

Éducation et sensibilisation

RAPPORT ANNUEL 2018-2019



Aînés

Jeunesse

Services d'enquêtes et de traitement des plaintes

Enquêtes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public



BUREAU DE L'OMBUDSMAN
DE LA NOUVELLE-ÉCOSSE

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la
Nouvelle-Écosse, 2019

Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman, 2018-2019
Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse
Septembre 2019

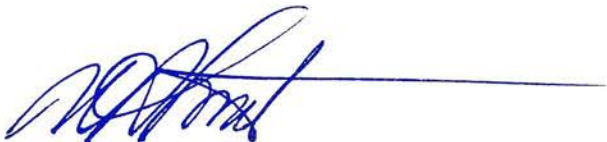
Septembre 2019

L'honorable Kevin Murphy
Président de l'Assemblée législative
Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse
Province House
Halifax (Nouvelle-Écosse)

M. 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 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 2019.

Respectueusement soumis,



William A. Smith
Ombudsman



William A. Smith, ombudsman

La publication du présent rapport me rappelle chaque année le rôle essentiel que joue, pour les Néo-Écossais et leur gouvernement, un organisme de surveillance indépendant comme le Bureau de l'ombudsman. Les milliers de contacts que reçoit notre bureau témoignent du travail à faire pour favoriser l'équité, l'intégrité et la saine gouvernance.

Certaines plaintes peuvent être complexes et d'autres relativement simples, mais chaque plainte qu'examinent les représentants de l'ombudsman est importante pour la personne qui a décidé de faire appel au Bureau.

Parallèlement aux enquêtes liées aux plaintes, nous avons l'occasion d'observer le travail que font les fonctionnaires ainsi que les organismes et les agences pour améliorer la prestation de services et les résultats pour les Néo-Écossais. Pour les représentants de l'ombudsman, chaque dossier est l'occasion de répondre à des griefs individuels ainsi que d'appliquer de bonnes pratiques de manière juste et impartiale. Il peut s'agir de formuler, à l'intention d'organismes publics, des recommandations visant à améliorer la prestation de services et l'accès aux services.

Le Bureau de l'ombudsman remplit, en matière de surveillance, trois fonctions. Premièrement, conformément à la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), il s'emploie à régler des plaintes concernant l'administration du gouvernement provincial (ensemble des ministères, agences, conseils et commissions) et les administrations municipales (ensemble des unités municipales). Deuxièmement, il travaille avec les ministères et les organismes qui offrent directement des services aux enfants, aux jeunes et aux personnes âgées pris en charge par la province, afin d'améliorer ces services; et sert de mécanisme d'examen indépendant des plaintes relatives à la prestation de ces services. Troisièmement, le Bureau de l'ombudsman examine les allégations et les divulgations d'actes fautifs émanant d'employés du gouvernement provincial et de membres du public.

Ces trois fonctions forment l'un des mandats les plus larges au pays pour un Bureau de l'ombudsman. Lorsque des préoccupations complexes concernant plusieurs entités gouvernementales sont portées à l'intention des représentants de l'ombudsman, ou lorsque ces derniers déterminent l'existence de telles préoccupations, le large mandat du Bureau lui permet de traiter ces problèmes de manière efficace et efficiente.

Les Néo-Écossais peuvent trouver utile de découvrir le travail du Bureau de l'ombudsman, les services qu'il offre ainsi que l'aide qu'il peut offrir. Le présent rapport vise à présenter le fonctionnement du Bureau en tant qu'organisation impartiale permettant de régler des plaintes et favorisant l'évolution des politiques publiques et de la prestation des services. Le présent rapport comprend des données numériques sur le nombre de plaintes traitées par les représentants du médiateur, des exemples de plaintes ainsi qu'un résumé des recommandations formulées au cours de l'année écoulée.

Table des matières

Message de l'ombudsman 1

À propos du Bureau 4 Mission
Rôle et mandat

5 Organisation
Administration
Services d'enquêtes et de traitement des plaintes (SETP)
Services pour jeunes et aînés (SJA)

6 Ressources humaines
Formation et perfectionnement

7 Finances

8 **Étude de cas 1**

Bilan de l'exercice 9 Principaux faits et chiffres

10 Types d'examens et d'enquêtes

11 Résultats des plaintes et des demandes de renseignements

12 Plaintes relevant et ne relevant pas du Bureau

13 Délais de règlement

14 **Étude de cas 2**

15 Origine des plaintes

16 Ministère des Services communautaires

17 Ministère de la Justice

18 Service Nouvelle-Écosse

19 Ministère de la Santé et du Mieux-être

20 Municipalité régionale d'Halifax

21 Commission des accidents du travail

22 Défendeurs visés par les plaintes

24 Aperçu d'un mois d'activités



Règlement des plaintes	26	Processus de règlement des plaintes
	28	Enquêtes au titre de la loi sur l'ombudsman (<i>Ombudsman Act</i>) Enquêtes engagées d'office et examens des politiques Enquêtes sur des jeunes
	29	Enquêtes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public (<i>Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act</i>) Résultats des enquêtes (recommandations)
	30	Recommandations
	33	Étude de cas 3
Sensibilisation	34	
	35	Services correctionnels
	36	Services pour les jeunes et les aînés
	37	Services pour les jeunes et les aînés Problèmes particuliers aux aînés
	38	Conseil de l'ombudsman pour les jeunes
	40	Étude de cas concernant un jeune
Section spéciale sur les aînés et les soins de longue durée	41	
	42	Étude de cas 1
	43	Étude de cas 2
Mises à jour	44	Examen des décès d'enfants Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse
Perspectives	45	
Nous rejoindre	46	

Mission

Notre mission est de promouvoir les principes d'équité, d'intégrité et de 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 peuvent soumettre à l'ombudsman des allégations d'actes répréhensibles au sein du gouvernement en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Organisation

Services pour jeunes et aînés (SJA)

Les représentants de l'ombudsman examinent les préoccupations d'enfants, de jeunes, de parents, de tuteurs et de 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.

Les représentants de l'ombudsman examinent les problèmes et les plaintes 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, au Wood Street Centre Campus, au Centre pour jeunes délinquants de la Nouvelle-Écosse (Waterville) et à l'Établissement de détention du Cap-Breton pour jeunes délinquants (Sydney).

L'ombudsman est 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.

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

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.

Administration

Le gestionnaire du Bureau remplit des fonctions administratives et opérationnelles; il est membre du Comité législatif sur la santé et la sécurité au travail.

L'analyste des plaintes et de l'évaluation assure la réception initiale, l'évaluation et les renvois et crée un dossier pour chaque demande de renseignements.

L'analyste des documents gère le programme de contrôle et de conservation des documents du Bureau conformément aux normes provinciales.

Les gestionnaires et la directrice générale supervisent le personnel, surveillent les enquêtes et donnent des conseils à l'ombudsman.

Les représentants de l'ombudsman mènent des enquêtes, y compris des enquêtes engagées d'office et des examens systémiques.

L'unité mène des enquêtes et traite des plaintes relatives aux services ministériels, aux services correctionnels pour adultes, aux services municipaux et à bien d'autres domaines.

Ressources humaines

Le Bureau de l'ombudsman s'efforce de fournir un lieu de travail exempt de discrimination et 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, dont celui de l'ombudsman. Il continue à faire appel à des employés occasionnels formés ainsi qu'à des étudiants inscrits à un programme d'alternance travail-études et faisant des stages professionnels. Ces personnes lui permettent de pourvoir à des postes vacants afin de poursuivre des enquêtes approfondies.

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

- Baccalauréat en service social, Université Dalhousie
- Programme d'administration de bureau, NSCC
- Programme de service social auprès des enfants et des jeunes, NSCC
- Maîtrise en administration publique, Université Dalhousie
- Juris Doctor (J.D.), École de droit Schulich, Université Dalhousie

