation environnementale : système d'évacuation des eaux usées sur place
- préoccupation ou conflit lié à l'emploi (8)
- préoccupations liées à un traitement médical
- problèmes juridiques et financement (11)
- processus d'embauche de la fonction publique
- question de santé privée
- récupération d'un paiement en trop
- refus d'un organisme d'autoréglementation de divulguer des documents
- renseignements personnels dans les dossiers
- services correctionnels – fédéral (4)
- services du gouvernement fédéral (12)
- subvention de garde d'enfant (2)
- subvention de logement
- taxe sur un véhicule d'occasion
- véhicules automobiles (4)
- violation de la vie privée

Services des enquêtes et des plaintes

Les Services des enquêtes et des plaintes offrent un processus indépendant d'enquête et de résolution des plaintes du public. Ils abordent les questions liées à l'équité des services offerts par les ministères, commissions, agences et conseils du gouvernement provincial et des gouvernements municipaux.

Dans de nombreux cas, on encourage d'abord les citoyens à tenter de régler le conflit à l'interne avec l'organisme gouvernemental. Des processus internes efficaces pour la résolution de plaintes sont essentiels dans tous les organismes du gouvernement et sont mentionnés dans la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Ces processus permettent de résoudre les conflits à l'interne de façon efficace et efficiente.

Dans la mesure du possible, le Bureau travaille en collaboration avec le gouvernement pour résoudre les problèmes. Ce processus entraîne souvent une résolution informelle qui apporte des améliorations considérables pour un bon nombre de personnes.

Lorsque la méthode informelle de règlement de plaintes n'est pas appropriée ou efficace, une approche plus formelle est adoptée. L'accent est mis sur la recherche des faits et la formulation de recommandations pour régler la plainte et améliorer la prestation de services. Le Bureau surveille la mise en œuvre des recommandations et offre des conseils au gouvernement sur demande ou au besoin.

Le Bureau fait également le suivi du rapport de l'année dernière en continuant de surveiller la mise en œuvre des recommandations découlant de l'enquête au sujet de l'autorité de développement South West Shore. Deux enquêtes découlant de ce cas abordaient également des questions de gouvernance et de responsabilisation. La mise en œuvre de ces recommandations aura un impact sur la prestation de services des autorités de développement régional de la province.

Le Bureau a collaboré avec les responsables du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires afin de régler des questions liés à l'accès aux renseignements et aux délais de règlement des plaintes. Les domaines ayant fait l'objet d'un examen incluait les pratiques d'exécution, par exemple la discrétion dans la révocation des permis de conduire, ainsi que les pratiques administratives, par exemple le calcul des montants en souffrance et des frais administratifs. Deux rapports de consultation ont été publiés cette année. Les recommandations incluses dans ces rapports auront une incidence sur les récipiendaires et les payeurs. Les rapports finaux seront publiés en 2011-2012.

Cette année, le Bureau a offert des conseils au Bureau de l'ombudsman de l'Irlande sur la mesure de l'efficacité des processus d'enquêtes, a rencontré le personnel du Bureau de l'ombudsman des vétérans au sujet des procédures de la Nouvelle-Écosse, et a discuté avec le personnel du Bureau de l'ombudsman de la Saskatchewan au sujet des documents de communication à l'intention des contrevenants. Le directeur des projets spéciaux du Bureau du représentant des citoyens de Terre-Neuve-et-Labrador nous a rendu visite afin d'apprendre au sujet de notre processus de plainte pour les contrevenants adultes.



Exemples de cas

Voici des exemples de la nature et de l'étendue des enquêtes et des examens effectués par les Services des enquêtes et des plaintes.

Impôts fonciers

Une combinaison d'erreur humaine et de problèmes techniques dans le système informatique d'une municipalité a fait en sorte qu'une personne n'a pas eu l'occasion de faire appel de son évaluation foncière. Après notre intervention, la municipalité a permis à la personne de faire appel. Les intérêts sur la facture des impôts fonciers ont été éliminés et la municipalité a réglé le problème informatique.

Courrier confidentiel

Un contrevenant a communiqué avec le Bureau lorsque le personnel des Services correctionnels a ouvert une lettre provenant du commissaire aux plaintes contre la police. Selon la politique, ce type de courrier n'est pas confidentiel et peut être inspecté par le personnel des Services correctionnels. Puisque ce type de correspondance peut inclure des renseignements de nature délicate et confidentielle, nous avons recommandé que le commissaire aux plaintes contre la police soit ajouté à la liste des expéditeurs de courrier confidentiel. Les Services correctionnels ont accepté de mettre en œuvre cette recommandation.

Visite-contact avec des enfants

Un contrevenant a fait une demande de visite-contact avec sa conjointe et son bébé, mais la demande n'a pas été acceptée parce qu'il n'est pas le fournisseur de soins principal. L'examen du Bureau a souligné à quel point il est difficile d'être le fournisseur de soins principal pendant l'incarcération et le Bureau a recommandé que la politique à ce sujet soit révisée. Les Services correctionnels ont accepté et ont indiqué qu'ils élaboreront des procédures normalisées pour les visites spéciales.

Commission des droits de la personne

Une personne a exprimé ses préoccupations concernant une enquête effectuée par la Commission des droits de la personne. L'enquête a duré plus de deux ans et le conseil des commissaires a déterminé qu'elle n'était pas fondée. Les questions examinées étaient la durée des enquêtes, le dépôt de documents et la communication entre le plaignant et la Commission. Cette enquête est toujours en cours, et les résultats seront présentés dans le rapport annuel de l'année prochaine.

