

2017-2018

Rapport
annuel

Bureau de
l'ombudsman

« ...équité, intégrité, saine gouvernance »

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2018

Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman, 2017-2018

Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse

Septembre 2018

Septembre 2018

L'honorable Kevin Murphy
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, et des paragraphes 28(1) et (2) de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), figurant au chapitre 42 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse (*Revised Statutes of Nova Scotia*) de 2010, j'ai le plaisir de vous présenter, ainsi que de présenter aux membres de l'Assemblée législative, par votre entremise, le rapport annuel sur l'exécution des fonctions que m'a conférées la loi pour l'exercice terminé le 31 mars 2018.

Le tout respectueusement soumis,



William A. Smith
Ombudsman



**William A. Smith,
Ombudsman**

Les personnes qui demandent l'aide du Bureau m'encouragent continuellement à jouer mon rôle d'ombudsman. C'est en raison non seulement des difficultés qu'ont connues bon nombre de ces personnes avant de finir par se présenter à un bureau de dernier recours, mais aussi du très grand nombre de Néo-Écossais qui cherchent vraiment à obtenir de meilleurs résultats de la part de leur gouvernement.

Le mandat du Bureau est l'un des plus importants au pays, pour un bureau de l'ombudsman, et comporte trois fonctions de surveillance clés. Premièrement, nous contribuons, en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), à la résolution des plaintes du public concernant l'administration du gouvernement provincial et les administrations municipales. Cette fonction comprend l'ensemble des unités municipales et des ministères, organismes, commissions et conseils provinciaux. Deuxièmement, nous travaillons avec plusieurs ministères et organismes qui fournissent des services directement aux enfants, aux jeunes et aux aînés pris en charge par la province, afin de contribuer à l'amélioration de ces services et d'offrir de la protection lorsque des plaintes en découlent. Troisièmement, le Bureau reçoit et enquête sur les divulgations d'actes répréhensibles de la part des fonctionnaires et du public. Lorsqu'un « dénonciateur » divulgue un acte répréhensible commis par un fonctionnaire, nous sommes en mesure de réagir ou d'enquêter sur le problème en question. Nous y parvenons grâce à la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). L'exercice de ces trois fonctions facilite également la réduction des obstacles bureaucratiques pour les personnes qui souhaitent obtenir de l'aide relativement à des problèmes complexes ou qui se chevauchent.

J'encourage tous les Néo-Écossais à prendre le temps d'examiner le présent rapport, à titre de membre du public ou de fonctionnaire. Il est conçu pour vous donner un aperçu de la façon dont le Bureau de l'ombudsman s'affaire à assurer l'équité et l'intégrité au sein du gouvernement. J'espère que les lecteurs comprendront mieux l'avantage que peut procurer un organisme de surveillance indépendant et comment nous travaillons à établir une bonne gouvernance en Nouvelle-Écosse.

Table des matières

- 1 **Message de l'ombudsman**
- 3 **À propos du Bureau**
 - Mission
 - Rôle et mandat
 - Organisation
 - Administration
 - Services d'enquête et de traitement des plaintes (SETP)
- 4 Services pour les jeunes et aînés (SJA)
 - Ressources humaines
 - Membres
- 5 Formation et perfectionnement professionnel
 - Finances
- 6 *Étude de cas 1*
- 7 **Bilan de l'exercice**
 - Principaux faits et chiffres
- 8 Plaintes relevant et ne relevant pas de la compétence du Bureau
 - Délais de règlement
- 9 *Étude de cas 2*
- 10 Origine des plaintes
 - Ministère des Services communautaires
 - Justice
 - Service Nouvelle-Écosse
 - Santé et mieux-être
 - Municipalité régionale d'Halifax
 - Commission des accidents du travail
- 17 *Étude de cas 3*
- 18 Défendeurs visés par les plaintes
- 19 Aperçu mensuel
- 20 **Règlement des plaintes**
- 22 Enquêtes au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*)
- 23 Enquêtes engagées d'office et examens de politiques
- 24 Enquêtes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*)
- 25 Enquêtes sur des jeunes
- 26 Résultat des enquêtes (recommandations)
- 27 *Étude de cas 4*
- 28 **Sensibilisation**
- 29 Services correctionnels
- 30 Services pour les jeunes et aînés
- 31 *Étude de cas 5*
- 32 Sommet de la jeunesse du Bureau de l'ombudsman
- 36 **Perspectives d'avenir**
- 37 **Nous joindre**

Mission

Promouvoir les principes de l'équité, de l'intégrité et d'une saine gouvernance.

Rôle et mandat

S'assurer que les décisions et les processus gouvernementaux sont équitables, uniformes et transparents. Notre mandat englobe les personnes qui bénéficient de services du gouvernement provincial et des administrations municipales ou qui sont touchées par ces services. Les employés du gouvernement provincial et les membres du public disposent de la possibilité de soumettre à l'ombudsman des allégations d'actes répréhensibles au sein des instances gouvernementales en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) (LDAFIP).

Organisation

Administration

Le gestionnaire du Bureau s'acquitte de la majorité des fonctions administratives et opérationnelles, et il est membre du Comité législatif sur la santé et la sécurité au travail. L'analyste des documents gère le programme de contrôle et de conservation des documents du bureau conformément aux normes provinciales. Les gestionnaires et la directrice générale supervisent le personnel, surveillent les enquêtes et donnent des conseils à l'ombudsman.

Services d'enquête et de traitement des plaintes (SETP)

L'analyste des plaintes et de l'évaluation assure la réception initiale, l'évaluation et les renvois et crée des dossiers concernant toutes les demandes de renseignements. Les représentants de l'ombudsman mènent des enquêtes, y compris des enquêtes engagées d'office (des examens approfondis, qu'ils effectuent de leur propre chef, de problèmes systémiques que pourraient entraîner les politiques ou les processus) et des examens systémiques. L'unité s'occupe des services ministériels, des services correctionnels pour adultes, des services municipaux et de nombreuses autres demandes de renseignements et plaintes. Le personnel effectue également des visites de sensibilisation régulières auprès des détenus incarcérés dans les établissements correctionnels provinciaux afin de les informer de nos services et de discuter des plaintes en personne.

À propos du Bureau

Services pour les jeunes et aînés (SJA)

Les représentants de l'ombudsman examinent les préoccupations des enfants, des jeunes, des parents, des tuteurs et des personnes qui travaillent dans les établissements de garde et de détention pour enfants et jeunes, enquêtent sur celles-ci et font rapport de leurs enquêtes. Ils examinent les problèmes touchant les aînés, en particulier ceux qui demeurent dans des établissements de soins de longue durée (SLD) agréés par le gouvernement provincial.

Le personnel effectue également des visites régulières dans les établissements résidentiels de soins pour enfants, à l'établissement de soins en milieu surveillé Wood Street, au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse (Waterville) et à l'Établissement de détention du Cap-Breton pour jeunes délinquants (Sydney). L'ombudsman est un membre de la direction du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ), et ses représentants siègent à divers groupes de travail du CCDEJ.

Ressources humaines

Le Bureau de l'ombudsman s'efforce de fournir un lieu de travail exempt de discrimination et il offre des possibilités égales à toutes les personnes à la recherche d'emploi au sein du Bureau. Le Bureau compte 17 postes à temps plein, y compris celui de l'ombudsman. Il continue à faire appel à des employés supplémentaires qualifiés et à des étudiants inscrits à un programme d'enseignement coopératif et participant à des stages professionnels. L'effectif occasionnel permet au Bureau de pourvoir les postes vacants tout en continuant à mener des enquêtes approfondies.

Cette année, nous avons accueilli un étudiant de chacun des programmes postsecondaires suivants :

- Maîtrise en administration publique, Université Dalhousie
- Juris Doctor (J.D.), École de droit Schulich, Université Dalhousie
- Baccalauréat en service social, Université Dalhousie
- Organisation de bureau, NSCC
- Criminologie, Eastern College

Nous avons également accueilli un étudiant à la maîtrise ès arts en études des droits de l'enfant de l'Université de Genève (Suisse).

Membres

L'ombudsman est membre du conseil d'administration du Forum canadien des ombudsmans et trésorier du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires.

Formation et perfectionnement

Cette année, notre personnel a participé aux activités de formation et de perfectionnement professionnel suivantes :

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

- Programme de perfectionnement en gestion et en leadership
- Unpacking White Privilege and Employment Equity in the Workplace
- AGA du Réseau LGBTI
- Événement tenu dans le cadre de la Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité
- Secourisme d'urgence
- Programme d'intervention non violente en situation d'urgence
- Premiers soins en santé mentale
- Presentation Skills
- Diversity and Employment Equity
- Supporting Survivors of Sexual Violence
- Project Management
- Cybersecurity Awareness

Cours de formation donnés à l'externe

- Cours international d'été sur les droits de l'enfant
- Formation intitulée Youth Engagement
- Formation aux enquêtes « Aiguisez-vous les dents »
- Managing Unreasonable Complainant Conduct
- Formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide (ASIST)

Finances

La figure 1 montre le budget de 2017-2018 du Bureau de l'ombudsman. Celui-ci a utilisé 92,4 % de son budget. L'écart entre les dépenses prévues et réelles s'explique par les économies réalisées au chapitre des dépenses de fonctionnement (c.-à-d. les postes vacants). L'augmentation des dépenses salariales par rapport aux exercices précédents est attribuable à l'établissement par le gouvernement de nouveaux niveaux de rémunération pour les employés exclus des unités de négociation.

Figure 1

Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse 2017-2018		
Activités	Dépenses prévues (en milliers de dollars)	Dépenses réelles (en milliers de dollars)
Budget	1791	1654
Dépenses nettes liées aux programmes	263	284
Salaires et avantages sociaux	1600	1458
Moins les frais facturables	-72	-88
Personnel (ETP)	17	16.1

Les frais de déplacement et d'accueil du Bureau de l'ombudsman sont affichés sur son site Web. L'affichage de cette information se fera une fois par trimestre, de façon continue. Ces données sont accessibles en ligne depuis mars 2018 et comprennent des renseignements remontant au 1^{er} avril 2016, conformément à une directive du ministère des Finances et du Conseil du Trésor publiée en septembre 2016. Malheureusement, en raison de lacunes dans les communications du Bureau, celui-ci n'a appris l'existence de cette directive qu'en mars 2018; il s'est donc engagé à s'y conformer dès qu'il en a été informé.

Étude de cas 1

Pendant l'examen d'une plainte déposée contre le programme de soutien à l'emploi et d'aide au revenu (ESIA) des Services communautaires, le Bureau a été informé par un travailleur en service social que les travailleurs sociaux ne peuvent tenter de communiquer avec un nouveau demandeur qu'une seule fois pour faire le suivi de tout renseignement ne figurant pas encore dans sa demande, que le travailleur social soit en mesure de laisser un message ou non. Même si la plainte initiale a été traitée dans le cadre du processus d'examen administratif et que le dossier est clos, cette pratique de communication continue de susciter des préoccupations au sein du Bureau.

Le représentant de l'ombudsman a effectué un suivi auprès du gestionnaire régional, qui a confirmé que le nombre de tentatives pour communiquer avec un client n'est pas énoncé dans la politique et que, si certains travailleurs sociaux laissent un seul message, d'autres peuvent faire d'autres tentatives de communication. Les préoccupations relatives à cette pratique et les incohérences entre les travailleurs sociaux signalées en ce qui a trait aux communications avec les demandeurs ont été transmises au directeur général de l'ESIA.

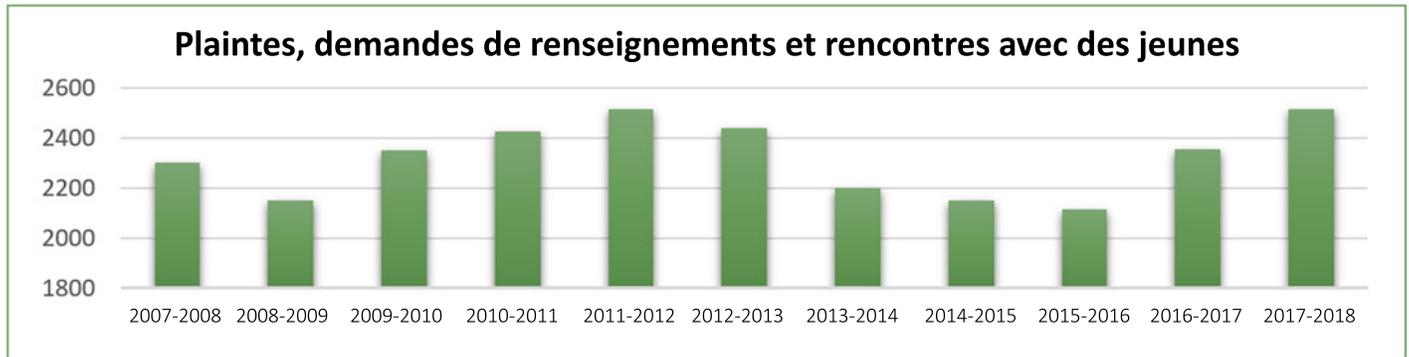
L'ESIA et le Bureau se sont rencontrés à ce sujet. Au cours de la réunion, le spécialiste de l'ESIA a proposé que cette question soit abordée à l'occasion d'une prochaine réunion avec les superviseurs de son programme. Il a confirmé avoir discuté de la question avec eux, y compris du fait qu'on s'attendait à ce que les travailleurs des services sociaux qui sont incapables de laisser un message lorsqu'ils tentent de communiquer avec un demandeur passent un deuxième appel. S'ils ne sont toujours pas en mesure de joindre le demandeur ou de lui laisser un message, une lettre devrait alors être envoyée à ce dernier pour lui demander de communiquer avec le travailleur social afin qu'il puisse traiter la demande.