Formation et perfectionnement

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

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

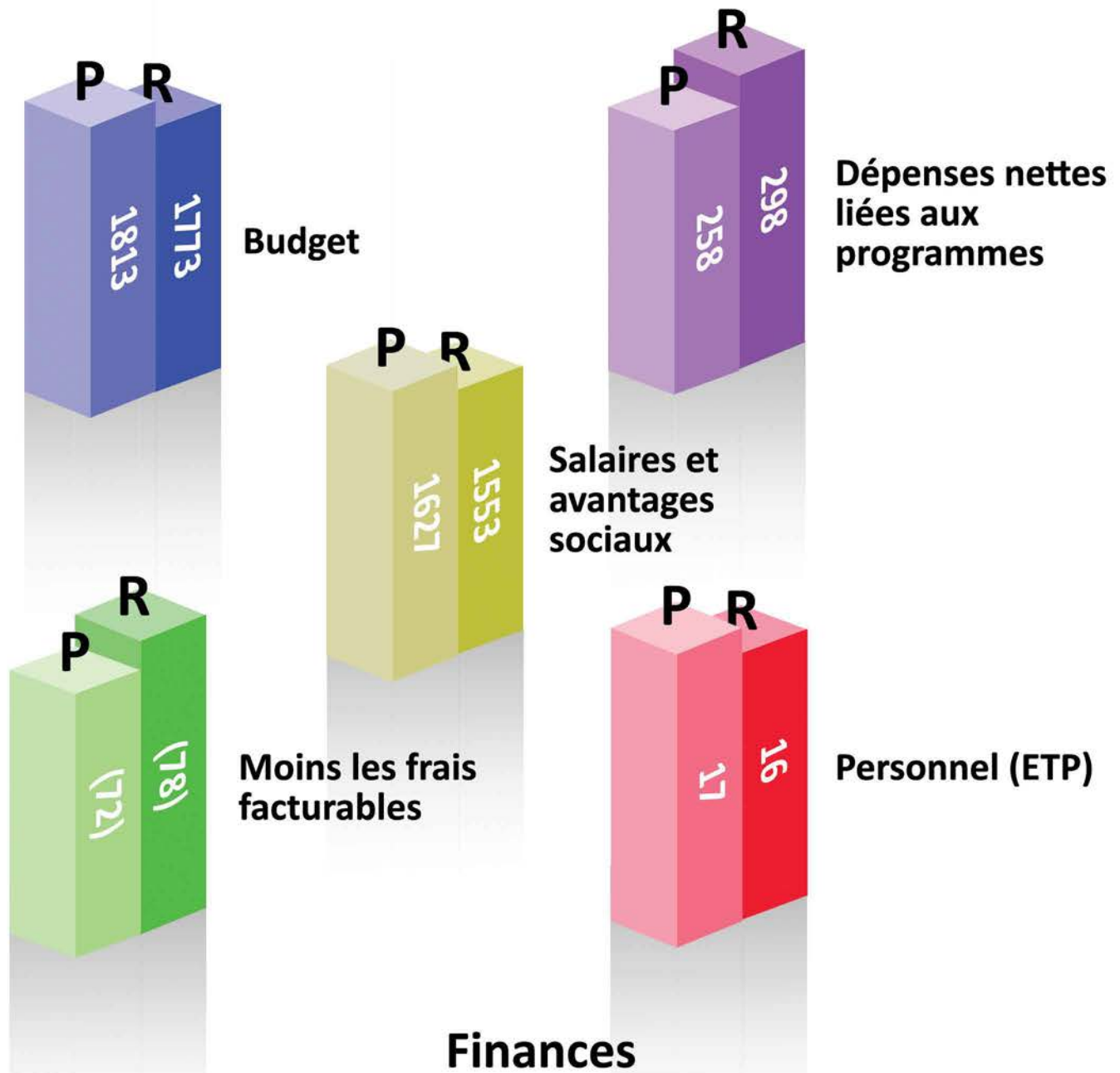
- Perfectionnement administratif
- Diversité et équité en matière d'emploi
- Secourisme d'urgence
- Introduction à la santé et à la sécurité au travail
- Programme de perfectionnement en leadership (gestion)
- Formation sur la confidentialité et l'accès à l'information
- Lieu de travail respectueux pour les employés
- Comprendre la fraude dans le secteur public

Cours de formation donnés à l'externe

- Cours de français pour débutants 3 et 4, Université Sainte-Anne
- Enquêtes et collecte d'informations à l'aide de techniques scientifiques, IG Consultants
- Formation aux enquêtes, The Workplace Institute
- *Managing Unreasonable Complainant Conduct* (gestion de l'attitude déraisonnable des plaignants), Ombudsman New South Wales
- *Ombud Essentials Course*, Osgoode Law School
- Évaluation des politiques, Saint Mary's, formation continue des cadres et des professionnels

2018-2019 Dépenses d'entreprise Dépenses prévues/Dépenses réelles (P/R)

Figure 1



Le budget du Bureau de l'ombudsman pour 2018-2019 est indiqué à la figure 1. Cette année, le Bureau a dépensé 98 % de son budget. La variance entre les dépenses prévues et les dépenses réelles reflète des économies dans les coûts opérationnels, c'est-à-dire, les postes vacants. L'augmentation des dépenses sur les salaires comparativement aux années précédentes est expliquée par la révision du niveau de salaire, par le gouvernement, pour les employés exclus des unités de négociation.

Étude de cas 1

Une personne s'étant vu confier, en tant que parent d'accueil soumis à certaines conditions, le soin des deux enfants d'un membre de sa famille par le ministère des Services communautaires, a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman. Après un mois, le plaignant a indiqué que s'occuper de ses trois enfants à lui et des deux enfants qui lui avaient été confiés lui causait des difficultés financières.

Il a donc réclamé de présenter une demande pour devenir parent-substitut afin d'obtenir une aide financière auprès du ministère. Quelques mois plus tard, le plaignant a appris qu'un nouveau travailleur social s'était vu confier son dossier. Lorsqu'il a demandé où en était sa demande, on lui a dit qu'il n'y avait aucun dossier à ce sujet.

Il a indiqué que ses difficultés financières l'avaient amené par la suite à déclarer faillite et à annuler son mariage. Il a de plus indiqué qu'une semaine avant le début du Programme de protection familiale de remplacement, les deux enfants en question étaient retournés à la maison. Le plaignant a en outre indiqué au responsable du travailleur social qu'on lui avait dit qu'il recevrait une compensation financière pour le dernier mois pendant lequel il s'était occupé des deux enfants.

Un autre mois s'est cependant écoulé sans contact ni virement de fonds, ce qui a incité le plaignant à téléphoner au Bureau. Un représentant de l'ombudsman a parlé à un responsable régional de la prestation de services, qui a indiqué que le premier travailleur social avait dit en effet qu'une conversation avait eu lieu au sujet d'une demande de parent-substitut, mais qu'une telle demande n'avait jamais été faite.

Le responsable de la prestation des services a également confirmé que le ministère avait accepté d'accorder une compensation financière au plaignant; cependant, en raison d'un problème technique, le virement n'avait pas été effectué. À la suite de l'intervention du Bureau de l'ombudsman, le plaignant a reçu une compensation financière et a été mis en contact avec le responsable de la prestation des services afin de discuter des conséquences, pour lui, des problèmes de communication qu'il y avait eu avec le service de première ligne.