Enquête sur un incendie

Un propriétaire de maison a communiqué avec le Bureau au sujet d'un incendie. Le plaignant était d'avis que l'incendie était de nature criminelle et que le Bureau du prévôt des incendies a été négligent lors de son enquête. Le Bureau de l'ombudsman a déterminé que le service des pompiers volontaires de la municipalité n'a pas assuré la sécurité des lieux et que le service de police local n'a pas été avisé. Ces facteurs ont eu une incidence sur la capacité de prouver que l'incendie aurait pu être de nature criminelle. Cinq recommandations provisoires ont été transmises au prévôt des incendies au sujet des processus visant à assurer la responsabilité de la sécurité des lieux d'un incendie et l'amélioration de la confiance du public dans le rôle du Bureau du prévôt des incendies et des services d'incendie municipaux. Le rapport final et les recommandations seront publiés au début de l'année prochaine.

Recommandations

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

Ministère ou agence	Recommandations
Tribunal provincial	Tenir des audiences dans des endroits autres qu'Halifax ou Sydney Établir une norme pour le choix de l'emplacement de l'audience par rapport à la communauté de résidence de l'appelant Considérer d'autres façons rentables de rendre le tribunal plus accessible (p. ex. téléconférence et vidéoconférence) Considérer la possibilité qu'une seule personne (plutôt qu'un comité) puisse entendre les causes moins complexes Considérer offrir une indemnité à l'appelant pour les frais de déplacement, les repas et l'hébergement, s'il y a lieu
Ministère provincial	Transmettre une question à la Nova Scotia Building Advisory Commission aux fins d'examen et de décision relativement à un conflit entre un résident et une municipalité
Comité	Inclure les renseignements au sujet des processus d'appel prévus par la loi dans les décisions
Programme provincial	Faire concorder les dossiers financiers pour s'assurer qu'ils reflètent bien les directives du tribunal
Conseil scolaire	Modifier la politique sur l'installation de clôtures en fonction des pratiques actuelles Obtenir la permission de laisser la clôture en place ou d'enlever uniquement la partie qui affecte les autres propriétaires fonciers Aborder la question de l'utilisation du terrain appartenant au conseil scolaire par l'un des propriétaires fonciers voisins Aborder la question d'une motion non exécutée du conseil scolaire
Municipalité	Évaluer le système d'accueil de la municipalité pour traiter l'information et les demandes des citoyens et élaborer une politique en fonction des procédures
Ministère provincial	Maintenir un poste de liaison avec les Services correctionnels et réévaluer dans six mois Élaborer un plan pour transmettre les plaintes des contrevenants par le processus interne de traitement des plaintes du ministère Mettre en œuvre un protocole pour aborder efficacement les questions de nature critique et délicate Fournir des rapports mensuels de vérification au Bureau de l'ombudsman
Municipalité	Élaborer une politique relative aux subventions pour assurer la transparence du processus et pour rendre compte aux contribuables

Statistiques de certains ministères

Les tableaux suivants présentent la nature des plaintes reçues relativement aux six organismes publics contre lesquels des plaintes sont le plus souvent déposées auprès du Bureau. Le Bureau reconnaît que le volume des plaintes contre un organisme public ne reflète pas nécessairement la qualité du service mais plutôt une fonction de la nature du service offert.

Justice								
Année	Total	Services correctionnels	Programme d'exécution des ordonnances alimentaires	Services judiciaires*	Services aux victimes	Service de médecin légiste	Services juridiques	Autre
2010–2011	353	278	47	19	2	0	2	5
2009–2010	273	211	39	16	0	2	(**)	5
2008–2009	333	286	29	8	1	4	(**)	5

* Dans le rapport précédent, cette catégorie était intitulée « Tribunaux et poursuites publiques ».

** Dans le rapport précédent, ces données n'étaient pas présentées de façon distincte.

Services communautaires								
Année	Total	Aide au revenu et à l'emploi	Services aux familles et aux enfants	Services de logement	Prestation de services	Services à l'intention des personnes handicapées	Soins médicaux et dentaires	Autre
2010–2011	253	111	45	41	22	19	6	9
2009–2010	226	107	53	44	12	6	0	4
2008–2009	187	70	53	26	15	11	1	11

Remarque : Bien que le nombre total de plaintes soit plus élevé cette année, l'augmentation par rapport à 2008-2009 est de 6 %.

Santé								
Année	Total	Soins médicaux des contrevenants	Soins continus	Régie Capital	Régie Cape Breton	Autres régions et hôpitaux	Régime d'assurance-médicaments	Autre
2010-2011	199	104	44	24	2	11	4	10
2009-2010	166	94	32	13	1	8	8	10
2008-2009	149	95	16	12	6	6	5	9

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités

Année	Total	Bureau des véhicules automobiles	Location à usage d'habitation	Services aux débiteurs et prêts étudiants	Registre des titres fonciers	Commission de gestion des taxes	Autre
2010-2011	53	30	7	0	2	3	11
2009-2010	45	20	8	2	1	1	13
2008-2009	60	32	8	8	3	0	9

Commission d'indemnisation des accidentés du travail

Année	Total	Service administratif	Avantages ¹	Traitement des demandes	Conditions ²	Problèmes de l'employeur ³	Douleur chronique (versements)	Avantages refusés	Autre ⁴
2010-2011	52	14	6	11	1	1	4	8	7
2009-2010	59	21	7	6	4	3	3	2	13