Compte tenu des mesures prises par l'ESIA dans le but de dissiper ces préoccupations, le dossier a été clos. Toutefois, le Bureau continuera de surveiller les tendances en ce qui a trait aux plaintes visant le programme, y compris celles qui concernent les pratiques de communication.

Principaux faits et chiffres

En 2017-2018, le Bureau s'est occupé de 2 517 plaintes et réunions avec des jeunes pris en charge; il s'agit d'une augmentation de près de 7 % par rapport à l'an dernier et, sur une période de 10 ans, les totaux annuels tendent à être supérieurs à 2 100 (figure 2).

Figure 2



Ce total comprend 1871 plaintes ou demandes d'information qui relèvent de la compétence du Bureau, dont 1259 qui ont été réglées à l'étape de l'évaluation initiale, 596 examens administratifs, 8 enquêtes engagées d'office et examens de politique et 4 enquêtes officielles (figure 3). On a reçu 504 plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau et tenu 646 rencontres en personne avec des jeunes pris en charge et sous garde (figure 4).

Figure 3

Examens/Plaintes/Rencontres

1259	évaluations initiales
596	examens administratifs
4	enquêtes officielles
3	LDAFIP – Examens admin.
0	LDAFIP – Enquête officielle
8	enquêtes engagées d'office/examens de politique
1	autre
1871	Nombre total d'examens/de plaintes
646	rencontres avec des jeunes pris en charge ou sous garde
2517	Nombre total de nouvelles affaires en 2017-2018

Figure 4

Résultat des examens/Plaintes

1309	plaintes relevant de la compétence du Bureau
975	cas où une aide a été fournie
81	plaintes réglées
11	règlements à l'amiable
41	mis en œuvre adéquates
95	cas d'abandon par le plaignant (retrait de la plainte)
106	cas d'abandon par l'ombudsman
504	plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau
73	affaires instruites par une cour ou un tribunal
11	représentants élus
125	services fédéraux
188	entreprises privées
63	organismes d'autoréglementation
44	autres
32	autres résultats
1845	Total*

* Le total ne comprend ni les rencontres avec les jeunes pris en charge ni les dossiers

Plaintes relevant et ne relevant pas de la compétence du Bureau

Toutes les demandes de renseignements et les plaintes sont évaluées dans le but de déterminer si elles sont assujetties à l'une des deux lois suivantes : la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) ou la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) (LDAFIP). Dans le cas des problèmes qui ne sont visés par aucune des deux lois, on peut envisager des voies d'appel ou fournir à la personne qui communique avec le Bureau des renseignements pour l'aiguiller. Des problèmes traités par le Bureau au cours de l'exercice à l'étude, 26,9 % ne relevaient pas de sa compétence. Ce calcul exclut les visites auprès des jeunes pris en charge. Il existe six catégories de problèmes qui ne relèvent pas de la compétence du Bureau lorsque l'analyste des plaintes et de l'évaluation saisit les données dans le logiciel de gestion des relations avec la clientèle. Des 504 affaires considérées comme ne relevant pas de sa compétence :

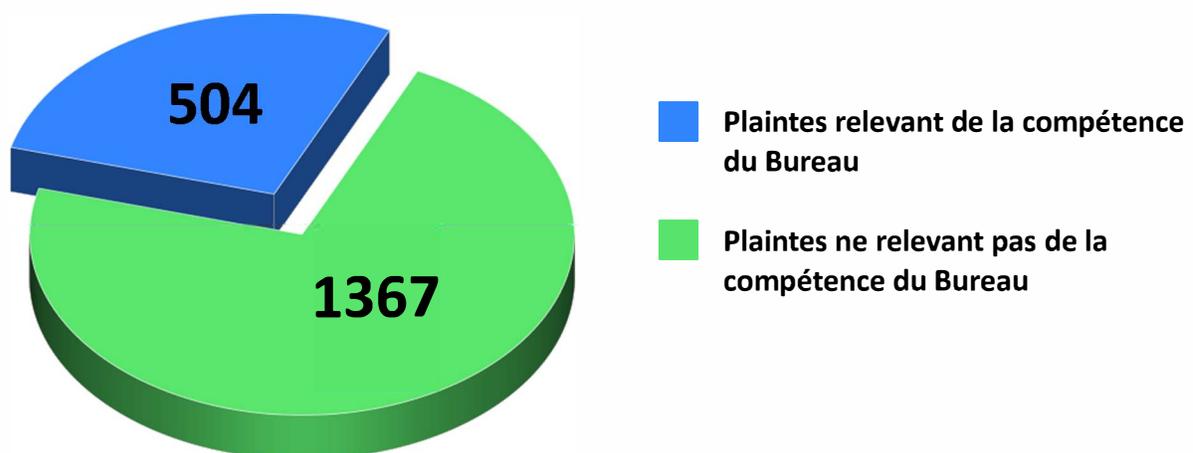
- 73 concernaient des instances judiciaires ou des poursuites devant les tribunaux;
- 11 étaient liées à des décisions prises par des représentants élus;
- 125 concernaient le gouvernement fédéral;
- 63 portaient sur des organismes professionnels ou autoréglementés;
- 232 étaient liées à des entreprises privées et à d'autres affaires.

Si possible, nous adressons les gens à des organismes comme l'ombudsman du gouvernement fédéral et de l'industrie privée, des groupes d'aide juridique et d'autres organismes de surveillance. Même si, techniquement, ce service ne fait pas partie de notre mandat, il a été déterminé que le fait d'aider le public de cette façon contribuait à mieux faire connaître notre rôle et, à long terme, permet au Bureau d'offrir un meilleur service aux personnes qui ont des problèmes visés par l'une de nos lois.

Délais de règlement

La plupart des dossiers sont réglés par les représentants de l'ombudsman dans un délai d'un à sept jours. Certaines affaires peuvent durer plus ou moins longtemps, selon la complexité et la gravité du problème. De nombreuses évaluations initiales donnent lieu à un règlement dès le premier contact avec l'analyste des plaintes et de l'évaluation.

Figure 5





Un propriétaire de petite entreprise a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman et allégué que la Société des alcools de la Nouvelle-Écosse (NSLC) avait injustement soumissionné l'emplacement d'une nouvelle succursale.

En fait, le plaignant a allégué que la NSLC avait déjà prévu l'endroit qu'elle privilégiait avant de publier la demande de propositions (DP).

Par conséquent, le plaignant a conclu que son entreprise n'était pas en mesure de présenter une soumission équitable relativement à l'emplacement de la nouvelle succursale de la NSLC dans sa collectivité.

Après avoir amorcé un examen, le représentant de l'ombudsman à qui l'affaire avait été confiée a déterminé que la NSLC avait déjà accepté d'effectuer un examen interne du processus de DP.

Comme le Bureau participait maintenant au processus, le représentant de l'ombudsman a surveillé la progression de l'examen et a agi à titre de tiers impartial afin de faciliter la communication entre le plaignant et les représentants de la NSLC.

Il a indiqué qu'un processus plus équitable et plus responsable supposerait que la NSLC annonce la DP et affiche un lien vers le processus sur son site Web.

Même si la NSLC a soutenu avoir suivi tous les processus d'approvisionnement exigés par la loi, elle a accepté d'apporter les changements suggérés et la DP a été annoncée de nouveau.

Au bout du compte, c'est un troisième soumissionnaire qui a été retenu pour le nouvel emplacement.

Bilan de l'exercice

Origine des plaintes

Prenez un instant pour réfléchir à la taille et à la portée des services gouvernementaux.

Des parcs et des routes aux services sociaux, en passant par les soins de santé et des services de police, ces services peuvent avoir une incidence sur notre vie quotidienne. Chacun de ces services est assujéti à des lois, à des politiques et à des formalités qu'il faut comprendre, respecter et mettre en œuvre.

Les plaintes peuvent découler de n'importe quel programme ou service, ou provenir de plusieurs organismes, et elles peuvent être liées à divers textes de politique ou de loi. Les affaires peuvent être adressées au Bureau à des fins d'enquête par un comité de l'Assemblée législative, y compris les plaintes découlant de la politique sur la prévention et la résolution du harcèlement au travail de cette dernière.

Outre les plaintes déposées au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) (LDAFIP) et des affaires adressées par l'Assemblée, le Bureau reçoit des plaintes qui ne relèvent pas de sa compétence.

Dans tous les cas, la diversité des questions soumises au Bureau chaque année oblige le personnel du Bureau de l'ombudsman à s'adapter rapidement en fouillant et examinant les lois, les politiques et les procédures visant tout l'éventail des services gouvernementaux provinciaux et municipaux.

Le Bureau reconnaît que la réception d'une plainte ne signifie pas nécessairement qu'elle est fondée dans chaque cas. (*suite*)

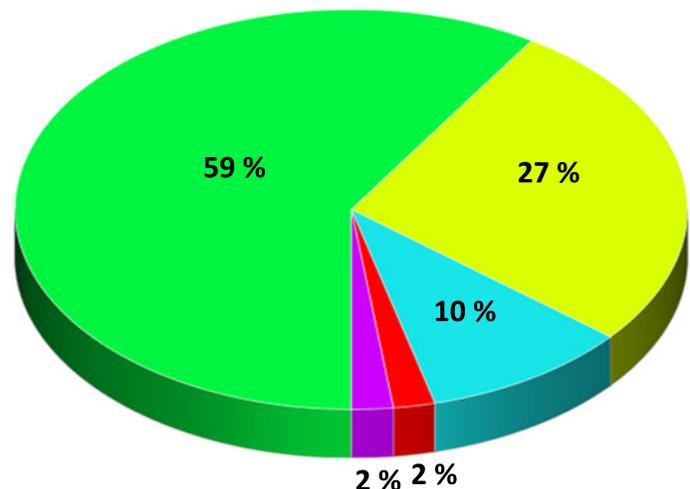
Figure 6

Ministère des Services communautaires			
Exercice	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Soutien à l'emploi et aide au revenu	142	116	112
Enfants, jeunes et familles	174*	276*	245*
Logement Nouvelle-Écosse	41	42	41
Programme de soutien des personnes handicapées	7	17	7
Autre	4	9	7
Total	368	460	412

* y compris les plaintes des jeunes pris en charge

Figure 7

Plaintes relatives aux services communautaires, par catégorie



- Enfants, jeunes et familles
- Soutien à l'emploi et aide au revenu
- Logement Nouvelle-Écosse
- Programme de soutien des personnes handicapées
- Autre

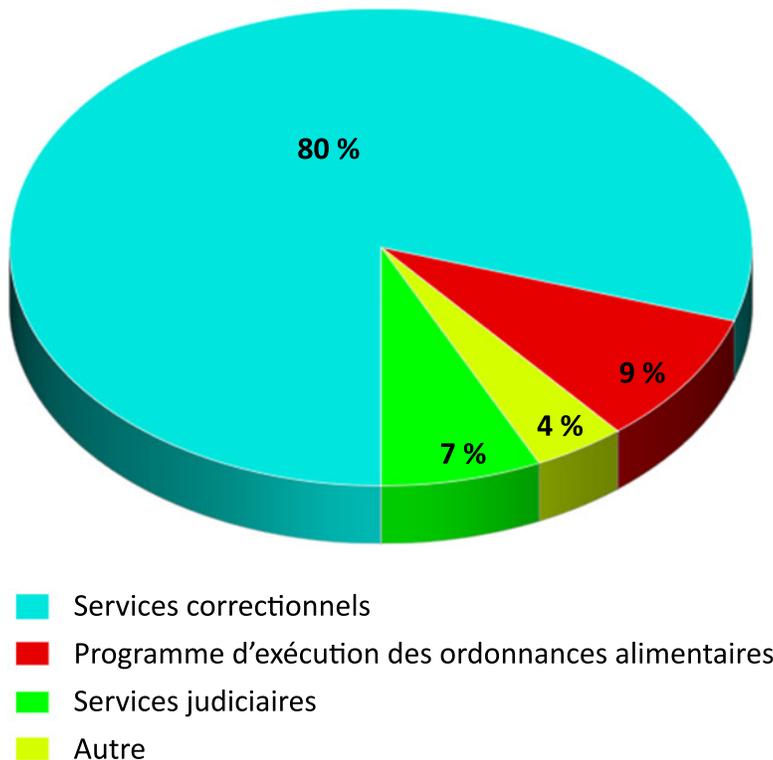
Figure 8

Ministère de la Justice			
Exercice	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Services correctionnels	221*	196*	277*
Programme d'exécution des ordonnances alimentaires	27	35	30
Services judiciaires	9	5	15
Autre	28	23	23
Total	285	259	345

*englobe les plaintes visant les services correctionnels pour adultes et pour jeunes

Figure 9

Plaintes visant le ministère de la Justice, par catégorie



(suite) Le nombre de plaintes concernant un organisme public n'est pas non plus révélateur de la qualité des programmes et des services qu'il offre.