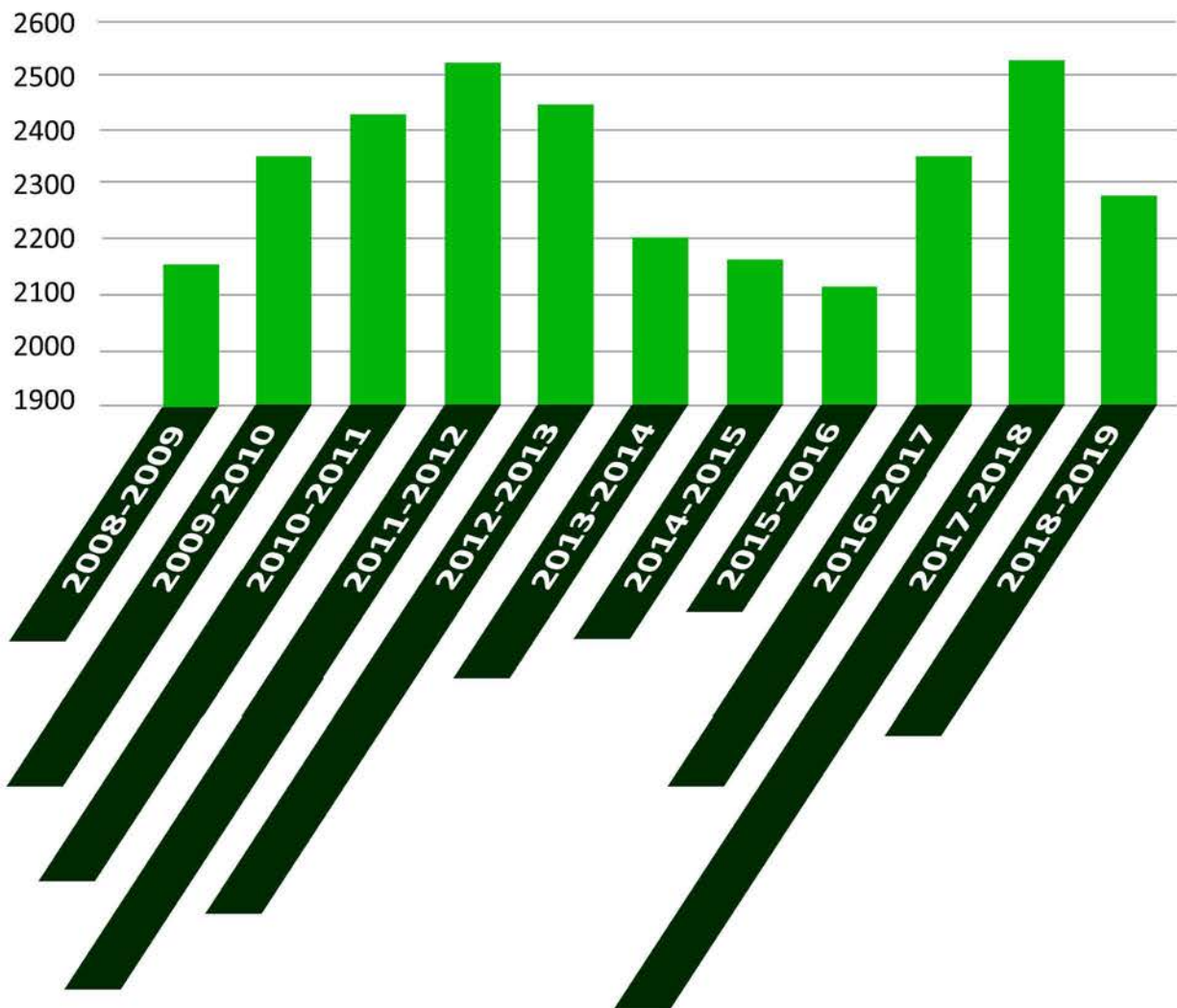


Principaux faits et chiffres

En 2018-2019, le Bureau s'est occupé de 2 278 plaintes, demandes de renseignements et rencontres avec des jeunes, ce qui correspond à la tendance des dix dernières années, soit plus de 2 000 nouvelles affaires (figure 2). Ce total comprend 1 375 plaintes et demandes de renseignements qui ont été réglées à l'étape de l'évaluation initiale, 660 plaintes au stade de l'examen administratif, 5 enquêtes engagées d'office et examens de politiques, 2 divulgations d'actes fautifs, 1 enquête officielle, 4 autres plaintes et demandes de renseignements ainsi que 231 rencontres/contacts avec des jeunes (figure 3). La figure 4 présente l'issue des plaintes, dont 476 ne relevaient pas de la compétence du Bureau.

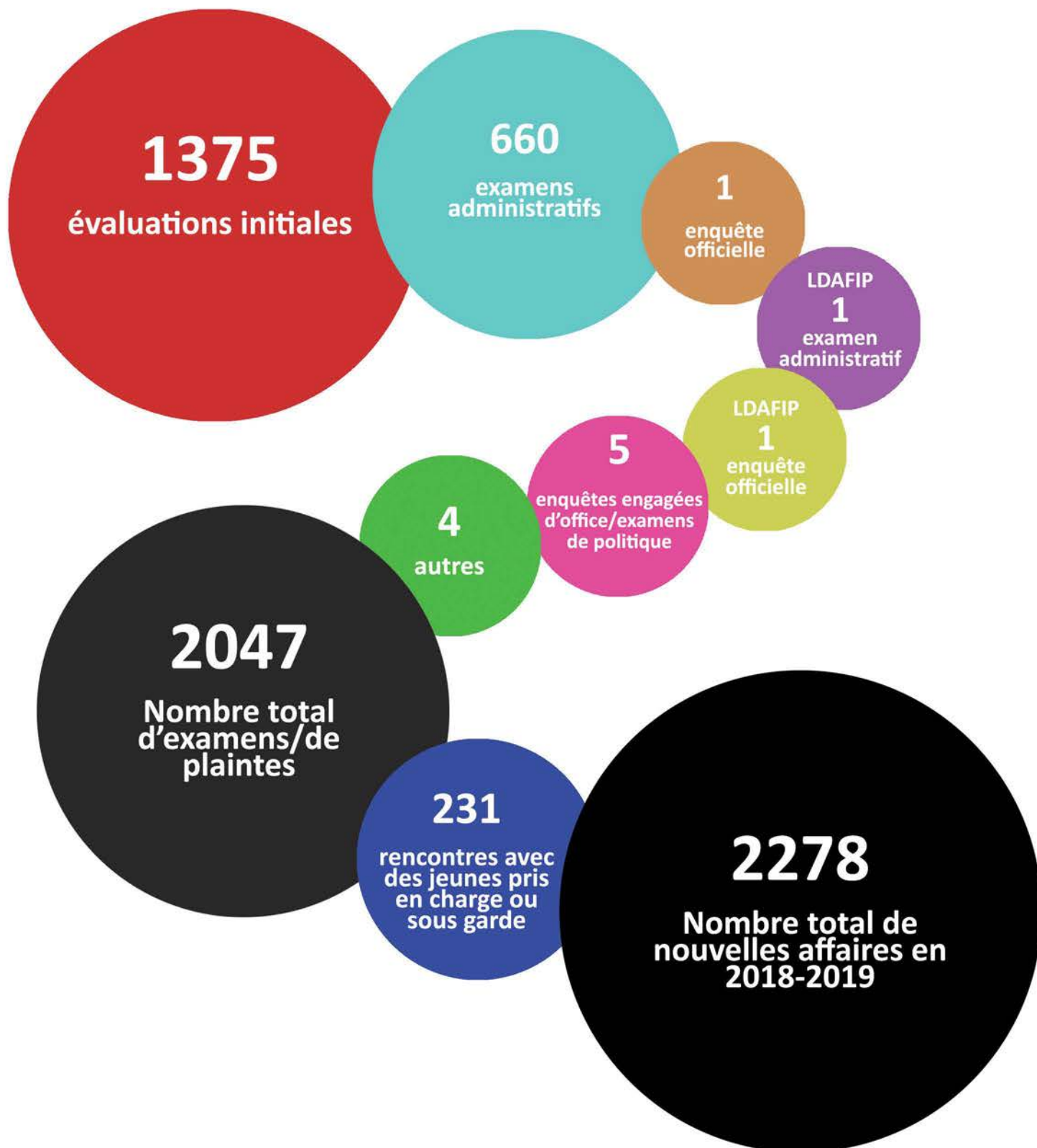
Plaintes, demandes de renseignements et rencontres avec des jeunes

Figure 2



Types d'examens et d'enquêtes

Figure 3



Résultats des plaintes et des demandes de renseignements

Figure 4

- 1208 **Aide fournie** : Le Bureau apporte une aide au plaignant, mais l'affaire n'a pas encore atteint le stade officiel de l'enquête.
- 27 **Plainte réglée** : Le Bureau répond aux préoccupations du plaignant et règle la situation de manière raisonnable en y consacrant d'importants efforts (p. ex. formulation de recommandations).
- 9 **Plainte résolue*** : Le problème est résolu, mais l'intervention du Bureau a été limitée.
- 30 **Mise en œuvre adéquate** : La plainte fait l'objet d'un examen ou d'une enquête; le Bureau détermine que le défendeur a respecté la politique et les procédures.
- 173 **Abandon par le plaignant (retrait)** : Le plaignant décide de renoncer au processus d'examen ou d'enquête.
- 82 **Abandon par l'ombudsman** : L'ombudsman, ou son représentant, détermine qu'une plainte ne fera pas l'objet d'une enquête (p. ex. la plainte est de nature malveillante ou vexatoire).
- 476 **Plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau**
 Affaires instruites par une cour ou un tribunal (104)
 Représentants élus (14)
 Services fédéraux (111)
 Entreprises privées (167)
 Organisme autoréglementé (56)
 Autre* (24)
- 18 **Autres résultats***: Cette catégorie regroupe les plaintes ou demandes de renseignements qui ne correspondent pas à la liste des résultats ci-dessus (p. ex. expliquer le mandat du Bureau aux personnes qui nous appellent ou fournir aux fonctionnaires des informations sur nos services).
- 2023 Total****

* Ces catégories seront supprimées pour le prochain exercice.

** Le total ne comprend pas les rencontres avec les jeunes pris en charge. Il ne comprend pas non plus les dossiers en cours lorsque les données ont été collectées après la fin de l'année.

Plaintes relevant et ne relevant pas du Bureau

Toutes les demandes de renseignements et les plaintes sont évaluées afin 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*). 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. Parmi les problèmes traités par le Bureau au cours de l'exercice, 23 % ne relevaient pas de sa compétence. Ce calcul ne comprend pas les visites auprès des jeunes pris en charge.

Il existe de nombreuses entités, comme le Bureau de l'ombudsman fédéral, les médiateurs du secteur privé, les organismes d'aide juridique et d'autres organismes de surveillance vers lesquels nous pouvons orienter les plaignants. Ce service ne fait pas partie de notre mandat; cependant, nous avons déterminé qu'il était utile de l'offrir aux personnes qui communiquaient avec le Bureau; de plus, cela permet aux représentants de l'ombudsman de déterminer les domaines pour lesquels nous devons davantage informer la population sur le rôle et le mandat du Bureau.

Les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau sont réparties en plusieurs catégories :

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

Représentant élu – Le Bureau reçoit une plainte concernant la décision d'un représentant élu (p. ex. le plaignant n'est pas d'accord avec la décision prise par un conseil municipal).

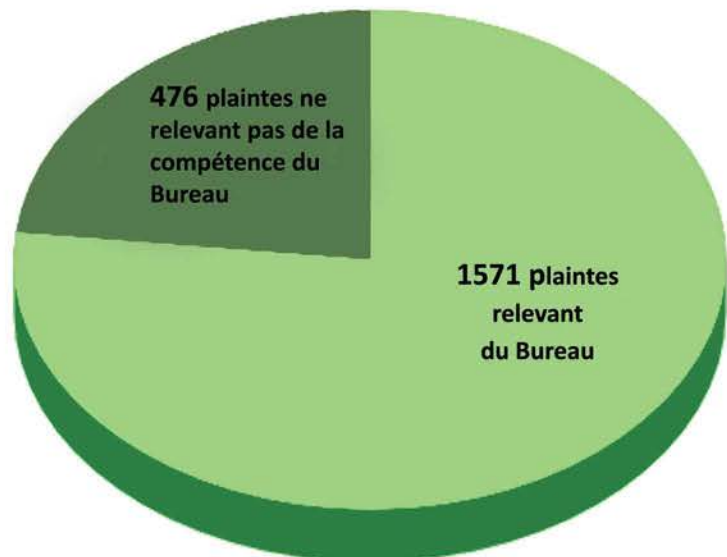
Cour ou tribunal - Le Bureau reçoit une plainte concernant la décision d'un juge ou d'un tribunal (p. ex. le plaignant n'est pas d'accord avec le résultat d'une audience sur la garde d'un enfant).