¹ Avantages révoqués, réduits ou inadéquats

² Retour au travail, perfectionnement professionnel, traitement, examens médicaux, et rendez-vous chez le médecin

³ Taux de cotisation, couverture

⁴ Information sur le processus, plainte formulée par un tiers, accès aux dossiers, restrictions en matière de communication

Municipalité régionale d'Halifax

Année	Total	Services de planification et de développement	Police régionale d'Halifax	Transports et Travaux publics	Transports en commun	Autre ¹
2010-2011	39	7	15	4	5	8
2009-2010	54	10	18	7	2	17
2008-2009	34	2	13	9	2	8

¹ La catégorie « Autre » inclut les services d'incendie et d'urgence, les permis, la commission de l'eau, l'approvisionnement et l'application des règlements municipaux.

Enquêtes engagées d'office et enquêtes systémiques

Le Bureau peut, de sa propre initiative, faire enquête sur les activités et les pratiques du gouvernement. De telles enquêtes visent généralement à aborder des problèmes systémiques. Les exemples suivants représentent la nature et l'étendue des enquêtes engagées d'office et des enquêtes systémiques.

Services correctionnels

Le nombre de plaintes et de demande d'information envoyées au Bureau par les contrevenants a toujours été élevé. De nombreux problèmes devraient être réglés par les responsables des Services correctionnels. Dans le but d'améliorer la gestion de ces problèmes par les représentants des Services correctionnels, le Bureau a initié une enquête sur l'efficacité du processus interne de traitement des plaintes des Services correctionnels et de notre rôle dans le traitement des plaintes déposées par les contrevenants.

L'examen incluait une analyse du processus de traitement des plaintes des établissements correctionnels provinciaux ainsi que le processus de traitement des plaintes du Bureau. Les plaintes et demandes de renseignements de contrevenants au cours d'une période précise de cinq ans ont été évaluées, ainsi que les recommandations pertinentes formulées par le Bureau pendant cette période. De plus, le personnel du Bureau a rencontré des représentants du ministère de la Justice et a entrepris un examen du rapport Deloitte sur les établissements correctionnels pour adultes en Nouvelle-Écosse.

Cette enquête a mené à l'établissement d'une personne-ressource aux Services correctionnels dédiée au traitement des plaintes et des demandes reportées par notre Bureau. Le Bureau a également formulé des recommandations aux Services correctionnels concernant une plus grande responsabilisation relativement au processus interne de traitement des plaintes.

- Maintenir le poste de liaison et réévaluer son efficacité dans six mois.
- Élaborer un plan pour transmettre les plaintes par le processus interne de traitement des plaintes, qui inclut des rapports mensuels de vérification.
- Mettre en œuvre un protocole pour aborder efficacement les questions de nature critique et délicate, y compris des procédures d'information améliorées.

Ces recommandations ont été mises en œuvre. Bien que le nombre d'appels des contrevenants demeure élevé, le nombre de plaintes exigeant un examen par les représentants de l'ombudsman a diminué. Le Bureau continue de surveiller les rapports de vérification pendant une période de six mois et de travailler étroitement avec les Services correctionnels pour améliorer leur processus de traitement des plaintes.

Accès – Services d'urgence

Une question a été soulevée à un petit hôpital communautaire au sujet du personnel de l'hôpital qui aidait les gens à se rendre de leur véhicule privé à la salle d'urgence. L'enquête visait à découvrir si des politiques appropriées étaient en place dans d'autres régies régionales de la santé. Le Bureau a déterminé qu'une seule régie régionale de la santé avait établi une politique à ce sujet. Le sous-ministre et les régies régionales de la santé ont accepté les recommandations. Le Bureau continuera de surveiller la mise en œuvre de telles politiques dans les régies où elles n'existent pas encore.

Garanties de prêt des municipalités

Dans le cadre de cette enquête, un certain nombre de prêts et de garanties de prêt à l'ancienne autorité de développement South West Shore ont été effectués en contravention à la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*). L'enquête a également examiné la surveillance effectuée et les conseils fournis par le gouvernement provincial aux unités municipales à ce sujet. Les résultats et les recommandations sont à venir.

Placement d'un jeune ayant des besoins complexes

Cette enquête a été initiée lorsque plusieurs membres de la famille d'un jeune pris en charge et un juge du tribunal pour adolescents ont exprimé leurs préoccupations au sujet du manque de choix de placement pour un jeune ayant des besoins complexes. Les problèmes soulevés étaient les suivants :

- identification précoce des enfants et des jeunes ayant des besoins complexes et intervention précoce
- options de placement et de traitement résidentiel à long terme accessible et sécuritaire
- placements à l'extérieur de la province
- soutien approprié pour les jeunes et les familles dans la communauté et systèmes de protection de l'enfance, de santé, d'éducation et de justice
- accès aux options appropriées d'évaluation et de traitement, y compris le traitement des troubles causés par l'alcoolisation fœtale
- meilleure collaboration et communication entre les ministères et les organismes qui travaillent avec des enfants et des jeunes ayant des besoins complexes

Il a été recommandé qu'un ministère coordonne et dirige un comité multidisciplinaire, formé de représentants du IWK Health Centre, du ministère de la Santé, du ministère des Services communautaires, du ministère de la Justice et du ministère de l'Éducation, afin d'aborder la gamme de services harmonisés offerts aux jeunes ayant des besoins complexes. Il a également été recommandé que les recommandations du rapport Nunn qui n'ont pas encore été mises en œuvre soient considérées.