Les organismes publics auxquels les citoyens ont fréquemment accès ou qui interagissent avec une part importante de la population tendent, de par leur nature même, à générer le plus grand nombre de plaintes.

Quand on songe au gouvernement, ce sont habituellement les grands ministères qui viennent à l'esprit, notamment ceux qui servent les personnes vulnérables, lesquelles sont souvent en détresse ou en crise.

Par contre, si un petit organisme devait faire l'objet d'un nombre élevé de plaintes, la situation pourrait être perçue comme une raison pour le Bureau de mener une enquête plus poussée ou systémique, afin d'évaluer le nombre disproportionné de plaintes ou l'augmentation de ce nombre.

Il importe que l'on se concentre sur le fond de chaque plainte et sur le problème source, au lieu de s'attarder uniquement au nombre de plaintes reçues.

Les figures 6 à 23 montrent quelles entités gouvernementales sont à l'origine du plus grand nombre de plaintes, ainsi que les types de plaintes.

Les statistiques reflètent ou illustrent une période de trois ans.

Le fait de figurer dans ces tableaux ne signifie pas nécessairement pour les défendeurs qu'ils ont commis une faute ou mal administré un dossier.

Figure 10

Ministère des Services communautaires

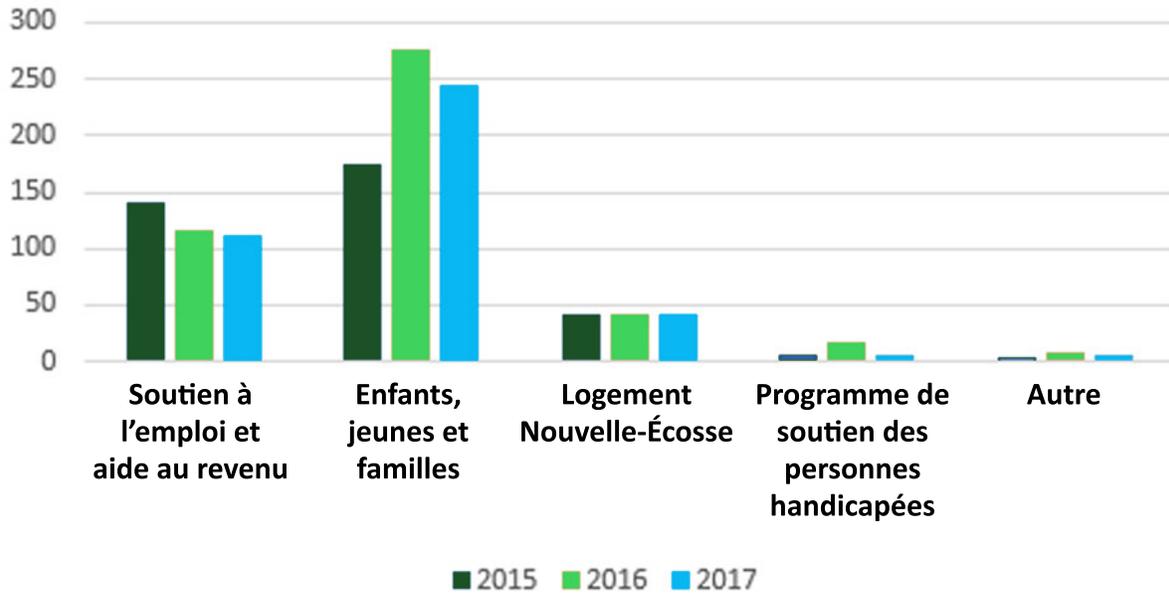


Figure 11

Ministère de la Justice

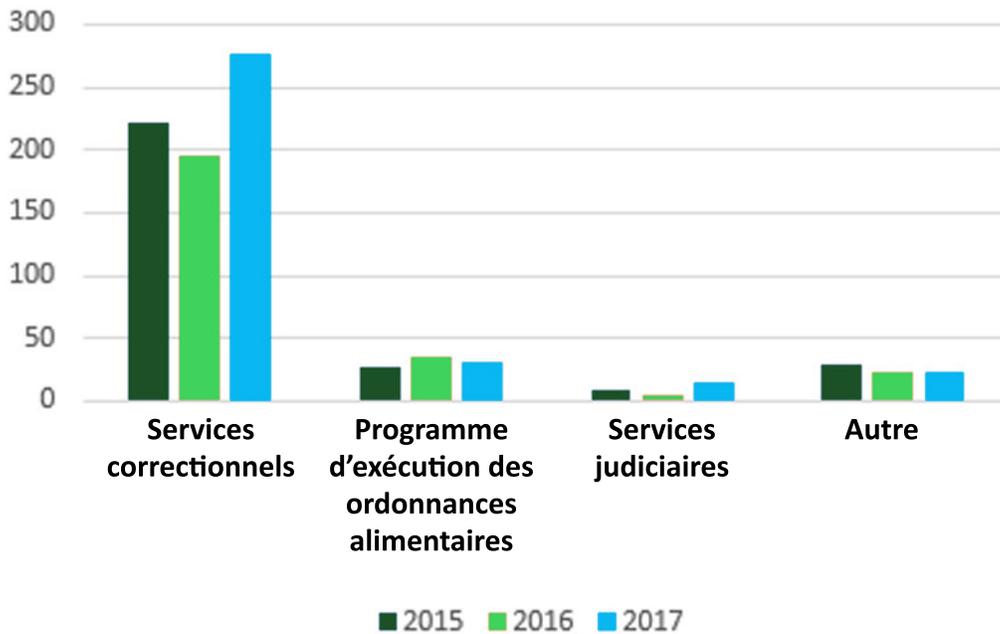


Figure 12

Service Nouvelle-Écosse			
Exercice	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Bureau des véhicules automobiles	14	17	8
Locations à usage d'habitation	4	8	4
Aide aux débiteurs et prêts d'études	21	0	5
Registre des titres fonciers	2	2	1
Autre	3	13	7
Total	34	40	25

Figure 13

Plaintes visant Service N.-É., par catégorie

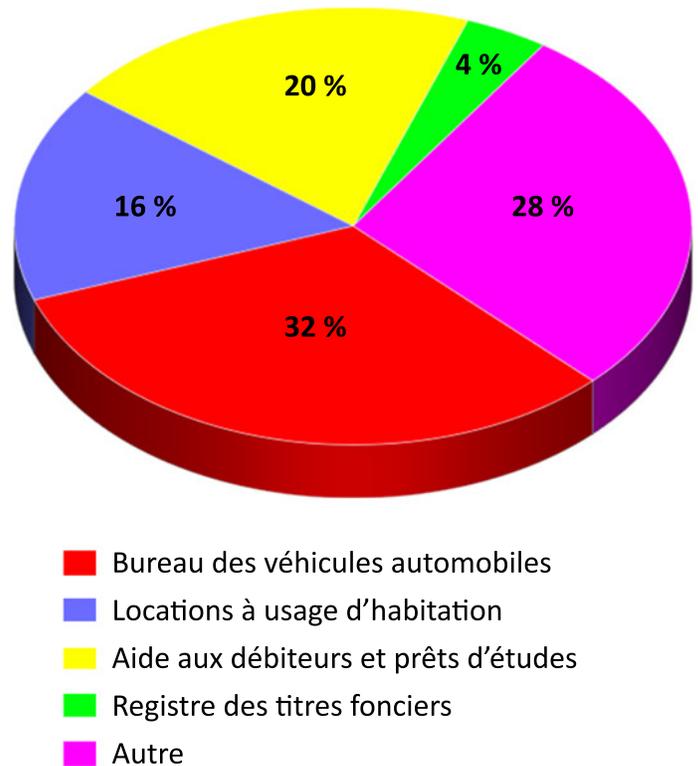


Figure 14

Service Nouvelle-Écosse

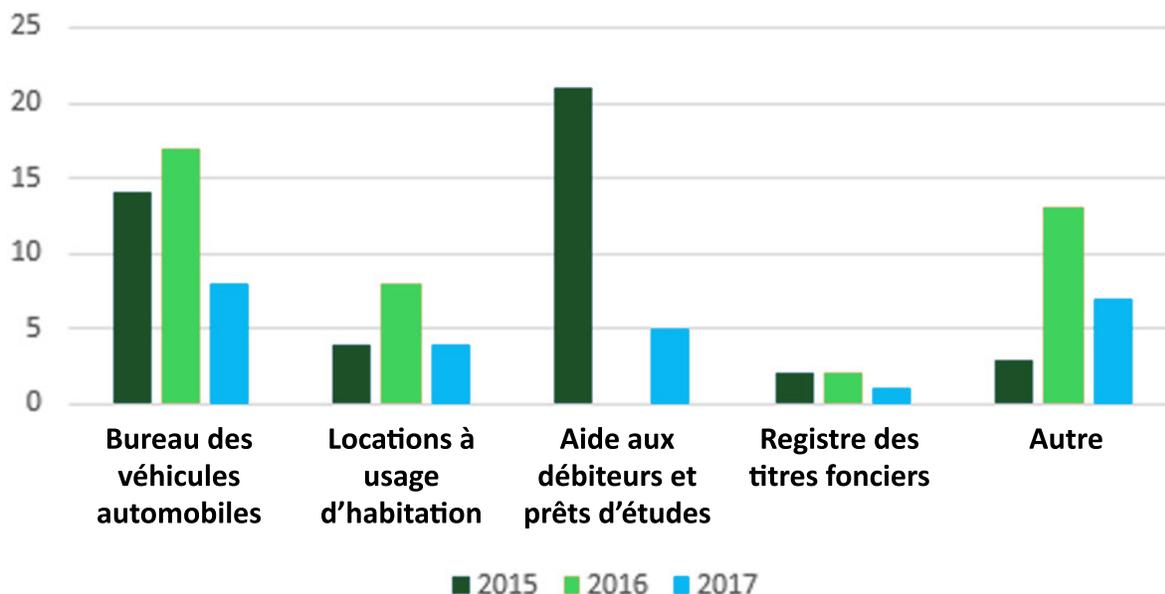


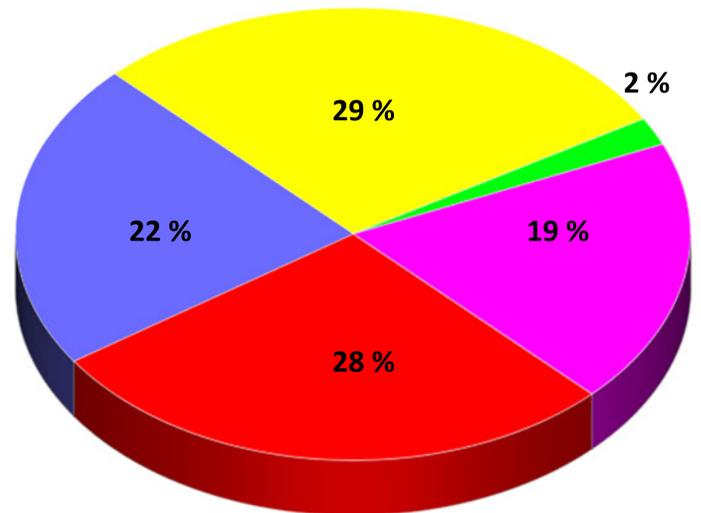
Figure 15

Ministère de la Santé et du Mieux-être			
Exercice	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Santé des délinquants	41	55	37
Soins continus	29	46	29
Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse	70*	27*	39*
Assurance-médicaments	3	3	3
Autre	24	29	26
Total	167	160	134

*à l'exclusion de la santé des délinquants

Figure 16

Plaintes visant le ministère de la Santé et du Mieux-être, par catégorie



- Santé des délinquants
- Soins continus
- Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse
- Assurance-médicaments
- Autre

Figure 17

Ministère de la Santé et du Mieux-être

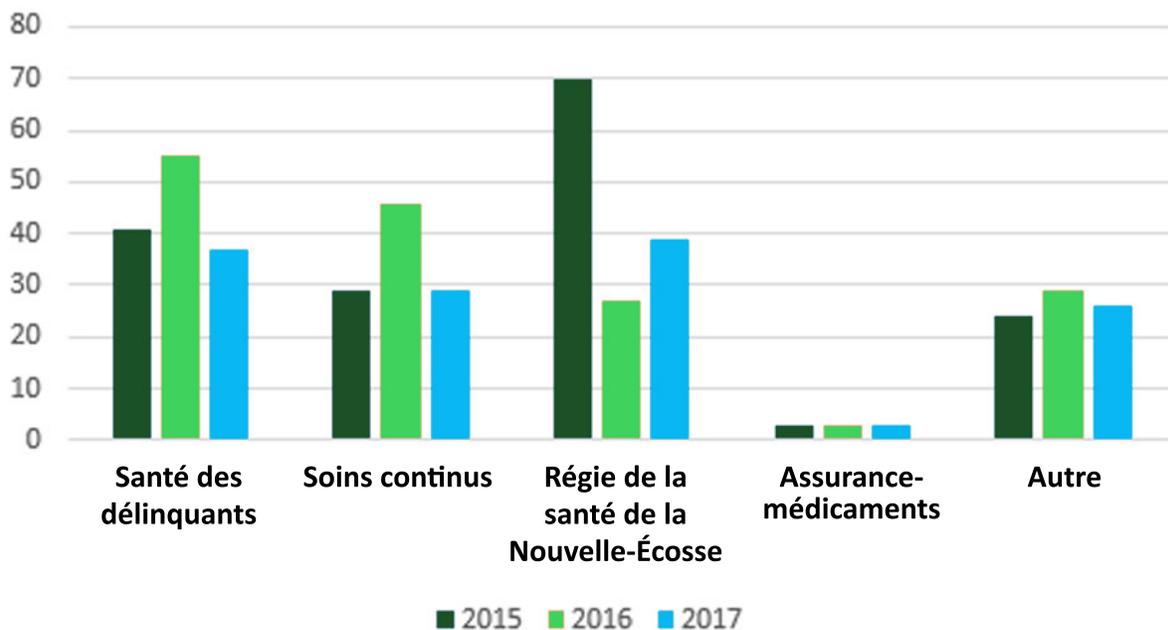


Figure 18

Municipalité régionale d'Halifax			
Exercice	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Services d'urbanisme et d'aménagement	5	4	11
Police régionale	3	12	1
Transports et travaux publics	4	5	1
Autre	25	22	33
Total	37	43	46