Organisme autoréglementé

– Le Bureau reçoit une plainte concernant un professionnel dont l'activité est régie par un organisme autoréglementé, ou au sujet des services fournis par un tel organisme (p. ex. plainte relative à un avocat).

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

Figure 5



Délais de règlement

La plupart des dossiers sont réglés par les représentants de l'ombudsman dans un délai de un à sept jours. La figure 6 indique les délais de règlement, par le Bureau, des dossiers se rapportant aux différentes catégories de plainte et d'enquête. Il s'agit de délais généraux. Les délais dépendent de la complexité des dossiers. De nombreuses évaluations initiales sont résolues lors du premier contact avec l'analyste des plaintes et de l'évaluation.

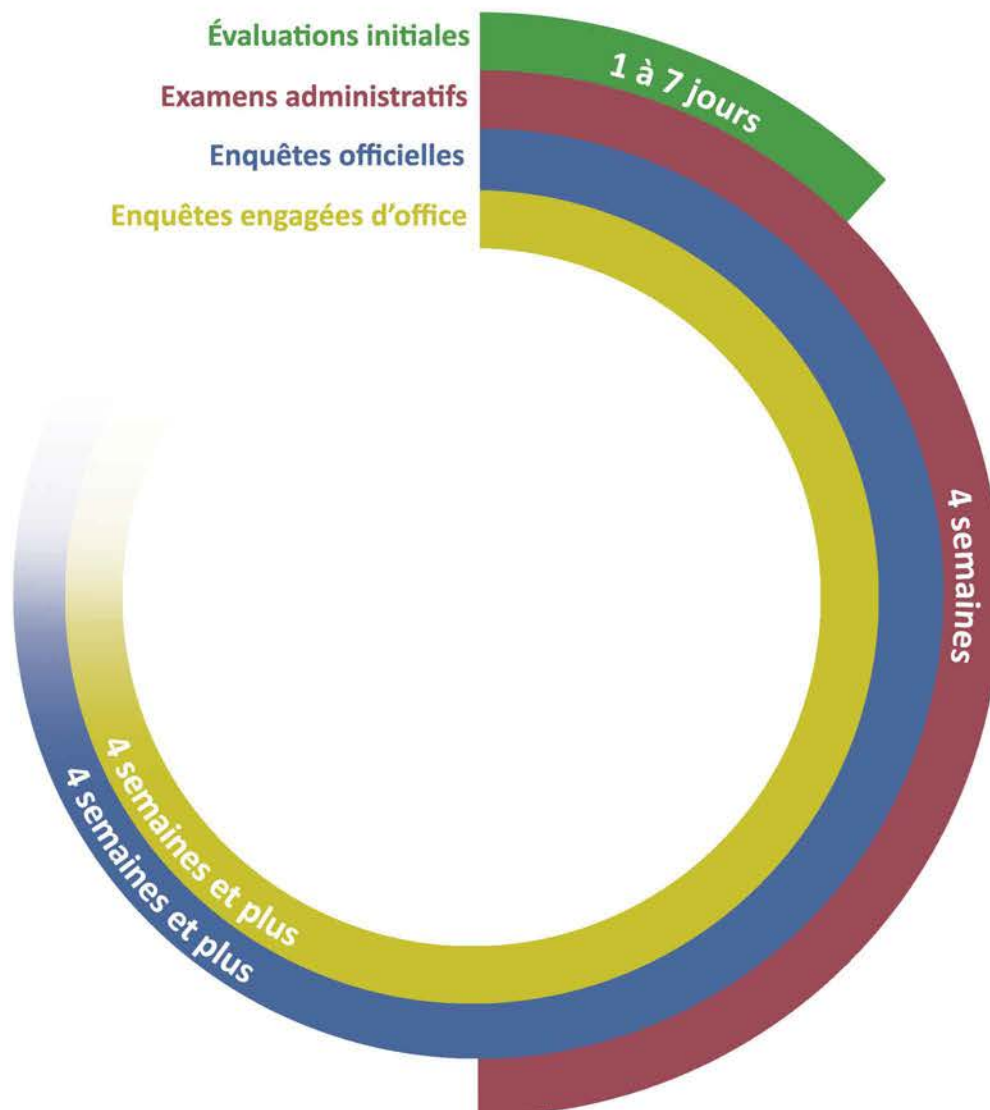


Figure 6

Étude de cas 2

Une personne poursuivie à la Cour des petites créances a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman. Cette personne a indiqué que l'avis qu'on lui avait envoyé avait été écrit à la main et était illisible. Il s'agissait de la raison pour laquelle elle ne savait pas pourquoi on l'attaquait en justice et elle ne pouvait pas produire sa défense. Elle a indiqué avoir parlé avec plusieurs employés du ministère de la Justice ainsi qu'avec le protonotaire, lesquels ont également indiqué ne pas pouvoir lire le document; ils ont cependant expliqué au plaignant qu'il devait produire une défense, faute de quoi la cour rendrait un jugement par défaut.

Lorsqu'un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le ministère de la Justice, un responsable, au bureau du protonotaire, a indiqué que la photocopie de l'avis était de mauvaise qualité, mais que celui-ci était lisible même si un ou deux mots ne l'étaient pas et que le personnel avait par conséquent jugé que le dossier pouvait être traité. Ce responsable a ajouté qu'il incombait à l'arbitre de déterminer si l'avis était lisible et que ce dernier avait été signifié selon la procédure. Il a confirmé que le plaignant s'était vu recommander de produire sa défense afin que la cour ne rende pas un jugement par défaut contre lui.

Le représentant de l'ombudsman a demandé si l'avis pouvait être dactylographié pour le plaignant. Le responsable a déclaré que l'avis ne pouvait pas être dactylographié, certains mots étant illisibles, et que le personnel du bureau du protonotaire risquait donc de mal interpréter le contexte du document. Le représentant de l'ombudsman a ensuite parlé avec le directeur de l'administration des tribunaux, qui a proposé que le personnel de la cour dactylographie ce qui était lisible, et que le demandeur pouvait venir au bureau pour aider à clarifier les mots que le personnel ne pouvait pas comprendre.

Le directeur a confirmé que le demandeur vérifierait le document dactylographié pour s'assurer qu'il n'y avait pas d'erreurs et qu'il ne soit pas interprété selon les suppositions du personnel. Le plaignant a accepté la solution proposée. Le directeur a expliqué qu'en général, son bureau ne dactylographiait pas les avis envoyés par la cour, mais que le plaignant ne savait pas se servir d'un ordinateur et ne connaissait personne qui pouvait l'aider à dactylographier sa déclaration ou son avis. La solution proposée a donc permis de résoudre le problème du plaignant.

Origine des plaintes

Les services gouvernementaux sont vastes; ils peuvent être complexes et comporter de multiples niveaux. Il existe, pour chaque service, des lois, des politiques et des procédures devant être comprises, respectées et appliquées. Si nous pensons à l'influence du gouvernement sur votre vie quotidienne – soins de santé, éducation, routes et infrastructures, etc. – on comprend alors toute l'étendue du mandat du Bureau de l'ombudsman. Les plaintes peuvent découler de n'importe quel programme ou service, ou de plusieurs agences, et peuvent être liées à plusieurs politiques différentes qui parfois se chevauchent. Les affaires peuvent être adressées au Bureau, à des fins d'enquête, par un comité de l'Assemblée législative, y compris les plaintes liées à la politique sur la prévention et la résolution du harcèlement au travail de cette dernière.

Outre les plaintes déposées au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) 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.