Il est encourageant de voir que nos recommandations sont généralement acceptées, mais avec la planification d'un nouveau centre de traitement résidentiel pour jeunes non surveillé, ces enjeux demeurent toujours prioritaires. Les représentants de l'ombudsman continuent de rencontrer le personnel des différents ministères et organismes et de surveiller la mise en œuvre des recommandations.

Vérification des antécédents des employés

Les Services pour les jeunes ont été avisés qu'un employé d'un établissement résidentiel pour jeunes a été accusé d'une action indécente. L'incident présumé se serait produit à l'extérieur du travail. L'enquête effectuée par le ministère sur les interactions de l'employé avec les jeunes pendant son travail à l'établissement a déterminé qu'aucune activité inappropriée n'a eu lieu avec les jeunes de l'établissement. Bien que la vérification des antécédents soit effectuée avant l'embauche du personnel qui travaille avec les enfants et les jeunes, le ministère s'est engagé à déterminer si ces vérifications devraient également être effectuées de façon régulière pendant la durée de l'emploi. Le Bureau continue de surveiller les résultats de cette enquête.

Services pour les jeunes et les aînés

Services pour les jeunes

Les Services pour les jeunes font partie intégrante du processus d'assurance de la qualité pour les enfants et les jeunes qui reçoivent des services des gouvernements provincial et municipal. Les Services pour les jeunes mènent des enquêtes indépendantes sur des problèmes concernant les enfants et les jeunes et règlent ces problèmes.

Les Services pour les jeunes font partie du Conseil canadien des organismes provinciaux de défense des droits des enfants et des jeunes et, à ce titre, ont été heureux de collaborer à plusieurs initiatives multilatérales, dont les suivantes :

- La préparation de l'ébauche d'un exposé de principes fédéral concernant la situation des enfants et des jeunes autochtones au Canada.
- Le soutien de la recommandation visant la création d'un poste de commissaire ou d'ombudsman national des enfants.
- L'appel à un engagement plus fort de la part des gouvernements fédéral et provinciaux à l'endroit de la Convention des Nations unies relative aux droits de l'enfant.
- La participation à une présentation mixte au Comité permanent de la justice et des droits de la personne de la Chambre des communes concernant une loi pour modifier la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

L'ombudsman a assisté au forum sur les services correctionnels et la santé mentale pour les jeunes, organisé par le ministère fédéral de la Justice. La rencontre a mis en lumière plusieurs enjeux clés cernés par les Services pour les jeunes lors d'une enquête d'office sur le placement des jeunes qui ont des besoins spéciaux.

Cette année, le personnel a visité 146 établissements de garde ou de prise en charge et a rencontré 439 jeunes. Il a également fait des présentations au comité consultatif ministériel sur la loi sur les services aux enfants et à la famille (*Children and Family Services Act*), aux bureaux régionaux de protection de l'enfance, à la Federation of Foster Families of Nova Scotia et aux présidents des comités communautaires de protection de l'enfance.

Les Services pour les jeunes ont accueilli des employés des bureaux des ombudsmans pour les jeunes de l'Île-du-Prince-Édouard, du Manitoba et de Terre-Neuve-et-Labrador. D'autres administrations, y compris l'Ontario, le Québec, le Nunavut et le Yukon, ont communiqué avec le Bureau pour obtenir de l'information sur son rôle proactif, sur l'élaboration de programmes pour les jeunes, sur des modifications proposées à la législation, et pour obtenir des commentaires sur les pratiques exemplaires. Des représentants de l'ombudsman ont participé à un groupe plénier de l'Atlantic Coordinating Committee on Crime Prevention et assisté à l'atelier sur les examens des décès d'enfants et des blessures graves de l'Atlantique.

Le Bureau a commencé cette année à collaborer avec les Services de police communautaire, autochtone et de la diversité de la GRC. Pour souligner l'Année internationale de la jeunesse et avec l'aide du Programme d'alphabétisation Adopt-a-Library, nous avons participé à un programme d'alphabétisation jeunesse en distribuant des livres et des outils de lecture à des centres de ressources pour les familles et à des jeunes pris en charge et dans des établissements de garde.

Exemples de cas relatifs aux jeunes

Voici des exemples de la nature et de l'étendue des enquêtes et des examens effectués par les Services pour les jeunes.

Remboursement d'un prêt étudiant

Pendant qu'il était inscrit à des études postsecondaires, un étudiant a reçu un avis du service des prêts aux étudiants lui demandant le remboursement de ses prêts. Les représentants de l'ombudsman ont rencontré le personnel du Programme d'aide aux étudiants qui est intervenu au nom de l'étudiant et qui a rencontré le fournisseur de service fédéral. Grâce à un paiement effectué par l'étudiant, ses prêts sont de nouveau en règle et sa situation a été rétablie à la catégorie « aux études ». Le personnel du ministère de l'Éducation a été félicité pour ses efforts en vue d'aider à régler le problème.