Figure 19

Plaintes visant la MRH, par catégorie

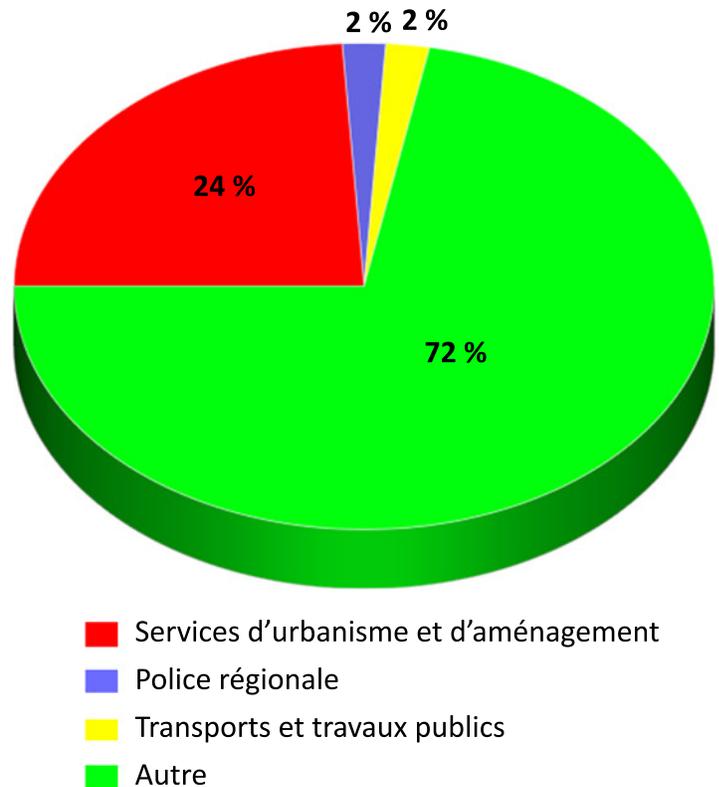


Figure 20

Municipalité régionale d'Halifax

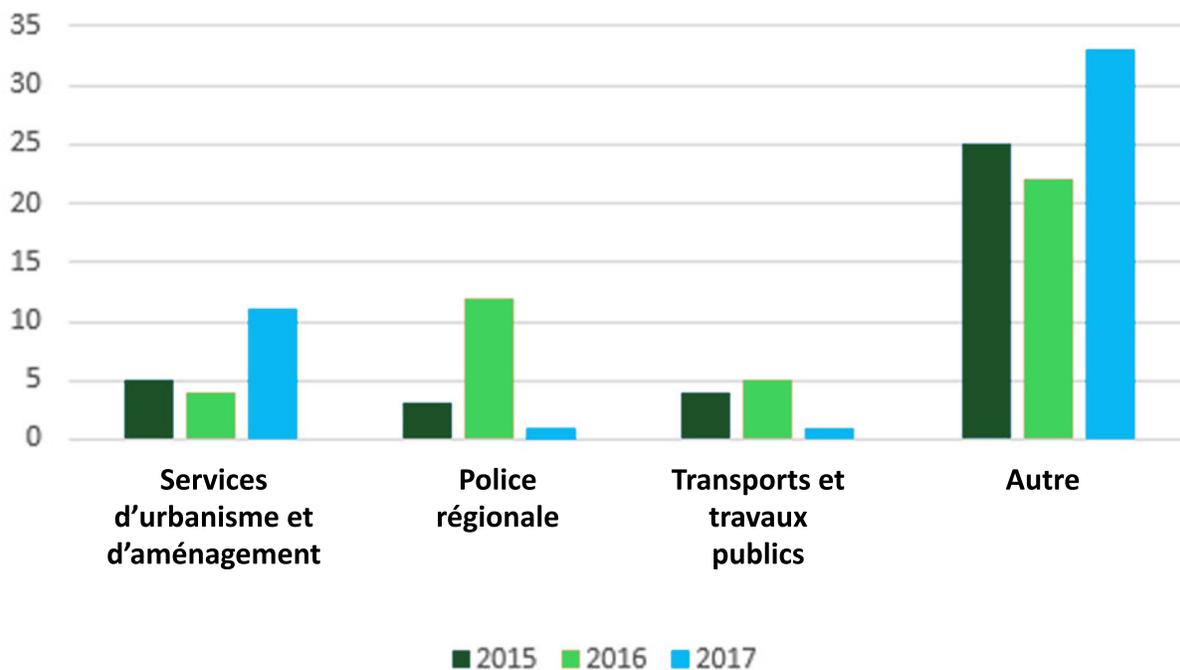
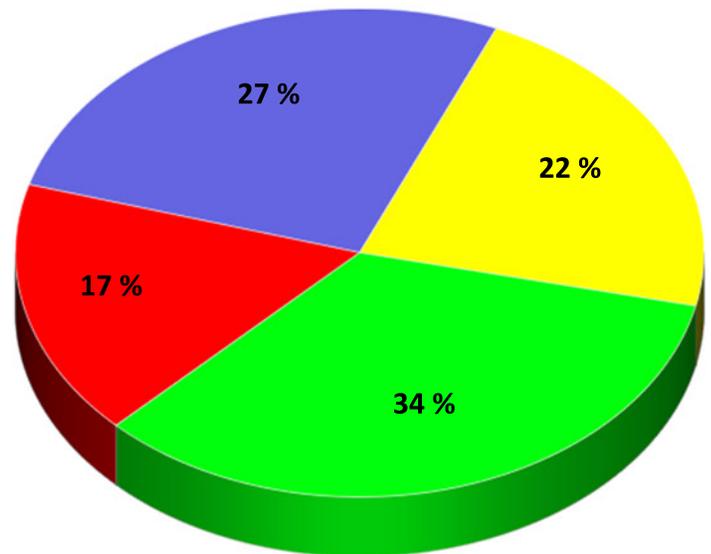


Figure 21

Commission des accidents du travail			
Exercice	2015-2016	2016-2017	2017-2018
Services administratifs	3	1	7
Prestations	9	7	11
Processus de réclamation	5	8	9
Autre	12	6	14
Total	29	22	41

Figure 22

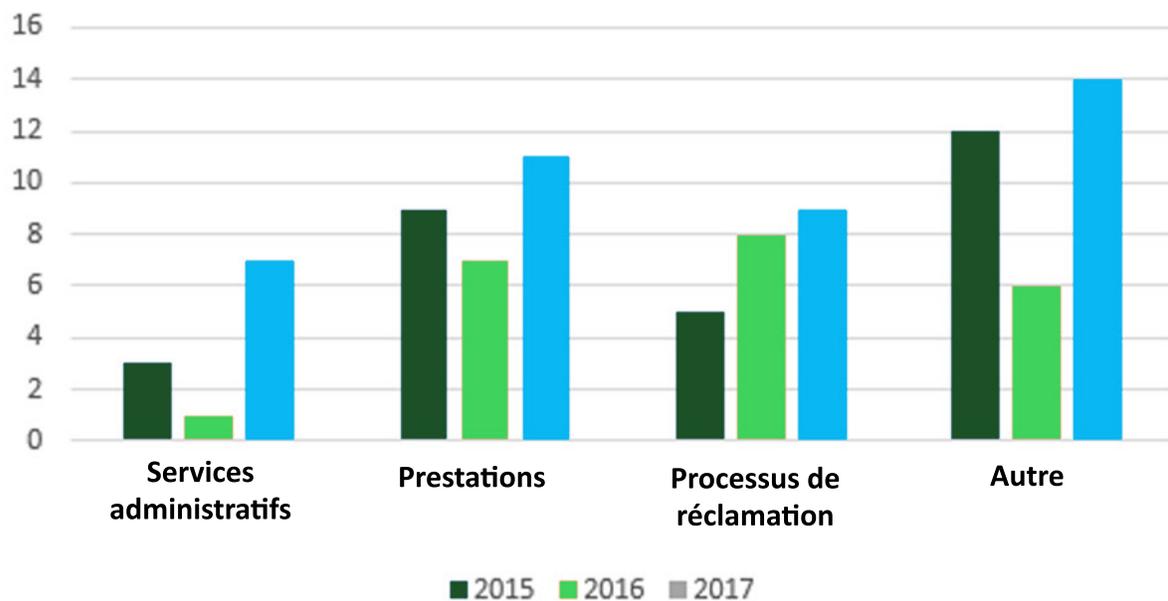
Plaintes visant la CAT, par catégorie



- Services administratifs
- Prestations
- Processus de réclamation
- Autre

Figure 23

Commission des accidents du travail



Une lettre anonyme a été transmise au Bureau, laquelle alléguait que la Commission de la fonction publique avait commis un acte répréhensible en ce qui a trait à ses pratiques d'affichage de postes. Le plaignant prétendait que, dans le cas de certains postes, la CFP limite les candidatures aux personnes appartenant à un groupe sous-représenté.

On a procédé à une évaluation initiale de la plainte, qui comprenait un examen des lois applicables, notamment les lois sur la fonction publique (*la Public Service Act et la Civil Service Act*) et la loi sur les droits de la personne (*Human Rights Act*). Les politiques pertinentes de la Commission de la fonction publique ont également été examinées, y compris la politique et les lignes directrices sur l'équité en matière d'emploi, la politique et les lignes directrices sur les pratiques d'embauche équitables, la stratégie sur la diversité et l'inclusion (2014-2018) et le résumé du processus de nomination aux postes désignés.

Les lois et les politiques ont été analysées dans le contexte de la plainte afin de déterminer si les préoccupations soulevées dans celle-ci atteignaient le seuil permettant de procéder à une enquête sur les actes répréhensibles au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Le Bureau a conclu que la Commission de la fonction publique avait le pouvoir de limiter les concours aux membres de groupes désignés, conformément à ses politiques établies en matière de ressources humaines. De plus, le fait de limiter les postes désignés aux membres de groupes sous-représentés ne contrevient pas aux lois et aux politiques provinciales et appuie en fait la stratégie de la Commission de la fonction publique visant à accroître la diversité au sein de la fonction publique.

L'objet de la plainte ne correspondait pas à la définition du terme « wrongdoing » (acte fautif) au sens de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), et aucune autre enquête n'était nécessaire sous le régime de cette loi.

Bilan de l'exercice

Défendeurs visés par les plaintes

Le tableau ci-dessous présente la liste de tous les organismes publics qui ont fait l'objet de plaintes au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) et de la LDAFIP pour l'exercice 2017-2018, ainsi que le nombre correspondant de plaintes. Le nom du défendeur dans une plainte est saisi au moment où celle-ci est déposée, avant qu'un examen ou une enquête ait lieu. Le fait de figurer sur cette liste ne suppose pas que le défendeur a commis une faute ou mal administré un dossier.

Agriculture	1	Digby (municipalité)	2	Queens (municipalité)	2
Aînés	1	Digby (ville)	1	Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse	76
Amherst (ville)	4	East Hants (municipalité)	1	Ressources naturelles	7
Annapolis (municipalité)	2	Éducation et Développement de la petite enfance	13	Richmond (municipalité)	3
Bureau de gestion des urgences	1	Élections Nouvelle-Écosse	2	Santé et Mieux-être	58
Bureau de l'ombudsman	2	Énergie	1	Service des poursuites publiques	6
Cap-Breton (municipalité)	12	Entreprise	1	Service Nouvelle-Écosse	25
Chester (municipalité)	1	Environnement	13	Services communautaires	412
Chester (village)	1	Finances et Conseil du Trésor	1	Services internes	3
Clare (municipalité)	3	Guysborough (municipalité)	2	Shelburne (municipalité)	2
Colchester (municipalité)	3	Halifax (municipalité)	45	Société des alcools de la Nouvelle-Écosse	2
Commission d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse	20	Inverness (municipalité)	4	St. Mary's (municipalité)	1
Commission de la fonction publique	2	IWK Health Centre	7	Stellarton (ville)	1
Commission des accidents du travail	41	Justice	345	Transports et Renouvellement de l'infrastructure	27
Commission des droits de la personne	17	Kentville (ville)	2	Travail et Éducation postsecondaire	17
Commission des plaintes contre la police de la Nouvelle-Écosse	3	Kings (municipalité)	7	Trenton (ville)	1
Commission des services publics et d'examen de la Nouvelle-Écosse	1	Lunenburg (municipalité)	6	Tribunal d'appel des décisions de la Commission des accidents du travail*	3
Commission du prêt agricole de la Nouvelle-Écosse	2	Lunenburg (ville)	1	Truro (ville)	4
Commission du travail	1	New Glasgow (ville)	2	West Hants (municipalité)	5
Conseils scolaires régionaux Cumberland (municipalité)	13	New Minas (village)	1	Yarmouth (municipalité)	1
		Nova Scotia Community College	2	Pas de défendeur – regroupe la plupart des plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau et des demandes d'informations et de renseignements	609
		Nova Scotia Pension Services Corporation	2	Total	1871
		Pêches et Aquaculture	1		
		Pictou (municipalité)	1		
		Police régionale d'Halifax*	1		
		Ponts du port d'Halifax	1		
		Property Valuation Services Corporation	2		

Remarque : Les astérisques (*) renvoient aux demandes de renseignements et aux plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du Bureau et que celui-ci oriente vers les organismes compétents. Le Bureau de l'ombudsman a été mis en cause dans deux affaires : une demande d'information et une lettre d'un membre du public mécontent concernant les services généraux du gouvernement.