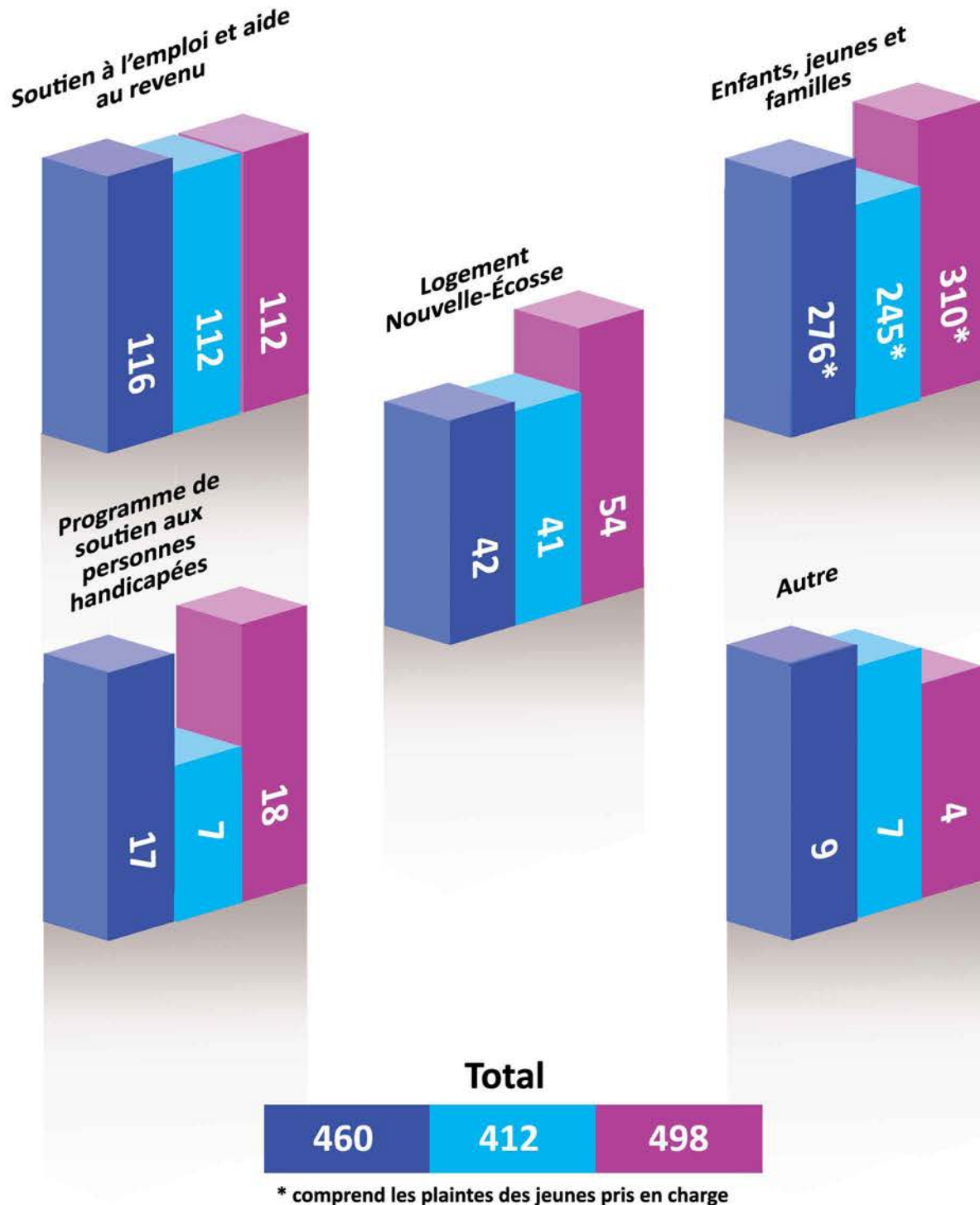
Le Bureau reconnaît que la réception d'une plainte ne signifie pas nécessairement qu'elle est toujours fondée. Le nombre de plaintes concernant un organisme public n'est pas non plus révélateur de la qualité de ses programmes et services. Les organismes publics auxquels les citoyens ont fréquemment accès ou qui interagissent avec une part importante de la population tendent, de par leur nature même, à générer le plus grand nombre de plaintes. Quand on pense au gouvernement, ce sont habituellement les grands ministères qui viennent à l'esprit, notamment ceux qui servent les personnes vulnérables ou celles qui sont en détresse. Il n'est donc pas déraisonnable qu'il puisse y avoir un nombre plus élevé de plaintes. En revanche, si un petit organisme devait faire l'objet d'un nombre élevé de plaintes, la situation pourrait constituer une raison pour le Bureau de mener une enquête plus poussée ou pourrait signaler un problème systémique. Il importe donc de se concentrer sur le fond de chaque plainte et sur le problème en question, au lieu de s'attarder uniquement au nombre de plaintes reçues.

Les figures 7-12 indiquent les entités gouvernementales qui sont associées au plus grand nombre de plaintes ainsi que le type de ces dernières. Les données numériques correspondent à une période de trois ans. Le fait de figurer dans ces tableaux ne signifie pas forcément que les défenseurs ont commis une faute ou mal administré un dossier.