Accès à un placement convenable au plan culturel

Un jeune d'une Première nation dans un établissement surveillé a parlé à un représentant de l'ombudsman concernant des options de placement. Le jeune ne voulait pas être placé de nouveau à l'extérieur de la province et loin de chez lui, mais il prendrait en considération un tel placement s'il s'agissait d'un établissement pour jeunes des Premières nations. Le jeune était d'avis que le personnel de l'agence était injuste et qu'il ne voulait pas étudier les suggestions qu'il avait faites. Compte tenu des besoins évalués chez le jeune et du manque d'options convenables de placement dans la province, le personnel de l'agence a déterminé qu'un placement à l'extérieur de la province s'imposait et il a confirmé qu'il travaillerait avec un établissement surveillé des Premières nations pour préparer un placement pour le jeune.

Affectation du personnel

Un résident dans un établissement pour jeunes était d'avis que le comportement d'un résident très jeune avait des répercussions importantes sur l'établissement parce que le personnel concentrait presque toute son attention sur cette personne. Le personnel de l'établissement et celui de l'agence de soins des enfants ont reconnu les préoccupations exprimées par le résident. Des employés supplémentaires ont été affectés à l'établissement durant les soirs et les fins de semaine pour aider à composer avec le jeune résident, permettant ainsi aux autres résidents de poursuivre leurs activités. L'agence a aussi indiqué qu'elle continuerait de travailler avec le personnel de l'établissement et les résidents pour surveiller la situation.

Tableau 4 : Services pour les jeunes – Problèmes soulevés dans les établissements de soins en milieu surveillé, par catégorie

Catégorie	Problèmes
Placement/Plans de libération	7
Politiques et procédures	5
Personnel	5
Préoccupations liées aux soins de santé	4
Conflit avec le personnel	3
Conflit avec un autre jeune	2
Travailleur social	2
Accès à un parent	2
Conditions	2
Aire de loisirs	1

(33 plaintes/contacts donnant 33 problèmes)

Tableau 5 : Services pour les jeunes – Problèmes de garde d'enfants*, par catégorie

Catégorie	Problèmes
Discipline	13
Politiques et procédures	8
Police	8
Préoccupations liées aux soins de santé	4
Personnel	4
Autre**	3
Conflit avec le personnel	2
Transfert	2
Placement/Plans de libération	1
Avocat	1
Études	1
Programmes	1
Conditions	1
Nourriture	1

(46 plaintes/contacts donnant 50 problèmes)

*Établissement pour jeunes de la Nouvelle-Écosse (37); Service de police régionale d'Halifax (3); Police d'Amherst (1); Police de Truro (1); GRC Lower Sackville (3); GRC Halifax (1).

**Effets personnels (1); retour d'appel (2).

Tableau 6 : Services pour les jeunes – Problèmes liés aux établissements résidentiels pour enfants, par catégorie

Catégorie	Problèmes
Politiques et procédures	12
Conflit avec un autre jeune	12
Accès à un parent	3
Discipline	2
Conditions	2
Autre*	2
Personnel	1
Préoccupations liées aux soins de santé	1
Nourriture	1
Police	1
Placement/Plans de libération	1
Avocat	1

(33 plaintes/contacts donnant 39 problèmes)

*Demande de renseignements (1); retour d'appel (1).

Services pour les aînés

Les Services pour les aînés font enquête sur des problèmes qui touchent les aînés et en facilitent le règlement. Les représentants de l'ombudsman visitent les établissements de soins pour bénéficiaires internes, les foyers de soins et les foyers pour personnes âgées 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 concernant des services assurés par les gouvernements municipaux et provincial. Le Bureau a reçu 87 plaintes et demandes de renseignements concernant les aînés et a effectué 89 visites dans des établissements de soins de longue durée. Beaucoup de questions ont porté sur les soins de longue durée, par exemple, le placement, le temps d'attente, les politiques de transfert, les normes en matière de ratio employés-clients et les normes de soins. Parmi les autres

questions soulevées, mentionnons le programme d'indemnité du soignant, les primes annuelles au régime d'assurance-médicaments, la disponibilité de logements pour les aînés, les politiques de transfert, les subventions au logement, les suspensions du permis de conduire et les frais d'ambulance.

Des questions concernant la protection des adultes et la protection des personnes recevant des soins ont aussi été soulevées cette année. Les représentants de l'ombudsman surveillent les statistiques, les aiguillages d'individus et les résultats des rapports en vertu de la loi sur la protection des personnes recevant des soins (*Protection for Persons in Care Act*) avec les ministères de la Santé et des Services communautaires. Il est prévu que des rapports sur ces questions seront fournis tous les trois mois.

Les représentants de l'ombudsman ont présenté des séances d'information dans toute la province. Il s'agissait, entre autres, de présentations aux étudiants inscrits aux programmes de formation des infirmiers auxiliaires et de formation des aides en soins continus, et de présentations à des groupes communautaires et professionnels comme l'Ordre des infirmières de Victoria, le Nova Scotia Centre on Aging et des groupes d'aînés et des conseils consultatifs locaux. Le personnel a aussi collaboré avec les coordonnateurs de la sécurité des aînés de la GRC et il a participé à des manifestations communautaires comme le 50+ Expo, le Better Business Bureau Scam Jam et les journées de sensibilisation des aînés dans les comtés de Hants, d'Annapolis et de Kings. Le Bureau a aussi distribué à grande échelle des pochettes d'information sur ses services et des outils de communication, y compris une fiche Foire aux questions (FAQ) pour les aînés préparée par les représentants de l'ombudsman. La fiche FAQ faisait partie d'une initiative pour sensibiliser davantage les résidents et leur famille à notre présence dans les établissements de soins de longue durée. Nous avons été heureux de remarquer que le personnel de MacGillivray House a été le premier à inclure notre fiche FAQ dans le guide du résident.