Aperçu mensuel

Au cours de la dernière année, le Bureau a reçu en moyenne environ 156 plaintes et demandes par mois, à l'exclusion des contacts passés avec des jeunes pris en charge et sous garde. Comme les années précédentes, environ le tiers des plaintes adressées au Bureau ne relevaient pas de sa compétence et ont été renvoyées ailleurs. Le tableau qui suit (figure 24) présente une répartition du mois de juin 2017 et donne un exemple de la diversité des plaintes reçues au cours d'un mois donné. Parmi les renseignements fournis plus bas, on compte le nom du défendeur dans la plainte ainsi que la nature générale du problème. Les représentants de l'ombudsman doivent avoir une connaissance approfondie des lois, des politiques et des procédures et examiner tous les types de plaintes administratives, qu'il s'agisse de lois provinciales ou de politiques et règlements municipaux particuliers. La mention d'une plainte dans le tableau n'indique pas nécessairement qu'une faute a été commise. Le nom du défendeur est saisi au moment où la plainte est reçue.

Figure 24

Juin 2017 – 134 plaintes

<p>Commission des accidents du travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services administratifs (3) • Prestations (1) <p>Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mesures d'adaptation (1) <p>Élections Nouvelle-Écosse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résultat des élections (1) <p>Ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance</p> <ul style="list-style-type: none"> • politique relative aux écoles publiques (1) <p>Ministère de l'Environnement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politique de conservation (1) <p>Ministère de la Justice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services correctionnels pour adultes (22) • Services juridiques (1) • Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (2) • Services correctionnels pour jeunes (3) <p>Ministère de la Santé et du Mieux-être</p> <ul style="list-style-type: none"> • Soins continus (4) • Médecins de famille (1) <p>Ministère des Services communautaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services à l'enfance, à la jeunesse et à la famille (24) • Programme de soutien des personnes handicapées (1) • Logement Nouvelle-Écosse (2) • Aide au revenu (9) • Services administratifs (1) <p>Ministère des Services internes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politique en matière de ressources humaines (1) 	<p>Ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> • Routes (2) • Travaux publics (2) <p>Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enquêtes relatives à la santé et à la sécurité au travail (1) <p>Municipalité du comté d'Annapolis</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aménagement (1) <p>Municipalité du comté de Cumberland</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services d'incendie (1) <p>Municipalité du comté de Kings</p> <ul style="list-style-type: none"> • Travaux publics (1) • Application des règlements administratifs (1) <p>Municipalité du district de Lunenburg</p> <ul style="list-style-type: none"> • Politique municipale (1) <p>Municipalité régionale d'Halifax</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrôle des animaux (1) • Halifax Transit (1) • Déchets solides (1) <p>Property Valuation Services Corporation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programme d'évaluation plafonnée (1) <p>Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secteur Est (2) • Santé des délinquants (2) • Secteur Ouest (1) • Soins infirmiers au Wood Street Centre (1) <p>Service Nouvelle-Écosse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accès Nouvelle-Écosse (1) <p>Ville de Stellarton</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eau municipale (1) <p>Autre</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau/Aucun défendeur (33)
---	---

Règlement des plaintes

Règlement des plaintes

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

Réception/Évaluation

La plainte est présentée par téléphone, par courriel, au moyen d'un formulaire en ligne ou en personne.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du Bureau, elle est consignée.

Si elle relève de la compétence du Bureau, un gestionnaire l'attribue à un représentant de l'ombudsman.

L'analyste des plaintes et de l'évaluation crée un dossier et détermine si l'affaire relève de la compétence du Bureau ou non.

Demande de renseignements

Le représentant de l'ombudsman confirme la nature de la plainte auprès du plaignant et commence à analyser comment elle pourrait être traitée.

Souvent, les demandes de renseignements ou examens administratifs peuvent donner lieu à un règlement dans le cadre d'un processus

Enquête

Vise généralement des affaires à approfondir ou complexes et suppose un processus officiel.

Consultations

Les enquêtes officielles donnent lieu à la publication d'un rapport résumant la plainte et ses conclusions.

Avant que le rapport soit parachevé, le plaignant et le défendeur ont la possibilité de formuler des commentaires durant le processus de consultation.

Recommandations

La plupart des rapports finaux comprennent des recommandations du Bureau.

Ces recommandations visent à dissiper les préoccupations mises au jour dans le cadre du processus d'enquête.

Recommandations

Dans la plupart des cas, les défendeurs choisissent de mettre en œuvre les recommandations en entier.

Le Bureau surveille les recommandations jusqu'à ce qu'elles soient mises en œuvre.

Le saviez-vous?

Conformément à la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), tous les membres du personnel doivent prêter un serment de confidentialité ou affirmer sous serment qu'ils maintiendront la confidentialité dans le cadre de l'exécution de leurs tâches, et se prêter à une vérification de leurs antécédents.

Les documents et les renseignements fournis au Bureau de l'ombudsman demeurent confidentiels au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) et de la LDAFIP.

Il s'agit d'un élément essentiel au maintien de l'intégrité du processus d'enquête et du mandat du Bureau.

Nos dossiers ne font pas l'objet de demandes d'examen de l'accès à l'information et la protection de la vie privée et ne sont pas recevables devant les tribunaux.

La plupart des enquêtes amorcées par le Bureau commencent par des plaintes ou des préoccupations portées à son attention par un membre du public. Même si notre approche initiale consiste à régler les affaires de façon aussi informelle et efficace que possible, il arrive parfois que la gravité ou la complexité d'un problème requière l'adoption d'une approche officielle.

Ces types d'enquêtes peuvent comprendre des recherches approfondies, l'examen de documents et des entrevues avec les parties concernées, entre autres méthodes permettant de déterminer avec précision ce qui s'est passé. Dans certains cas, la nécessité d'une enquête officielle découle de problèmes récurrents, et d'autres peuvent avoir des répercussions systémiques plus vastes que la plainte ou le problème initial.

Grâce à la surveillance des tendances en matière de plaintes, les représentants de l'ombudsman peuvent cerner les problèmes systémiques que pourraient causer les politiques ou le processus. La loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) confère à l'ombudsman le pouvoir de lancer une enquête de son propre chef.

Ces enquêtes « engagées d'office » touchent souvent des problèmes systémiques, même si ce n'est pas toujours le cas. Ce genre d'enquête permet à l'ombudsman de se pencher sur des problèmes et des questions qui pourraient ne pas nécessairement émaner d'une plainte, mais qui exigent un examen approfondi.

Cette année, trois enquêtes approfondies ont été menées. Deux d'entre elles faisaient suite à des plaintes générales, et une a constitué un examen de politique.

Par ailleurs, le Bureau a reçu une divulgation d'acte répréhensible en vertu de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) (LDAFIP); toutefois, cette plainte a fait l'objet d'une enquête en application de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Aucune allégation d'acte répréhensible n'a abouti à une enquête officielle en vertu de la LDAFIP, de sorte qu'il n'y a pas de constatations d'actes répréhensibles à signaler ni de recommandations à formuler au titre de cette loi.

Règlement des plaintes

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

Une grande part des plaintes que reçoit le Bureau, principalement par téléphone, sont traitées par les Services des enquêtes et des plaintes. Ces plaintes sont traitées par les agents d'évaluation à l'étape de la réception et de l'évaluation, ou bien elles sont transmises aux représentants de l'ombudsman dans le cadre d'examen administratifs. Un faible nombre de ces plaintes deviennent des enquêtes officielles. Un grand nombre touchent des ministères et des municipalités dotés de leurs propres processus internes de résolution des plaintes ou offrant des voies de recours. Dans de tels cas, nous nous assurons que le plaignant a épuisé ces processus avant que le Bureau s'engage dans le dossier. Si un représentant de l'ombudsman détermine qu'un plaignant pourrait avoir besoin d'une aide supplémentaire, il le guide dans le processus de soumission d'une plainte ou lui fournit des directives générales relativement à ses démarches. Si une plainte s'inscrivant dans un processus en cours semble s'être écartée de l'objectif initial, une intervention officieuse des représentants de l'ombudsman pourrait contribuer à réorienter le dossier dans la voie souhaitée. Cela dit, le personnel de l'ombudsman est impartial : il ne fournit pas de conseils juridiques et n'agit pas comme défenseur d'un plaignant ou d'un défendeur – il soutient plutôt le processus.

Lorsqu'une plainte relève de la compétence du Bureau et que les voies de recours ont été épuisées, la première étape après l'évaluation initiale est généralement un examen administratif. Un représentant de l'ombudsman se voit confier l'examen de la plainte, puis collabore avec le plaignant et les fonctionnaires représentant le défendeur pour régler le problème. Il peut fournir une aide générale en ouvrant les voies de communication, en offrant des suggestions fondées sur des pratiques exemplaires ou en orientant l'une ou l'autre partie vers une étape des politiques ou des procédures ayant été ignorée ou négligée. S'il est impossible de résoudre la situation de façon officieuse, une enquête plus officielle pourra être lancée. Comme il a déjà été mentionné, les enquêtes officielles nécessitent une recherche approfondie, des entrevues et d'autres documents de référence, et elles peuvent aboutir à la formulation de recommandations.

Figure 24

Plainte

Un propriétaire foncier a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman au sujet d'un quai délabré dans les eaux intérieures. L'état du quai posait des problèmes de sécurité. Un représentant de l'ombudsman a constaté que ni Environnement Nouvelle-Écosse ni le ministère des Ressources naturelles (MRN) n'assumaient la responsabilité à l'égard du quai. Les deux ministères ont été joints et ont tous deux envoyé des inspecteurs sur place. Finalement, le ministère des Ressources naturelles a accepté de retirer le quai.

Défendeurs

Ministère des Ressources naturelles (MRN)
Environnement Nouvelle-Écosse

Recommandations

Les recommandations suivantes ont été acceptées et font l'objet d'un suivi en vue de leur mise en œuvre :

1. Fournir des précisions concernant la compétence du MRN et les procédures à mettre en œuvre en cas d'annulation ou de révocation du permis d'un quai.
2. Élaborer une politique ou des procédures qui orientent le personnel du MRN quant aux processus permettant de régler les problèmes touchant des quais construits avant 2002 (ou intégrer des dispositions à ce sujet dans la politique actuelle).
3. Établir un processus de règlement des plaintes du public portant sur des quais et, s'il y a lieu, le faire en consultation avec Environnement Nouvelle-Écosse.

Enquêtes engagées d'office et examens de politiques

Le Bureau de l'ombudsman peut, de sa propre initiative, enquêter sur des activités, des pratiques et des politiques gouvernementales, et ces enquêtes sont désignées comme étant engagées d'office. Des examens des politiques peuvent être réalisés à la demande d'un ministère, d'un organisme, d'un conseil ou d'une commission, ou l'ombudsman peut déterminer qu'une politique particulière doit faire l'objet d'un examen. Ces examens et enquêtes portent souvent sur des préoccupations qui pourraient être de nature systémique. Durant l'exercice visé par l'examen, le Bureau a mené huit enquêtes engagées d'office et examens de politiques.

Figure 25

Plainte	<ol style="list-style-type: none">1. Qu'à la fin des exercices 2017-2018 et 2018-2019 la municipalité évalue et, si possible, quantifie l'avantage caritatif que présente pour la collectivité l'exemption de taxes d'OHC.2. Que l'information tirée des examens de fin d'exercice soit communiquée au Conseil afin d'éclairer toute décision concernant le maintien ou non de la situation d'exemption de taxes.3. Que les renseignements sur lesquels on se fonde pour justifier le maintien ou non de la situation d'exemption de taxes soient rendus publics par les voies de communication établies de la municipalité, y compris ses services Web.
Un plaignant a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour contester la situation d'un nouveau centre de santé privé de sa municipalité exempté des taxes municipales. L'affaire a été examinée, et des recommandations ont été formulées.	
Défendeur	
Municipalité du district de Chester	
Recommandations	
Les recommandations suivantes ont été acceptées et font l'objet d'un suivi en vue de leur mise en œuvre :	

Figure 26

Plainte	Recommandation
Un plaignant a communiqué avec le Bureau et allégué qu'il subissait les répercussions négatives d'un différend entre le ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure et un autre résident concernant la propriété et l'entretien d'une route lorsqu'il circulait sur celle-ci.	La recommandation suivante a été acceptée et fait l'objet d'un suivi en vue de sa mise en œuvre :
Défendeur	<ol style="list-style-type: none">1. Que le ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure communique avec le plaignant dans le but de négocier une entente de règlement mutuellement satisfaisante.
Ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure (TRI)	

Règlement des plaintes

Enquêtes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) (LDAFIP)

La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) (LDAFIP) fournit aux fonctionnaires et aux membres du public un moyen clair et accessible de faire part d'allégations d'actes répréhensibles concernant le gouvernement provincial.