Ministère des Services communautaires

2016-2017 - 2017-2018 - 2018-2019

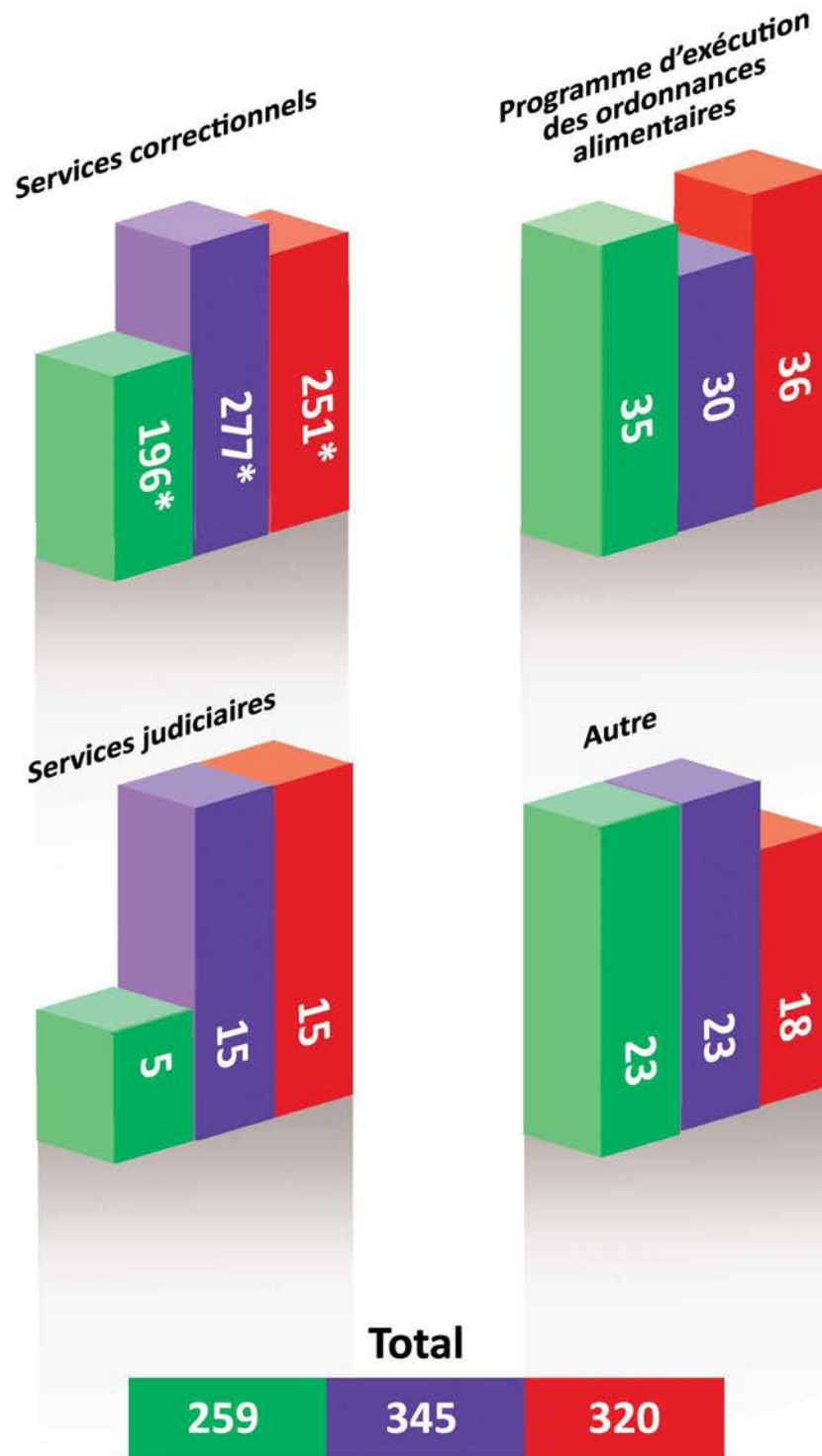
Figure 7



Ministère de la Justice

2016-2017 - 2017-2018 - 2018-2019

Figure 8

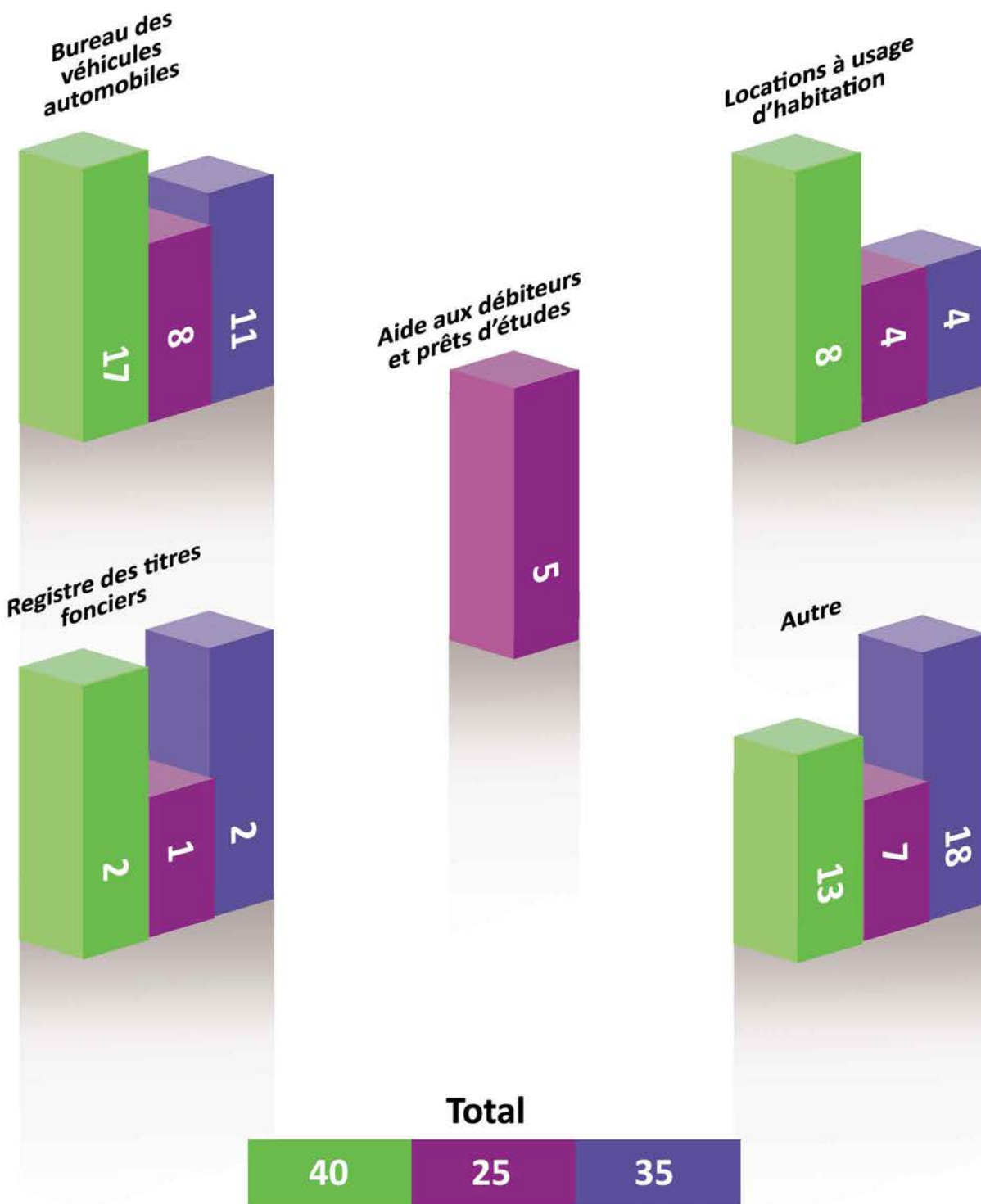


* comprend les plaintes d'adultes et de jeunes pris en charge

Service Nouvelle-Écosse

2016-2017 - 2017-2018 - 2018-2019

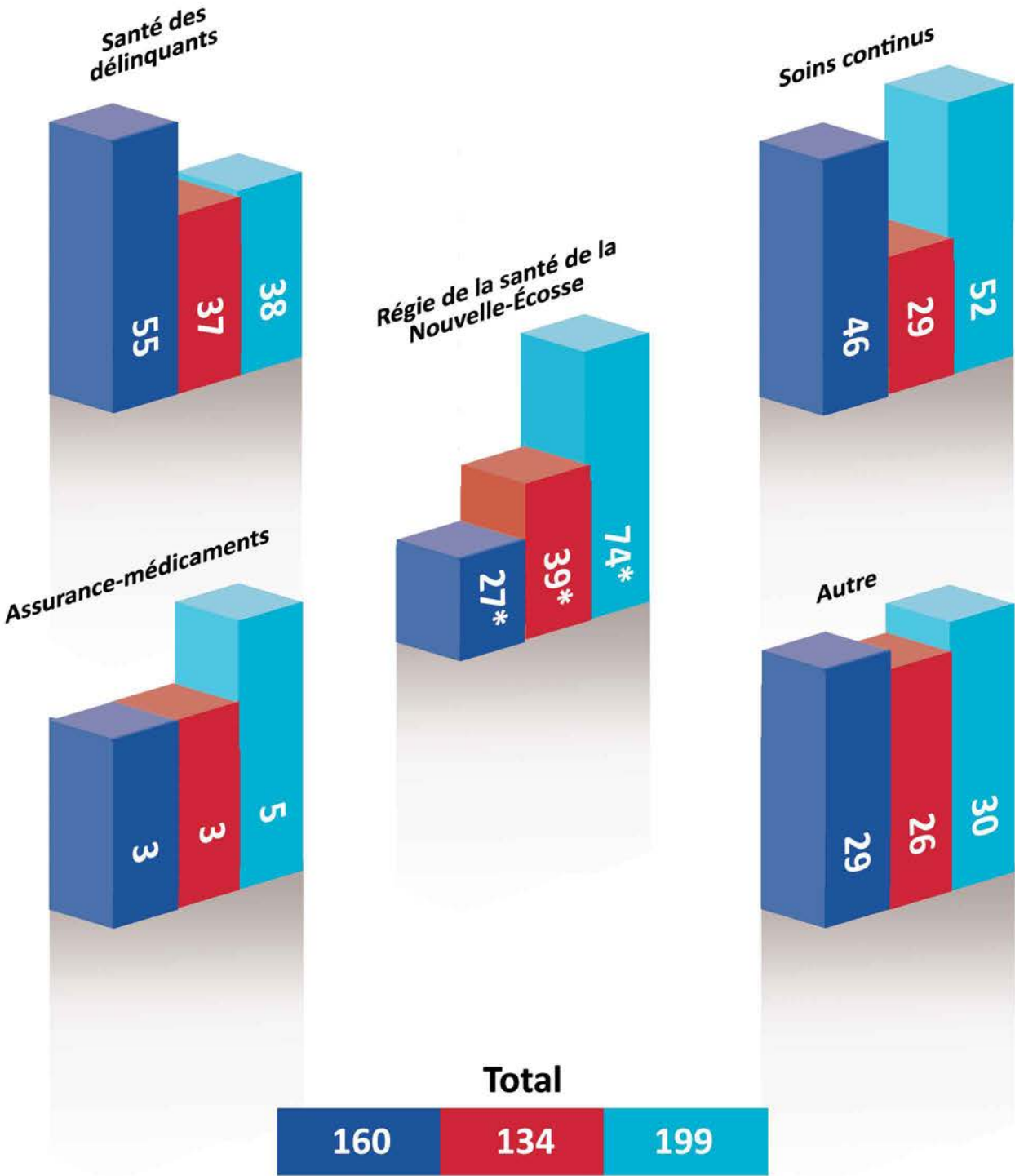
Figure 9



Ministère de la Santé et du Mieux-être

2016-2017 - 2017-2018 - 2018-2019

Figure 10

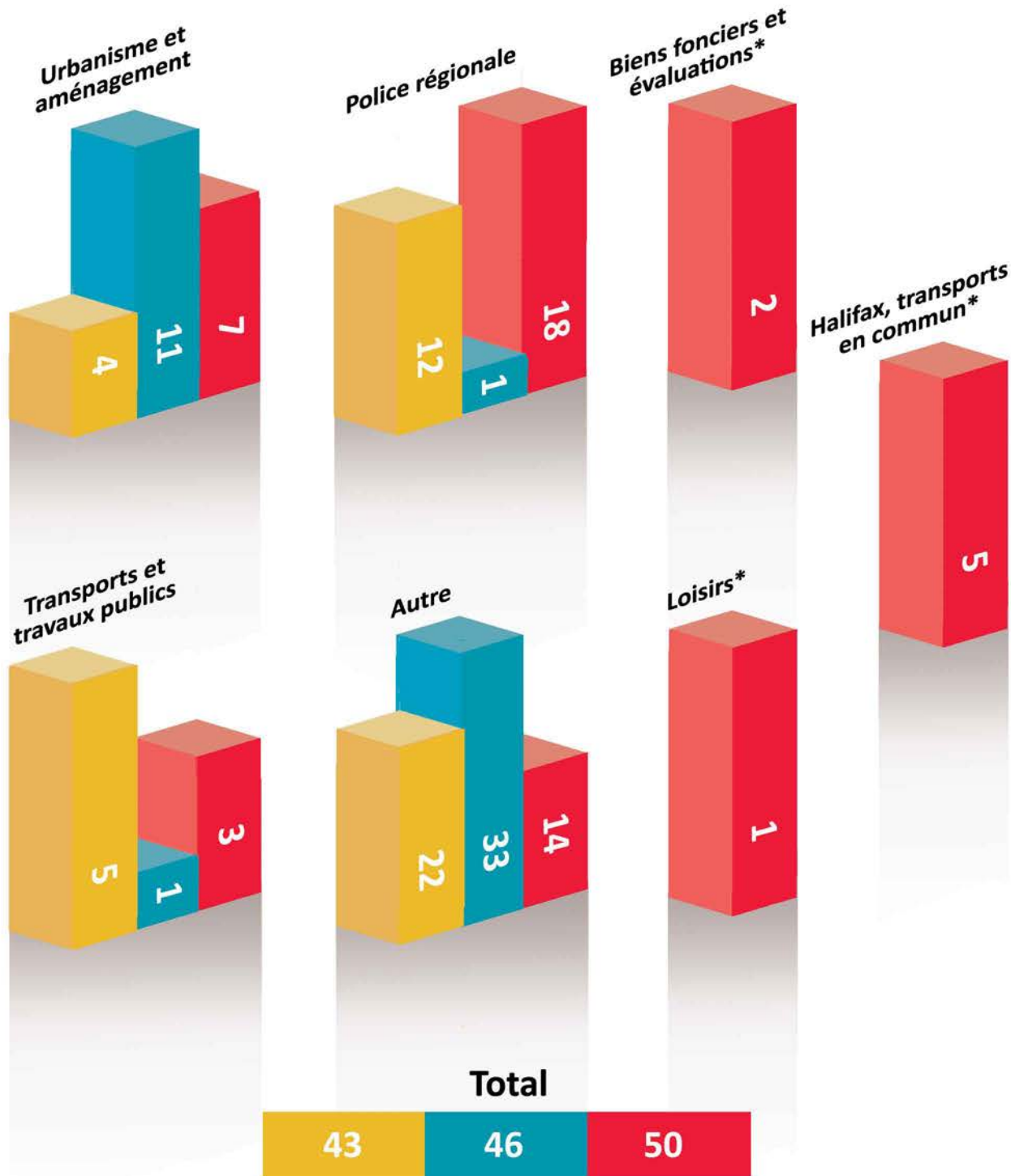


* ne comprend pas la santé des délinquants

Municipalité régionale d'Halifax

2016-2017 - 2017-2018 - 2018-2019

Figure 11



*catégorie ajoutée pour le présent exercice

Commission des accidents du travail

2016-2017 - 2017-2018 - 2018-2019

Figure 12



Défendeurs visés par les plaintes

Le tableau ci-dessous (figure 13) 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 2018-2019.

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

Figure 13

2	Affaires municipales
1	Amherst (ville)
2	Antigonish (municipalité)
1	Archives Nouvelle-Écosse
16	Bureau de l'ombudsman*
20	Centres régionaux pour l'éducation (anciens conseils scolaires)
	- Annapolis Valley (4)
	- Cape Breton-Victoria (3)
	- Chignecto-Central (1)
	- Halifax (6)
	- South Shore (6)
1	Clare (municipalité)
4	Colchester (municipalité)
3	Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée
43	Commission d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse
3	Commission de la fonction publique
25	Commission des accidents du travail
35	Commission des droits de la personne
8	Commission des plaintes contre la police de la Nouvelle-Écosse
2	Commission du travail
2	Communautés, Culture et Patrimoine
1	Communications Nouvelle-Écosse
5	Cumberland (municipalité)
3	Digby (municipalité)
1	Digby (ville)
4	Éducation et Développement de la petite enfance
1	Efficiency Nova Scotia
1	Entreprise
8	Environnement
1	Guysborough (municipalité)
50	Halifax (municipalité)
2	Inverness (municipalité)
3	IWK Health Centre
320	Justice
1	Kentville (ville)
2	Kings (municipalité)
3	Lunenburg (municipalité)
4	Lunenburg (ville)
2	Mulgrave (ville)
13	Municipalité régionale du Cap-Breton

	3	Nova Scotia Community College
	1	Pêches et Aquaculture
	1	Pictou (municipalité)
	3	Property Valuation Services Corporation
	4	Queens (municipalité)
	2	Richmond (municipalité)
87/112 (199)		Santé et Mieux-être / Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse**
	4	Service des poursuites publiques
	35	Service Nouvelle-Écosse
498		Services communautaires
	2	Services internes
	3	Shelburne (municipalité)
	3	Société des alcools de la Nouvelle-Écosse
	1	St. Mary's (municipalité)
	1	Stewiacke (ville)
	15	Terres et Forêts (ancien ministère des Ressources naturelles)
	25	Transports et Renouvellement de l'infrastructure
	18	Travail et Éducation postsecondaire
	1	Tribunal d'appel des décisions de la Commission des accidents du travail
	1	Truro (ville)
	3	West Hants (municipalité)
	1	Westville (ville)
	3	Wolfville (ville)
	1	Yarmouth (municipalité)
	2	Yarmouth (ville)

1422 Nombre total de plaintes avec des défendeurs

625 Nombre total de plaintes sans défendeur – regroupe les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau et les demandes d'informations et de renseignements

2047 TOTAL

* Le Bureau de l'ombudsman a été mis en cause dans 16 affaires portant sur l'avancement, le processus ou les résultats liés aux dossiers traités par les représentants de l'ombudsman. Les gestionnaires ont examiné et traité chacun de ces dossiers.

** comprend la santé des délinquants

Aperçu d'un mois d'activités