Les représentants de l'ombudsman fournissent des conseils sur l'élaboration de programmes et de politiques à des conseils consultatifs, des comités et des initiatives liés aux aînés, y compris les suivants :

- 50+ Expo
- Gerontology Association of Nova Scotia
- Nova Scotia Centre on Aging
- Sensibilisation à la violence faite aux aînés et prévention du problème
- Chebucto Links

Les représentants de l'ombudsman ont aussi observé une tendance, dans les établissements de soins de longue durée, à intégrer les résidents ayant toute leur capacité mentale aux résidents dont la capacité mentale est diminuée. Cela représente un changement important pour ceux qui travaillent et vivent dans les établissements de soins de longue durée. Le personnel des Services pour les aînés participera au groupe de consultation portant sur la formation sur la démence, formation conçue pour le personnel de première ligne.

Exemples de cas relatifs aux aînés

Voici des exemples de la nature et de l'étendue des enquêtes et des examens effectués par les Services pour les aînés.

Soins de longue durée – Nourriture froide et représailles

À la demande du Bureau de l'ombudsman des vétérans (gouvernement fédéral), un représentant de l'ombudsman a enquêté sur les préoccupations d'un résident dans un établissement de soins de longue durée concernant la nourriture servie, la compatibilité des résidents et la peur des représailles du personnel à la suite de l'expression de ses préoccupations. Le résident s'est dit préoccupé, entre autres, par le fait que la nourriture est préparée ailleurs, qu'elle n'a pas beaucoup de valeur nutritive et de goût, et qu'elle est servie froide. Ses préoccupations concernant la compatibilité étaient

liées au fait que des résidents souffrant de démence entraient dans la chambre d'autres résidents. Ces préoccupations ont mené le résident à demander un transfert dans un autre établissement.

À la suite de notre intervention, le résident ne craint plus les représailles du personnel. Le personnel de notre Bureau a appris que le service alimentaire à l'établissement s'est amélioré et qu'un plan a été élaboré pour composer avec les questions de compatibilité.

Congé d'un établissement de soins de longue durée

Une personne âgée a appelé notre Bureau pour dire qu'elle était gardée dans un établissement de soins de longue durée contre son gré. La personne a accepté d'être placée dans l'établissement pendant qu'elle se remettait de problèmes de santé. Lorsqu'elle a demandé de retourner chez elle, le personnel de l'établissement lui a dit que ce n'était pas possible puisque l'hôpital et le médecin de l'établissement l'avaient déclarée inapte. Le représentant de l'ombudsman a expliqué à la personne et au personnel de l'établissement que seule une démarche judiciaire précise pouvait permettre de déclarer une personne inapte. Avant que la personne ne puisse retourner chez elle, une évaluation réalisée par le service de Protection des adultes a déterminé que des services de soutien à domicile lui permettraient de vivre chez elle relativement sans risques.

Divulgence d'actes fautifs dans la fonction publique

Le règlement sur la divulgation d'actes fautifs dans la fonction publique est en vigueur depuis septembre 2004. Le règlement et la politique connexe fournissent à la fonction publique néo-écossaise le processus nécessaire pour exprimer des allégations et des préoccupations concernant des actes fautifs commis au sein du gouvernement. La plupart des recommandations que notre Bureau a faites à la Commission de la fonction publique depuis l'adoption du règlement ont été incorporées d'une manière ou d'une autre.

Cette année, une loi particulière sur la divulgation dans l'intérêt du public a été préparée avec la contribution du Bureau. La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) sera proclamée une fois que le règlement sera prêt. Le Bureau continuera de travailler avec les fonctionnaires du gouvernement durant l'élaboration du règlement. La loi augmentera le rôle et les responsabilités du Bureau en élargissant son mandat, et ce en permettant au public et aux employés de divulguer des actes répréhensibles au sein du gouvernement.

Les demandes de renseignements et les allégations d'actes fautifs examinées cette année portent sur les points suivants :

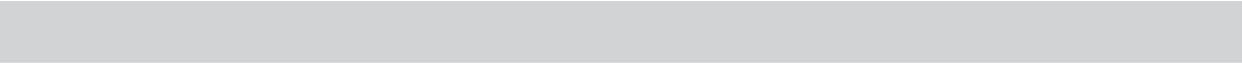
- abus de pouvoir
- garde et surveillance de documents sécurisés
- conduite de la direction
- possibilité de versement de pots-de-vin
- protection de la propriété
- pratiques d'embauche douteuses
- milieux de travail respectueux
- évaluation du risque
- conditions de travail dangereuses
- congédiement injustifié
- représailles

Le Bureau de l'ombudsman a reçu 26 allégations d'actes fautifs commis au sein du gouvernement en 2010-2011.

- Huit provenaient d'individus qui ne répondaient pas à la définition d'un employé en vertu du règlement ou de la politique sur la divulgation d'actes fautifs. Deux de ces allégations ont été envoyées pour évaluation en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Les autres individus ont reçu des renseignements sur d'autres moyens de répondre à leurs préoccupations.
- Quatre ont été abandonnées par leurs auteurs.
- Six ne relevaient pas de ses compétences.
- Quatre ont été traitées d'un autre moyen plus approprié.
- Deux sont en cours d'évaluation.
- Deux enquêtes officielles ont été ouvertes en vertu du règlement.