Même si la LDAFIP vise seulement les fonctionnaires provinciaux, les divulgations de gestes de la part d'instances municipales peuvent être examinées et abordées en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Les fonctionnaires dénonçant des situations peuvent communiquer avec l'agent désigné au sein de leur ministère ou leur supérieur/gestionnaire, ou ils peuvent communiquer directement avec le Bureau de l'ombudsman. Les préoccupations qu'il convient davantage d'examiner au moyen d'un mécanisme établi de traitement des griefs, comme les questions touchant l'emploi, ne font généralement pas l'objet d'enquêtes en vertu de la LDAFIP et sont renvoyées à une organisation comme un syndicat.

Toutes les affaires reçues font l'objet d'une évaluation et, s'il y a lieu, d'un renvoi à une autorité compétente. Si, par exemple, un fonctionnaire soumettait une allégation de discrimination au Bureau, les représentants de l'ombudsman pourraient adresser l'intéressé à la Commission des droits de la personne. Cette année, trois plaintes ont fait l'objet d'une enquête sous le régime de la LDAFIP.

Figure 27

Plainte

Un parent dont l'enfant avait été mordu par un chien lors d'une sortie familiale a communiqué avec le Bureau. Il n'était pas satisfait de la façon dont le personnel chargé de l'application des règlements administratifs municipaux avait traité le cas, en ce qui a trait au règlement sur les chiens.

Après avoir examiné le cas et la façon dont il avait été traité, le Bureau a présenté des recommandations préliminaires à la municipalité afin qu'elle les examine.

Défendeur

Municipalité du comté de Cumberland

Recommandations

Les trois premières recommandations ont été acceptées. La quatrième est prévue dans une politique existante.

1. Que la municipalité du comté de Cumberland examine et, s'il y a lieu, modifie son règlement sur les chiens pour s'assurer qu'il réponde aux besoins opérationnels et administratifs de la municipalité relativement au traitement des cas de contrôle des animaux.

2. Que la municipalité du comté de Cumberland procède à une évaluation des besoins en formation des agents chargés de faire appliquer les règlements administratifs afin de s'assurer que le personnel soit qualifié et qu'il comprenne parfaitement les politiques, les procédures et les responsabilités qui lui incombent au titre du règlement sur les chiens.

3. Que la municipalité du comté de Cumberland élabore et mette en œuvre des normes pour le traitement des cas de contrôle des animaux, y compris en matière d'enquête et de documentation, ainsi que des protocoles de communication avec les parties concernées.

4. Que la municipalité du comté de Cumberland élabore et mette en œuvre une politique sur les conflits d'intérêts, en veillant à ce que les membres du personnel reçoivent une formation et acquièrent une compréhension approfondie de la politique, des procédures et de leur responsabilité de les respecter.

Enquêtes sur des jeunes

Les plaintes qui sont présentées au Bureau par des enfants et des adolescents pris en charge par la province ou sous la garde de celle-ci sont classées dans la catégorie Services pour jeunes et aînés. Ces plaintes sont traitées de la même façon que toutes les autres, mais une attention particulière est accordée aux besoins des jeunes, tant pour ce qui est de transmettre l'information d'une manière adaptée à leur âge que d'assurer leur sécurité à toutes les étapes du processus de plainte et d'enquête. De nombreuses plaintes sont d'abord entendues par les représentants de l'ombudsman à l'occasion de visites des établissements résidentiels de soins pour enfants et du Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse. Ces visites permettent de s'assurer que les jeunes connaissent le rôle du Bureau et qu'ils peuvent présenter des plaintes le plus facilement possible.

Figure 28

Plainte

Des parents ont communiqué avec le Bureau au sujet du problème que leur posait la cessation du service à l'arrêt d'autobus scolaire régulier pour leur enfant. Ils avaient suivi le processus de plainte qui leur était offert à l'échelon du Strait Regional School Board et n'étaient pas satisfaits du résultat.

Une enquête menée par le Bureau a révélé que la suspension du service à l'arrêt d'autobus scolaire s'était produite sans égard à la politique, que cette décision n'était pas suffisamment documentée et qu'il fallait clarifier la politique du conseil scolaire en ce qui concerne l'établissement des arrêts d'autobus, la communication des problèmes de sécurité aux arrêts d'autobus et la surveillance de l'état des routes.

De plus, des problèmes ont été cernés relativement à l'administration du protocole de traitement des plaintes, lequel pourrait être amélioré.

Défendeur

Strait Regional School Board

Recommandations

Les recommandations suivantes ont été acceptées et font l'objet d'un suivi en vue de leur mise en œuvre :

1. Que le Strait Regional School Board élabore une politique et une procédure concernant les éléments suivants :

- a. l'établissement d'arrêts d'autobus scolaires dans le district, y compris la clarification de qui a le pouvoir d'établir ou de modifier les arrêts d'autobus;
- b. les documents à l'appui de l'établissement d'un arrêt d'autobus;
- c. le processus permettant aux chauffeurs de communiquer les problèmes de sécurité aux arrêts d'autobus, y compris la consignation de ces problèmes;
- d. la surveillance de l'état des routes, y compris la fréquence, et la documentation à cet égard dans les cas où le service d'autobus a été annulé.

2. Que le Strait Regional School Board s'assure qu'en plus de recevoir le manuel à l'intention des chauffeurs d'autobus scolaire, les chauffeurs d'autobus connaissent les politiques du conseil scolaire relatives au transport des élèves, y compris les procédures pour communiquer les conditions routières dangereuses aux membres compétents de son personnel, auxquelles ils ont facilement accès.

3. Que le Strait Regional School Board examine le protocole relatif aux préoccupations des parents afin de s'assurer que le moment du lancement de ce protocole est clair et que ses exigences sont communiquées aux parents/tuteurs, de déterminer si le calendrier de certaines étapes du processus est réalisable et d'établir un processus visant à assurer le respect des délais prévus par la politique.

Règlement des plaintes

Résultat des enquêtes (recommandations)

La loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) confère au Bureau le pouvoir d'adresser des recommandations aux organismes, aux conseils, aux commissions et aux ministères provinciaux ainsi qu'aux municipalités. La loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public lui confère le pouvoir d'adresser des recommandations aux organismes publics provinciaux. Ces recommandations sont généralement le résultat d'enquêtes approfondies, habituellement officielles, menées par le Bureau. C'est grâce au pouvoir de formuler des recommandations que le Bureau étaye et améliore la politique publique, les procédures et la prestation des services du gouvernement.

Pour chaque recommandation formulée, l'organisme public concerné est tenu de rendre des comptes au Bureau concernant la façon dont il prévoit donner suite à la recommandation et la mettre en œuvre dans un délai prescrit. L'organisme peut choisir d'accepter et de mettre en œuvre les recommandations, en tout ou en partie, ou de les refuser. Cela dit, la plupart des ministères choisissent d'accepter et de mettre en œuvre les recommandations dans leur intégralité. Les raisons pour lesquelles une partie qui donne suite à une recommandation peut choisir de la mettre en œuvre intégralement sont nombreuses, notamment le désir sincère des fonctionnaires d'améliorer les politiques et les procédures publiques et les préoccupations quant à la façon dont le public pourrait percevoir le défaut de le faire.

Les figures 24 à 29 décrivent les recommandations formulées en 2017-2018. Le tableau décrit également l'organisme public visé en tant que défendeur, de même que la nature de la plainte. Il y a eu 16 recommandations officielles. Les recommandations ne découlent pas toutes de nouvelles affaires traitées au cours de l'exercice à l'étude; certains exemples sont tirés d'enquêtes ouvertes au cours de l'exercice précédent et qui ont pris fin en 2017-2018. De ces 16 recommandations, 14 ont été acceptées et font l'objet d'un suivi de mise en œuvre, une a été rejetée et une était prévue dans une autre politique.

Figure 29

Plainte

Une personne visée par une ordonnance alimentaire rendue par un tribunal a communiqué avec le Bureau au sujet du traitement et de l'exécution de l'ordonnance par les responsables du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA).

Défendeur

Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA)

Recommandations

La première recommandation a été acceptée et fait l'objet d'un suivi en vue de sa mise en œuvre.

La deuxième recommandation n'a pas été acceptée par le PEOA.

1. Que le PEOA examine et, s'il y a lieu, modifie ses politiques et procédures actuelles en ce qui concerne l'administration de la loi sur l'exécution des ordonnances alimentaires (*Maintenance Enforcement Act* - LEOA) et l'application du paragraphe 28(4).

2. Que le PEOA réévalue sa décision discrétionnaire de ne pas rendre une ordonnance judiciaire pour la saisie et la vente des biens [censurés]. De plus, qu'il réévalue sa décision de ne pas avoir demandé, en l'espèce, des directives ou des clarifications à la Cour relativement à tout borbier juridique éventuel et aux conséquences de la saisie et de la vente de biens immobiliers au titre du paragraphe 28(4) pour les parties touchées.



Une famille a communiqué avec le Bureau parce qu'elle était frustrée par le processus du Halifax Regional School Board associé à un changement d'arrêt d'autobus scolaire.

Dans la plupart des cas, les arrêts d'autobus scolaires doivent être conformes aux règlements du ministère des Transports en ce qui concerne l'emplacement et la fréquence, mais il ne s'agissait pas d'un cas typique.

Le plaignant était un parent atteint d'une déficience visuelle; en fait, les deux parents du ménage sont malvoyants. Les problèmes que posaient notamment le fait que les enfants montaient à bord de l'autobus et en descendaient à des arrêts différents, les bancs de neige, l'emplacement des trottoirs et l'accessibilité des passages pour piétons ont tous nui à la capacité des parents de se rendre jusqu'à l'arrêt d'autobus chaque matin et d'aller chercher son enfant chaque après-midi.

Les tentatives personnelles du parent visant à faire déplacer les arrêts d'autobus ont été vaines, et il semblait que la politique relative au transport des élèves faisait partie du problème.

Normalement, un arrêt d'autobus scolaire peut être déplacé si le handicap d'un enfant l'empêche d'accéder au moyen de transport de façon sécuritaire, mais aucune mesure d'adaptation de ce genre n'est prévue pour les parents et les tuteurs qui doivent accompagner leurs jeunes enfants jusqu'à l'autobus.

Après l'intervention du Bureau, le HRSB a accepté de modifier sa politique en matière de transport des élèves afin de permettre à son personnel de réfléchir aux mesures d'adaptation à prendre pour les parents et les tuteurs handicapés, lorsque leur handicap empêche l'élève d'accéder au moyen de transport de façon sécuritaire.

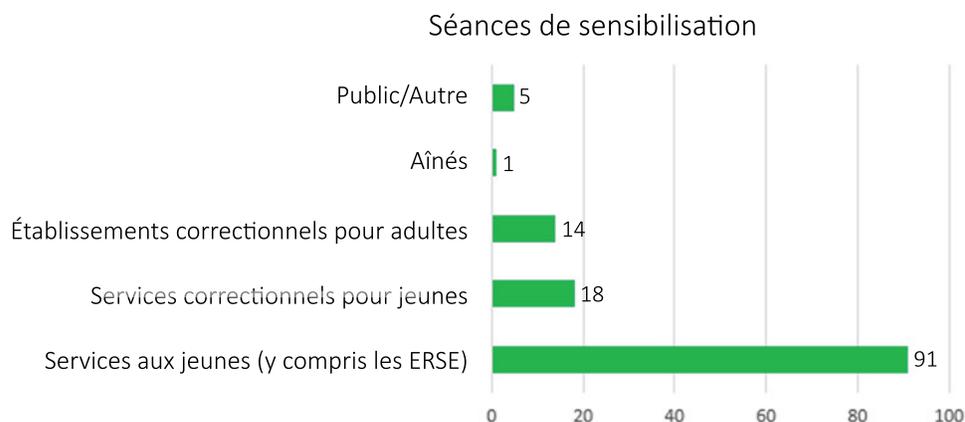
En fin de compte, la famille touchée a pu envoyer son enfant à l'école en toute sécurité.

Sensibilisation

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

En plus d'effectuer régulièrement des visites sur place, les représentants de l'ombudsman assistent à des événements publics spéciaux et à des activités ponctuelles qui leur permettent de dialoguer avec de nouveaux groupes et de nouvelles personnes. Par exemple, cette année, les représentants de l'ombudsman ont participé à l'événement de deux jours Passport 2 Youth XPO, où ils ont pu intervenir auprès d'environ 2 500 jeunes du secondaire. Durant l'événement, les jeunes ont posé des questions, se sont renseignés sur notre rôle et ont pris des dépliants d'information sur l'ombudsman, pour eux-mêmes ou afin de les montrer à leurs amis et à leur famille.