Pendant l'année financière 2018-2019, le Bureau a reçu en moyenne 171 plaintes et demandes par mois, sans compter les contacts avec des jeunes pris en charge ou en détention. 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 suivant (figure 14) présente une répartition pour le mois de septembre 2018 et illustre la diversité des plaintes reçues au cours d'un mois donné. Les renseignements fournis comprennent le nom du défendeur ainsi que la nature générale du problème. Les représentants de l'ombudsman doivent avoir une connaissance approfondie des lois, des politiques et des procédures et examiner tous les types de plaintes administratives, que celles-ci se rapportent à des lois provinciales ou à des règlements municipaux. La mention d'une plainte dans le tableau n'indique pas nécessairement qu'une faute a été commise ou qu'un dossier a été mal administré. Le défendeur est indiqué lorsqu'une plainte est reçue.

Septembre 2018 – 178 plaintes

Figure 14

- 1 Aide juridique Nouvelle-Écosse
- **Représentation (1)**
- 2 Centres régionaux pour l'éducation
- **Centre régional pour l'éducation Cape Breton-Victoria (1)**
- **Centre régional pour l'éducation Halifax (1)**
- 1 Commission des accidents du travail
- **Réclamations (1)**
- 3 Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse
- **Communication (2)**
- **Traitement des plaintes (1)**
- 1 Cumberland (municipalité)
- **Problème de communication ou d'emploi (1)**
- 1 Environnement Nouvelle-Écosse
- **Ponceaux / Cours d'eau (1)**
- 1 Halifax (municipalité)
- **Police régionale d'Halifax (1)**
- 1 IWK Health Centre
- **Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse – Soins de santé pour un jeune (1)**
- 32 Justice
- **Services correctionnels pour adultes (22)**
- **Services judiciaires (1)**
- **Services juridiques (1)**
- **Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (5)**
- **Curateur public (1)**
- **Services correctionnels pour jeunes (2)**

- 1 Kings (municipalité)
 - **Aéroport municipal (1)**
- 1 Ministère de l'Entreprise
 - **Innovacorp (1)**
- 11 Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse
 - **East Coast Forensic Hospital (2)**
 - **Prestation de services (3)**
 - **Santé des délinquants (3)**
 - **Santé mentale (3)**
- 9 Santé et Mieux-être
 - **Soins continus (7)**
 - **Assurance-médicaments (1)**
 - **Demande d'information sur la santé – Renvoi (1)**
- 1 Service Nouvelle-Écosse
 - **Bureau des véhicules automobiles (1)**
- 34 Services communautaires
 - **Enfants, jeunes et familles (21)**
 - **Logement (7)**
 - **Soutien à l'emploi et aide au revenu (6)**
- 1 Terres et forêts (ancien ministère des Ressources naturelles)
 - **Application des règlements relatifs aux VTT (1)**
- 4 Transports et Renouvellement de l'infrastructure
 - **Autoroutes (2)**
 - **Conformité du véhicule (1)**
 - **Ressources humaines (1)**
- 2 Travail et Éducation postsecondaire
 - **Allégation d'acte répréhensible (1)**
 - **Programme de formation (1)**
- 1 Ville de Wolfville
 - **Travaux publics (1)**
- 70 Pas de défendeur
 - **Comprend les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau et les demandes d'informations et de renseignements**

Règlement des plaintes

Processus de 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.

La plupart des enquêtes amorcées par le Bureau commencent par des plaintes ou des préoccupations portées à son attention par un membre du public. Même si notre travail initial consiste à régler les affaires de façon informelle, la nature ou la complexité d'un problème nécessite parfois l'adoption d'une approche officielle. Ces types d'enquêtes peuvent donner lieu à des recherches approfondies, l'examen de documents et des entrevues avec les parties concernées, entre autres méthodes permettant de déterminer avec précision ce qui s'est passé. Dans certains cas, la nécessité d'une enquête officielle découle de problèmes récurrents, et d'autres peuvent avoir des répercussions systémiques allant au-delà de la plainte ou du problème initial.

Grâce à la surveillance des tendances en matière de plaintes, les représentants de l'ombudsman peuvent déterminer les problèmes systémiques que pourraient causer les politiques ou le processus. La loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) confère à l'ombudsman le pouvoir de lancer une enquête de son propre chef. 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 peuvent ne pas forcément émaner d'une plainte, mais qui exigent un examen approfondi.