Trois enquêtes entamées durant le dernier exercice financier ont été conclues durant le présent exercice. Nous avons découvert des actes fautifs dans deux cas. Un cas était lié à des questions de milieu de travail respectueux, l'autre concernait la conformité et l'application. Nous suivons, dans les deux cas, la mise en œuvre des recommandations.

Une enquête relatée dans le rapport de l'an dernier a été interrompue puisqu'un examen plus attentif a révélé que la question ne relevait pas de nos compétences. Nous avons terminé la surveillance de l'application des recommandations formulées il y a trois ans après l'enquête qui avaient révélé des actes fautifs concernant un programme de protection pour adultes vulnérables, toutes les recommandations ayant été mises en œuvre. Le ministère visé a aussi étendu l'application des recommandations sur la gestion du risque et l'assurance de la qualité à d'autres secteurs du ministère.



Depuis 2004, le Bureau a évalué 107 allégations d'actes fautifs dans la fonction publique et ouvert neuf enquêtes en vertu du règlement sur la divulgation d'actes fautifs dans la fonction publique. Deux des enquêtes sur ces divulgations sont en cours. Nous avons découvert des actes fautifs dans trois cas et formulé 40 recommandations pour régler les questions d'actes fautifs au sein du gouvernement.

Sept cas qui ne répondaient pas à la définition d'un acte fautif ont fait l'objet d'une enquête en vertu de la loi sur l'ombudsman. Deux de ces enquêtes sont en cours. Nous avons découvert des problèmes de prévarication dans quatre cas et nous avons formulé 25 recommandations.

Nos efforts de sensibilisation en 2010-2011 ont englobé des présentations à des hauts fonctionnaires du ministère de la Santé et au personnel des ressources humaines de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités. Notre Bureau a également été fort présent sur la scène municipale cette année et nous avons été en mesure de mieux sensibiliser ce palier de gouvernement à notre rôle et à notre mandat.

Le Bureau de l'ombudsman continue de bâtir des partenariats avec ses homologues à l'échelle du pays, tant à l'échelle provinciale que fédérale. Nous avons participé à des conférences pour parler de pratiques exemplaires et de défis qui se posent à nous et pour parler de nos expériences. Les employés ont aussi eu la possibilité de suivre en auditeurs libres un cours d'enquête pilote de la Commission de la fonction publique et de fournir des conseils à d'autres groupes qui sont en train d'élaborer des politiques sur la divulgation.

Loi sur l'ombudsman, plaintes et demandes de renseignements

Loi sur l'ombudsman, plaintes et demandes de renseignements reçues en 2010-2011, par organisme

Organisme	Total
Justice	353
Ministère de la Justice (75)	
Justice – Services correctionnels (278)	
Services communautaires	253
Santé	201
Soins de santé pour les contrevenants (104)	
Ministère de la Santé (58)	
Régie régionale de la santé Capital (24)	
Régie régionale de la santé Annapolis Valley (3)	
Régie régionale de la santé Pictou (3)	
Régie régionale de la santé Cape Breton (2)	
Régie régionale de la santé Guysborough-Antigonish-Strait (2)	
IWK Health Centre (2)	
Régie régionale de la santé Colchester-East Hants (1)	
Régie régionale de la santé Cumberland (1)	
Régie régionale de la santé Southwest Nova (1)	
Services Nouvelle-Écosse	53
Commission d'indemnisation des accidentés du travail	52
Municipalité régionale d'Halifax	39
Commission des droits de la personne	23
Éducation	22
Ministère de l'Éducation (16)	
Strait Regional School Board (3)	
Tri-County Regional School Board (2)	
Chignecto-Central Regional School Board (1)	
Travail et Éducation postsecondaire	17
Commission d'aide juridique	17
Transports et Renouvellement de l'infrastructure	16
Services de protection de l'enfance	12
Ressources naturelles	11
Municipalité régionale du Cap-Breton	10
Commission de la police	8

Environnement	6
Collège communautaire de la Nouvelle-Écosse	6
Property Valuation Services Corporation	6
Commission de la fonction publique	6
Tribunal d'appel de la Commission d'indemnisation des accidentés du travail	5
Agriculture	4
Amherst (ville)	4
Kings (municipalité de comté)	4
Tourisme, Culture et Patrimoine	4
Truro (ville)	4
Annapolis (municipalité de comté)	3
East Hants (municipalité de district)	3
Shelburne (ville)	3
Yarmouth (ville)	3
Argyle (municipalité de district)	2
Barrington (municipalité de district)	2
Bridgewater (ville)	2
Colchester (comté)	2
Cumberland (municipalité de comté)	2
Digby (municipalité)	2
Développement économique et rural	2
Développement économique	2
Commission du prêt agricole	2
Tribunal des normes du travail	2
Middleton (ville)	2
Collège d'agriculture de la Nouvelle-Écosse	2
New Glasgow (ville)	2
Agence des pensions de la Nouvelle-Écosse	2
Parrsboro	2
Pictou (ville)	2
Service des poursuites publiques	2
Richmond (municipalité de comté)	2
Affaires afro-néo-écossaises	1