Figure 30



Depuis quelques années, notre stratégie de sensibilisation comprend une analyse des compétences et des recherches visant à identifier les groupes organisés, les clubs ou les associations représentant divers groupes. Un accent particulier a été mis sur les communautés LGBTQI et autochtone, sur les Afro-Néo-Écossais et sur les nouveaux Canadiens, entre autres. Nous continuons à perfectionner cette approche, tout en faisant appel à des groupes qui présentent des exposés et qui tiennent des tables rondes.

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

Le Bureau a continué à participer à la campagne de collecte de fonds Centraide de la Commission de la fonction publique et il a coordonné ses efforts par l'entremise du Comité directeur Centraide de la fonction publique.

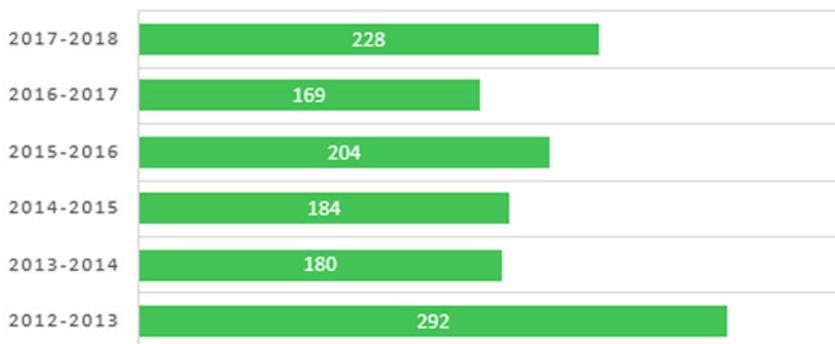
Services correctionnels

En Nouvelle-Écosse, quatre établissements correctionnels pour adultes assurent le maintien en détention des détenus condamnés ainsi que ceux demeurant en détention provisoire en attente de leur procès. Les établissements en question sont l'Établissement correctionnel du Centre de la Nouvelle-Écosse (ECCNE), l'Établissement correctionnel du Sud-Ouest de la Nouvelle-Écosse (ECSONE), l'Établissement correctionnel du Nord-Est de la Nouvelle-Écosse (ECNENE) et l'Établissement correctionnel du Cap-Breton (ECCEB). Ces établissements reçoivent la visite de représentants de l'ombudsman tous les trimestres. Dans le cadre de leurs visites, les représentants peuvent recevoir des plaintes, fournir des renseignements ou effectuer des aiguillages, et encourager le règlement des plaintes par le truchement du processus de traitement interne des plaintes relatives aux services correctionnels.

Les représentants de l'ombudsman et les analystes des plaintes et de l'évaluation éduquent les détenus quant au processus interne de traitement des plaintes au sein des services correctionnels et les encouragent à épuiser toutes les voies d'appel avant de déposer une plainte auprès du Bureau. Leur approche a réduit le nombre total de plaintes visant les services correctionnels. Grâce à la réduction du nombre de ce type de plaintes, le personnel du Bureau de l'ombudsman dispose de plus de temps pour se pencher sur les problèmes complexes ou systémiques.

Figure 31

Plaintes visant les services correctionnels



La figure 31 montre le nombre de plaintes visant les services correctionnels pour adultes déposées chaque année par des détenus.

Le graphique ne comprend pas les plaintes des détenus à l'extérieur des services correctionnels, comme celles qui concernent les services de santé des délinquants fournis par la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse. Pour connaître le total des plaintes formulées par des détenus et par des membres du public au sujet des services correctionnels et celui des plaintes présentées par des détenus relativement à d'autres services, voir la figure 11. En 2017-2018, les détenus ont déposé 228 nouvelles plaintes visant les services correctionnels, dont plusieurs ont été renvoyées au processus interne de traitement des plaintes.

Étude de cas

Une personne a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman concernant des sommes retirées de son compte quand elle a été transférée d'un établissement correctionnel à un autre.

Les responsables de l'établissement correctionnel auraient informé cet homme qu'une amende lui avait été imposée en conséquence d'une allégation selon laquelle il aurait endommagé un gicleur.

Ce dernier a insisté pour dire qu'il n'avait pas brisé un gicleur et qu'il ne devait donc pas l'argent retiré. Il a mentionné qu'une ordonnance de dédommagement avait été rendue contre lui dans un établissement et qu'il avait payé la somme due.

Comme cette personne avait été transférée d'un établissement correctionnel provincial à un autre, le représentant de l'ombudsman a communiqué avec les deux pour déterminer la raison du retrait des fonds du compte du détenu.

Un représentant de l'un des établissements a affirmé qu'il croyait que les dommages s'étaient produits dans un autre établissement et que c'était la raison pour laquelle les fonds avaient été retirés du compte.

Les responsables de l'établissement où les dommages auraient été causés ont examiné leurs dossiers et conclu que la personne en question n'avait pas endommagé le gicleur. Les frais lui ont été remboursés.

Services pour les jeunes et aînés

Les jeunes et les aînés, notamment ceux pris en charge et en détention, constituent certaines des personnes les plus vulnérables de notre société. Dans certains cas, les interactions négatives avec le gouvernement sont dues à une dépendance accrue aux services gouvernementaux.

Par exemple, les jeunes qui demeurent dans les établissements résidentiels de soins pour enfants (ERSE) qui sont ou en détention au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse ont beaucoup plus d'interactions avec les services et les soins fournis par le gouvernement que nombres d'autres jeunes de la province, et ils en dépendent davantage. Les représentants de l'ombudsman examinent confidentiellement les préoccupations des enfants, des jeunes et des aînés relatives aux services gouvernementaux et enquêtent sur celles-ci.

Ces groupes vulnérables reçoivent une attention particulière relativement à nos services d'aiguillage. Même si l'on tient compte des vulnérabilités possibles, il convient parfois que les représentants de l'ombudsman aident la personne en l'orientant tout au long d'un processus au lieu de simplement l'envoyer ailleurs, et ils s'informent constamment sur les façons de mieux aborder les problèmes relatifs aux jeunes et aux aînés.

Notre rôle et notre mandat de surveillance général des enfants et des jeunes ne sont pas enchâssés dans un instrument législatif particulier, mais ils découlent des conclusions d'une vérification du gouvernement provincial réalisée en 1995 et du rapport Stratton, qui s'était penché sur des allégations de mauvais traitements dans les établissements provinciaux pour jeunes. Le gouvernement avait reconnu à l'époque qu'une surveillance indépendante était essentielle pour protéger les jeunes pris en charge et en détention.

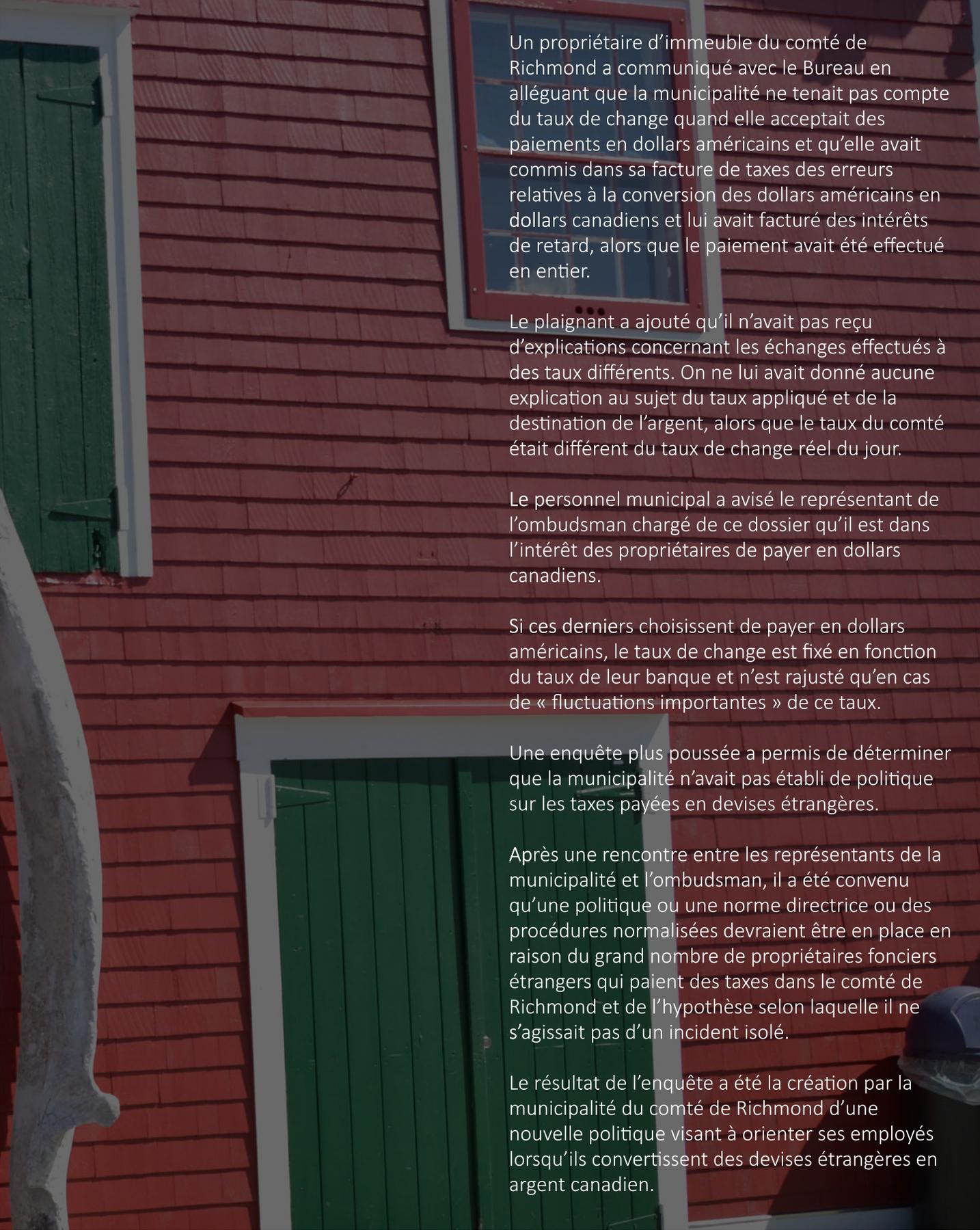
Cette reconnaissance a depuis lors mené à la tenue par les représentants de l'ombudsman de visites régulières dans les établissements résidentiels de soins pour enfants et les établissements de prise en charge et de détention. Pour en savoir plus au sujet des visites sur place, vous souhaitez peut-être examiner la section Sensibilisation du présent rapport.

Le suivi des politiques, des procédures et des protocoles opérationnels de ces emplacements contribue à la résolution rapide des problèmes. Les représentants de l'ombudsman s'efforcent de mettre à l'aise les jeunes et le personnel des établissements provinciaux afin qu'ils communiquent les problèmes et leurs plaintes, y compris les allégations de négligence et d'actes répréhensibles.

Même si les représentants de l'ombudsman encouragent les jeunes à faire part de leurs préoccupations de base au personnel d'abord et à profiter des processus internes de règlement des plaintes, ils n'hésitent pas à enquêter sur les allégations de mauvais traitements ou de violence.

Le saviez-vous?

Au cours de la dernière année, le Bureau de l'ombudsman a effectué la transition d'un système de tenue de documents papier à un système essentiellement numérique. Ce changement a été motivé par un souci de l'environnement, un désir de responsabilité financière dans tous les secteurs d'activité et une attitude propice à l'amélioration de l'efficacité et de l'efficacités de nos systèmes actuels pour notre personnel. On stocke maintenant les fichiers numériques, comme les courriels et les fichiers PDF, sur des supports électroniques, de façon sécuritaire et par des sauvegardes automatiques, un peu comme on entreposait autrefois les documents papier. Le système électronique reflète le système physique du point de vue de la disposition, de l'étiquetage et du suivi. Aucun changement n'a été apporté aux calendriers de conservation et d'élimination des dossiers du Bureau.



Un propriétaire d'immeuble du comté de Richmond a communiqué avec le Bureau en alléguant que la municipalité ne tenait pas compte du taux de change quand elle acceptait des paiements en dollars américains et qu'elle avait commis dans sa facture de taxes des erreurs relatives à la conversion des dollars américains en dollars canadiens et lui avait facturé des intérêts de retard, alors que le paiement avait été effectué en entier.

Le plaignant a ajouté qu'il n'avait pas reçu d'explications concernant les échanges effectués à des taux différents. On ne lui avait donné aucune explication au sujet du taux appliqué et de la destination de l'argent, alors que le taux du comté était différent du taux de change réel du jour.

Le personnel municipal a avisé le représentant de l'ombudsman chargé de ce dossier qu'il est dans l'intérêt des propriétaires de payer en dollars canadiens.

Si ces derniers choisissent de payer en dollars américains, le taux de change est fixé en fonction du taux de leur banque et n'est rajusté qu'en cas de « fluctuations importantes » de ce taux.

Une enquête plus poussée a permis de déterminer que la municipalité n'avait pas établi de politique sur les taxes payées en devises étrangères.

Après une rencontre entre les représentants de la municipalité et l'ombudsman, il a été convenu qu'une politique ou une norme directrice ou des procédures normalisées devraient être en place en raison du grand nombre de propriétaires fonciers étrangers qui paient des taxes dans le comté de Richmond et de l'hypothèse selon laquelle il ne s'agissait pas d'un incident isolé.