Annapolis Royal (ville)	1
Galerie d'art de la Nouvelle-Écosse	1
Bridgetown (commission de village)	1
Clark's Harbour (ville)	1
Conservation Nouvelle-Écosse	1
Finances	1
Office de l'immigration	1
Conseil des relations de travail	1
Lawrencetown (commission de village)	1
Lockeport (ville)	1
Lunenburg (ville)	1
Service de médecin légiste	1
Régime d'assurance médicale (MSI)	1
N.S. Business Inc.	1
Commission des services publics et d'examen de la Nouvelle-Écosse	1
Pictou (municipalité de comté)	1
Municipalité de Queens (région)	1
Commission des valeurs mobilières	1
Shelburne (municipalité de district)	1
Springhill (ville)	1
Stellarton (ville)	1
Trade Centre Limited	1
Conseil du trésor et de la politique	1
West Hants (municipalité de district)	1
Westville (ville)	1
Yarmouth (municipalité de district)	1

Total **1211**

Note : Aucune plainte ou demande n'a été reçue pour les autres ministères, organismes, conseils et commissions.

Les plaintes et les demandes des jeunes en détention ou pris en charge par la province sont signalées séparément.

Équité et obligation de rendre compte dans l'administration publique

Le Bureau de l'ombudsman favorise l'équité et l'obligation de rendre compte au gouvernement en veillant à ce que les décisions et les processus du gouvernement soient équitables, ouverts et transparents.

Un processus équitable

Un processus décisionnel équitable exige :

- que la personne visée soit informée qu'une décision sera prise et quand elle sera prise;
- que l'information prise en considération, lorsqu'elle n'est pas confidentielle, soit mise à la disposition de la personne visée;
- que l'obligation imposée aux participants soit raisonnable et réalisable;
- que les personnes visées par la décision aient l'occasion de participer au processus;
- que les personnes visées par la décision soient informées qu'une décision a été prise et qu'on leur communique les raisons qui la justifient.

Une décision juste

Une décision juste :

- est raisonnable et compréhensible;
- est compatible avec d'autres décisions prises dans des circonstances semblables;
- est conforme à l'ensemble des preuves disponibles;
- est conforme à la loi et à ses intentions;
- est proportionnelle aux circonstances et n'impose pas d'attentes déraisonnables.

Un décisionnaire doit :

- agir dans les limites de son autorité et en remplir les obligations;
- être objectif et sans parti pris.

La responsabilisation

Le Bureau de l'ombudsman favorise la responsabilisation au sein du gouvernement selon les manières suivantes* :

- en entreprenant des examens et des enquêtes portant sur des décisions du gouvernement;
- en faisant des recommandations pour améliorer les processus décisionnel et d'examen interne du gouvernement;
- en améliorant l'accès aux examens des décisions du gouvernement par le truchement de son rayonnement et de son processus d'accueil accessible;
- en garantissant la transparence par le truchement de l'accès aux dossiers du gouvernement;
- en agissant de manière proactive pour cerner les problèmes systémiques et pour faire enquête sur ces problèmes;
- en publiant des rapports annuels à l'intention de l'assemblée législative et du public.

* Tiré de *The Institution of Ombudsman—An Effective Accountability Mechanism*, par le juge G.A. Edoe, ombudsman de Trinité-et-Tobago, 2002.

Projets à venir

L'année qui vient verra la mise en œuvre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Le Bureau continuera de travailler étroitement avec les fonctionnaires du gouvernement durant l'élaboration du règlement. La loi élargira le rôle et les responsabilités du Bureau et permettra au public ainsi qu'aux fonctionnaires de divulguer des actes répréhensibles.

Le Bureau travaillera en vue de modifier la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) afin de tenir compte de nouveaux moyens de régler des différends, afin d'éliminer les obstacles auxquels se butte le Bureau dans sa quête d'information, et afin de reconnaître officiellement le rôle de la section des Services pour les jeunes et les aînés du Bureau.

Une nouvelle loi sur les élections (*Elections Act*) sera présentée durant l'année qui vient et le Bureau s'attend à jouer un plus grand rôle dans ce contexte.

Le Bureau continuera de surveiller les nouvelles tendances en matière de prestation de services gouvernementaux et d'évaluer les plaintes reçues en vue peut-être d'enquêtes et d'examen systématiques engagés d'office.

De plus, le Bureau coprésidera le prochain Forum canadien des ombudsmans et il tentera aussi d'accueillir une prochaine assemblée annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires. Ces rencontres permettent de montrer le travail qui se fait en Nouvelle-Écosse et permettent aussi à une délégation locale importante d'assister aux débats et d'y participer.

Communiquez avec nous

Vous souhaitez nous parler?

Les représentants de l'ombudsman sont à la disposition du public pour visiter des groupes ou des organismes afin de parler des services qu'offre le Bureau. Le Bureau dispose également d'outils de communication comme des dépliants et des affiches. Vous trouverez aussi dans notre site Web ou en vous adressant à notre Bureau des documents qui viennent compléter notre rapport annuel, tels que notre plan d'affaires et notre compte rendu des activités.



Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse

5670 Spring Garden Road, bureau 700
C.P. 2152
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3B7

www.gov.ns.ca/cmns

ombudsman@gov.ns.ca

Facebook : Nova Scotia Ombudsman – Youth Services

Twitter : NS_Ombudsman

Télécopieur : 902-424-6675

Demandes et plaintes du public : 902-424-6780
1-800-670-1111 (sans frais en Nouvelle-Écosse)

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

Demandes des aînés :
1-800-670-1111 (sans frais en N.-É.)

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