Le résultat de l'enquête a été la création par la municipalité du comté de Richmond d'une nouvelle politique visant à orienter ses employés lorsqu'ils convertissent des devises étrangères en argent canadien.

Sommet de la jeunesse du Bureau de l'ombudsman

En octobre 2017, le Bureau de l'ombudsman a tenu son tout premier Sommet de la jeunesse, auquel ont participé plus de 40 jeunes, y compris des représentants d'enfants pris en charge et sous garde, d'écoles et d'organismes de toute la province.

Le Sommet, qui est conçu pour permettre aux jeunes de mieux se faire entendre au sujet des questions qui leur tiennent à cœur, a été une journée d'apprentissage et de partage animée par une équipe de jeunes hôtes. Les jeunes ont acquis des connaissances sur le Bureau de l'ombudsman et sur les droits de l'enfant, en plus de communiquer leurs pensées et leurs idées.

On a donné aux participants la possibilité de dialoguer et de discuter de leurs réponses aux questions suivantes :

- « Quels sont les plus gros problèmes auxquels font face les jeunes? »
- « Comment les adultes peuvent-ils changer les choses en aidant les jeunes? »

Le principal problème mentionné par les jeunes participants était la santé mentale et le caractère limité des mesures de soutien et des services. Les jeunes ont également soulevé des préoccupations concernant la stigmatisation liée à la santé mentale, aux troubles d'apprentissage, à la solitude, à l'image corporelle, aux stéréotypes, à la toxicomanie, à l'homophobie, au racisme et aux rôles sexuels.

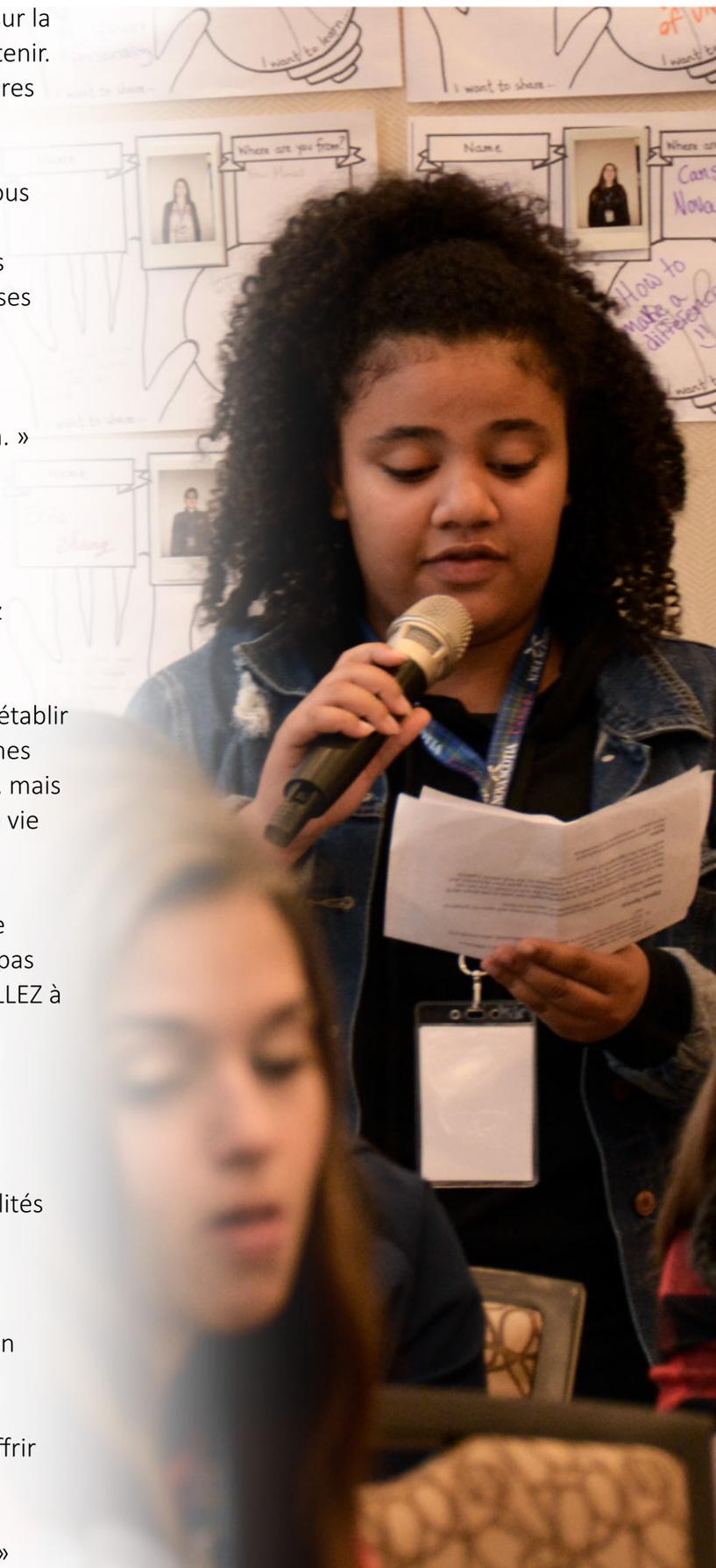
Parmi les autres problèmes soulevés, mentionnons les suivants : l'éducation, le rôle de la culture dans les familles, la pauvreté (itinérance, pauvreté, violence, problèmes familiaux), l'utilisation excessive de la technologie menant à la déconnexion, l'intimidation, les médias sociaux (cyberintimidation, stress constant ou angoisse à laquelle on ne peut échapper), l'insécurité, l'anxiété, le sentiment de malaise et le fait de parler à quelqu'un ou d'avoir l'impression de n'avoir personne à qui se confier.



Sommet de la jeunesse du Bureau de l'ombudsman

Les jeunes participants avaient beaucoup à dire sur la meilleure façon dont les adultes peuvent les soutenir. Voici quelques citations résumant les commentaires reçus :

- « Laissez-nous une chance et écoutez-nous! Nous avons un point de vue et de bonnes idées. Nous sommes les chefs de file d'AUJOURD'HUI, et nous pouvons être la génération qui peut faire les choses comme il faut! »
- « Prenez notre santé mentale au sérieux, et procurez-nous le soutien dont nous avons besoin. »
- « Que l'ombudsman soit plus actif au sein des collectivités. »
- « Écoutez les jeunes et aidez-les. Ne nous jugez pas. »
- « Il peut parfois être difficile de comprendre/d'établir des liens. Soyez patients. La solution aux problèmes qui touchent les jeunes n'est peut-être pas facile, mais pourrait devoir être apportée, et elle changera la vie des jeunes. »
- « Le simple fait que les jeunes utilisent tout le temps leur téléphone ne signifie pas qu'ils n'ont pas besoin de quelqu'un à qui parler en personne. ALLEZ à leur rencontre et posez-leur la question. »
- « Il faut améliorer la confidentialité et l'accessibilité. »
- « Offrez-nous un plus grand nombre de possibilités dans les régions rurales (sport, éducation, santé, programmes, espaces libres). »
- « Davantage d'écoles doivent aider les jeunes en difficulté. »
- « Il faut nous enseigner l'acceptation et nous offrir plus d'espaces sûrs. »
- « Instruisez-nous au sujet de la stigmatisation. »



Sommet de la jeunesse du Bureau de l'ombudsman

Mobilisation des jeunes après le Sommet

Pour donner suite à l'énergie et à l'enthousiasme qui ont marqué le Sommet de la jeunesse, le Bureau de l'ombudsman a fait participer les jeunes à la création d'un segment radio pour la journée nationale de la radiodiffusion afin de souligner les droits de l'enfant et la Journée internationale de l'enfant de l'ONU.

Notre bureau a également parrainé un jeune participant et un membre du personnel afin qu'ils participent à un sommet national tenu à Ottawa, où des enfants et des jeunes de partout au pays ont collaboré pour l'élaboration d'une ébauche de charte des enfants. De plus, nous avons également recommandé et appuyé l'un des participants au Sommet de la jeunesse autochtone ayant des origines mi'kmaq, pied-noir et métisse et une expérience de la vie en institution afin qu'il assiste aux réunions d'urgence tenues à Ottawa (en janvier 2018) et qu'il y aborde la crise des Services à l'enfance et à la famille autochtones.

La majorité des participants au Sommet de la jeunesse ont manifesté leur intérêt à l'égard d'une participation continue aux activités du Bureau, par exemple par l'intermédiaire d'un conseil de l'ombudsman pour les jeunes. Nous sommes en train de préciser la forme que prendra cette participation.



Sommet de la jeunesse du Bureau de l'ombudsman



Perspectives d'avenir

Dans l'avenir, le Bureau de l'ombudsman souhaite tirer parti du succès de son Sommet de la jeunesse pour appuyer les initiatives jeunesse menées dans la province et encourager les jeunes à intervenir auprès du gouvernement. L'établissement d'un conseil de l'ombudsman pour les jeunes sera l'un des moyens d'y parvenir. Ce conseil sera appuyé par le Bureau de l'ombudsman, mais sera en réalité un organisme créé « pour les jeunes, par les jeunes ». Le recrutement en vue de la première réunion officielle du conseil débutera à l'automne 2018.

Même si cela a pris du temps, conformément aux recommandations de notre rapport d'examen des décès d'enfants et à l'engagement du gouvernement à l'égard de la sécurité, du bien-être et du développement des enfants et des familles en Nouvelle-Écosse, le ministère de la Justice, le ministère de la Santé et du Mieux-être et le ministère des Services communautaires travaillent en collaboration pour donner suite à ces recommandations. Ils procèdent à une analyse stratégique et juridique de l'établissement d'un comité d'examen des décès d'enfants en Nouvelle-Écosse. Dans le cadre de cette analyse, ils ont déterminé que des modifications doivent être apportées à la loi relative aux enquêtes sur les décès (*Fatality Investigations Act*). Nous attendons avec impatience la mise en place d'un comité d'examen des décès d'enfants en 2019. Une fois que cette équipe provinciale interorganismes aura été mise sur pied, elle se penchera sur les circonstances entourant les décès d'enfants et intégrera par la suite des examens des blessures graves.

Nous attendons également avec impatience le règlement d'une demande présentée à la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse en vertu du paragraphe 11(3) de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) afin qu'elle tranche la question de compétence touchant les Services de protection des adultes du ministère de la Santé et du Mieux-être (MSME). L'affaire découle d'une enquête engagée d'office concernant le traitement des plaintes ou des cas adressés aux Services de protection des adultes relativement à la sécurité et au bien-être d'une personne vulnérable. Hélas, le MSME refuse de collaborer pleinement à l'enquête en invoquant la législation relative à la protection de la vie privée dans son ensemble et le fait que l'ombudsman n'a pas compétence pour mener l'enquête. Ces demandes sont rares, mais le Bureau estime que celle-ci est nécessaire, à la lumière des circonstances de l'affaire et dans l'intérêt du public.

En 2019, le vieillissement de la population de la Nouvelle-Écosse sera un problème pressant pour l'ensemble du gouvernement. À mesure qu'un nombre croissant d'adultes deviendront des aînés, les responsables gouvernementaux auront de la difficulté à fournir des services de grande qualité, surtout dans des domaines comme les soins de santé primaires et les soins continus. Durant l'exercice 2018-2019, nos représentants de l'ombudsman mèneront notamment davantage d'activités de sensibilisation accrue auprès des établissements de soins de longue durée (SLD) de l'ensemble de la province. Les activités visant à faire connaître le rôle du Bureau aux résidents, aux membres du personnel, aux familles et aux bénévoles feront partie intégrante de notre tâche consistant de plus en plus à soutenir les aînés qui ont recours aux services gouvernementaux. En plus de ces activités de sensibilisation, le Bureau étudie la possibilité d'organiser un sommet des aînés en 2019.

Enfin, le Bureau continue de renseigner les fonctionnaires au sujet de son rôle au titre de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing*) (LDAFIP). La sensibilisation à cette loi augmente la probabilité que les cas de mauvaise gestion soient signalés et traités de manière appropriée. Des séances d'information régulières permettront aux fonctionnaires de se tenir au courant de leur rôle et de leurs responsabilités relativement à cette importante loi régissant les « dénonciateurs ».

Les représentants de l'ombudsman sont à la disposition des groupes ou des organisations souhaitant le rencontrer pour obtenir des renseignements sur les services qu'offre le Bureau.

Celui-ci dispose également de documents de communication à des fins de distribution, comme des dépliants et des affiches. On peut se procurer des documents de référence supplémentaires fournissant plus de détails sur les éléments abordés dans le rapport annuel sur notre site Web ou auprès du Bureau.

Il est possible de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de plusieurs manières.

Par téléphone

Demandes de renseignements/plaintes du public
1-902-424-6780 ou sans frais 1-800-670-1111

Demandes de renseignements/plaintes de jeunes
1-902-424-6780 ou sans frais : 1-800-670-1111

Demandes de renseignements/plaintes relatives à la divulgation d'actes fautifs
Sans frais : 1-877-670-1100

Télécopieur : 1-902- 424-6675

En personne

5670 Spring Garden Road, bureau 700
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 1H6

Par la poste

C.P. 2152
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3B7

En ligne Site Web :

<https://novascotia.ca/ombu/>

Courriel : ombudsman@novascotia.ca



Facebook : Nova Scotia Ombudsman



Twitter : @NS_Ombudsman