Cette année, huit enquêtes approfondies ont été menées. Le Bureau a reçu deux divulgations d'actes répréhensibles en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), qui ont fait l'objet d'une enquête en application de cette loi. Une allégation d'acte répréhensible a fait l'objet d'une enquête officielle dans le cadre de cette même loi. Aucun acte répréhensible n'ayant été constaté, le Bureau n'a pas formulé de recommandations au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).



Le saviez-vous?

Le Bureau de l'ombudsman a lancé en 2019 un nouveau site Web qui est plus facilement accessible et plus facile à consulter avec un appareil mobile. Comme d'habitude, le public peut accéder à divers rapports d'enquête, trouver des renseignements sur le Bureau ainsi que déposer ou soumettre des plaintes en ligne. Il est de plus possible de télécharger ce rapport annuel et les rapports des années précédentes. Voici l'adresse du nouveau site Web : <https://ombudsman.novascotia.ca/fr>

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

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

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

Enquêtes engagées d'office et examens des politiques

Le Bureau de l'ombudsman peut enquêter de sa propre initiative sur les activités, les pratiques et les politiques du gouvernement; il s'agit d'enquêtes engagées d'office. Des examens des politiques peuvent être réalisés à la demande d'un ministère, d'un organisme, d'un conseil ou d'une commission, ou l'ombudsman peut déterminer qu'une politique particulière doit faire l'objet d'un examen. Ces examens et enquêtes traitent souvent de questions pouvant être de nature systémique. Au cours de l'exercice, le Bureau a mené cinq (5) enquêtes de sa propre initiative et examens de politiques.

Enquêtes sur des jeunes

Les plaintes 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 enfants et des jeunes, tant pour ce qui est de transmettre l'information d'une manière adaptée à leur âge que d'assurer leur sécurité à toutes les étapes du processus de plainte et d'enquête. De nombreuses plaintes sont d'abord entendues par les représentants de l'ombudsman à l'occasion de visites des établissements résidentiels de soins pour enfants, au Wood Street Centre Campus, au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse et à l'Établissement de détention du Cap-Breton pour jeunes délinquants. Ces visites permettent de s'assurer que les jeunes connaissent le rôle du Bureau et qu'ils peuvent présenter des plaintes le plus facilement possible.

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

La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) offre aux fonctionnaires et aux membres du public un moyen clair et accessible de divulguer des allégations d'actes répréhensibles concernant le gouvernement provincial. Même si cette loi vise seulement les fonctionnaires provinciaux, les divulgations d'actes concernant les administrations municipales peuvent être examinées et traitées en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Les fonctionnaires dénonçant des situations peuvent communiquer avec l'agent désigné au sein de leur ministère ou leur supérieur/gestionnaire, ou peuvent communiquer directement avec le Bureau de l'ombudsman. Les situations qui se prêtent davantage à un mécanisme de règlement des griefs, comme les questions touchant l'emploi, ne font généralement pas l'objet d'une enquête en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) et sont renvoyées à une organisation comme un syndicat. Chaque affaire présentée au Bureau fait l'objet d'une évaluation et, s'il y a lieu, d'un renvoi à une autorité compétente. Si, par exemple, un fonctionnaire soumettait une allégation de discrimination au Bureau, les représentants de l'ombudsman pourraient adresser l'intéressé à la Commission des droits de la personne. Cette année, deux plaintes ont fait l'objet d'une enquête au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Résultats des enquêtes (recommandations)

La loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) confère au Bureau le pouvoir d'adresser des recommandations aux ministères, organismes, conseils et commissions du gouvernement provincial, ainsi qu'aux municipalités. Ces recommandations sont généralement le résultat d'enquêtes approfondies, habituellement officielles, menées par le Bureau.

Pour chaque recommandation qui est formulée, l'organisme public concerné est tenu de rendre compte au Bureau de la façon dont il prévoit donner suite à la recommandation et la mettre en œuvre dans un délai prescrit. C'est grâce au pouvoir de formuler des recommandations que le Bureau étaye et améliore la politique publique, les procédures et la prestation des services du gouvernement. L'organisme peut choisir d'accepter et de mettre en œuvre les recommandations, en tout ou en partie, ou de les refuser. Cela dit, la plupart des ministères acceptent et mettent en œuvre les recommandations dans leur intégralité. Il y a plusieurs raisons pour lesquelles une partie donnant suite à une recommandation peut choisir de la mettre en œuvre intégralement, notamment le souhait sincère des fonctionnaires d'améliorer les politiques et les procédures publiques et les préoccupations quant à la façon dont le public pourrait percevoir le défaut de le faire.

Les pages 30-32 présentent les recommandations formulées en 2018-2019. Elles indiquent également l'organisme public visé (défendeur) ainsi que la nature de la plainte. Il y a eu en 2018-2019 17 recommandations officielles. Les recommandations ne découlent pas toutes de nouvelles affaires traitées au cours de l'exercice; certains exemples sont tirés d'enquêtes ouvertes au cours d'un exercice précédent et qui ont pris fin en 2018-2019. Parmi ces 17 recommandations, 14 ont été acceptées et font l'objet d'un suivi de mise en œuvre. Une recommandation a été acceptée et mise en œuvre, et deux autres ont été refusées par le ministère de l'Agriculture.

Plainte

Le Bureau de l'ombudsman a reçu une plainte liée à des préoccupations concernant le fonctionnement de la Commission du prêt agricole de la Nouvelle-Écosse, associée à des allégations relatives aux pratiques d'approvisionnement et à une gestion inefficace.

Défendeur

**Ministère de l'Agriculture
Commission du prêt agricole de la
Nouvelle-Écosse**

Recommandations

1. Le Bureau de l'ombudsman recommande que le ministère de l'Agriculture, après consultation avec les organismes d'État qui accordent du crédit, clarifie et réaffirme sa position au sujet du mandat des organismes, notamment pour déterminer si l'orientation actuelle en matière de concurrence avec les organismes de prêt privés est fidèle aux intentions et aux objectifs du ministère.

2. Le Bureau recommande que le ministère de l'Agriculture, après consultation avec les organismes d'État qui accordent du crédit, procède à une évaluation de la Commission du prêt agricole de la Nouvelle-Écosse et de la Commission des prêts aux pêcheurs et aux aquaculteurs afin de

déterminer si elles disposent des ressources suffisantes quant au nombre et aux descriptions des postes, et si elles sont bien équipées en ce qui concerne les bureaux, les bases de données et les systèmes de dossiers.

3. Le Bureau recommande que le ministère de l'Agriculture, après consultation avec les organismes d'État qui accordent du crédit, élabore et mette en œuvre des directives ou des politiques en matière de conflit d'intérêts obligeant les employés à se retirer de toute prise de décision ou soutien lié à des prêts pouvant bénéficier aux membres de leur famille. Le personnel devrait être informé des directives relatives aux conflits d'intérêts et des exigences en matière de confidentialité.

4. Le Bureau recommande que les organismes d'État qui accordent du crédit, en collaboration avec le ministère des Finances et le Conseil du Trésor, examinent les pratiques d'approvisionnement pour s'assurer que les documents relatifs à l'administration des contrats d'approvisionnement sont clairs et suffisants, ainsi que pour veiller au respect de toutes les politiques d'approvisionnement.

Le défendeur n'a pas accepté les recommandations 1 et 3. La mise en œuvre de la recommandation 2 est en cours de suivi, et la recommandation 4 a été mise en œuvre.

Plainte

Un aîné a communiqué avec le Bureau après l'arrêt de ses soins à domicile. L'enquête a donné lieu à un examen du dossier des soins continus prodigués au plaignant ainsi qu'à un examen de certaines politiques provinciales et politiques de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse. Les raisons données pour l'arrêt des soins étaient contradictoires. L'enquête a permis de déterminer que la façon dont les choses s'étaient déroulées n'était pas conforme à la politique et aux procédures. Voir l'étude de cas intégrale à la page 43 du présent rapport.

Défendeur

**Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse
Ministère de la Santé et du Mieux-être**

Recommandations

Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse :

1. Le Bureau de l'ombudsman recommande un examen de la politique mise en œuvre dans les zones de la Régie, relativement à la détermination des risques liés à la prestation de services de soins continus, aux enquêtes effectuées ainsi qu'aux solutions apportées, comme l'avis de risque élevé et la politique sur les contrats écrits des clients de l'ancienne [régie régionale de la santé], afin de veiller au respect, par les zones, de la politique actuelle de la Régie de la santé, de promouvoir une mise en œuvre cohérente ainsi que de déterminer les politiques nécessitant d'être élaborées pour l'ensemble de la Régie.

2. Le Bureau recommande d'achever et de mettre en œuvre dans toutes les zones de la Régie des procédures comme celles qui sont associées à la politique d'évaluation des risques en matière de sécurité dans les établissements communautaires, afin de répondre aux préoccupations en matière de risque et de sécurité lors de la prestation de soins aux clients des services à domicile. Il devrait s'agir de procédures, de protocoles ou de lignes directrices concernant les aspects suivants :

- Définition et détermination des risques;
- Enquêtes sur les risques;
- Processus de décision et d'évaluation des risques fondés sur des données probantes;
- Documentation de chaque enquête et évaluation des risques, y compris toute consultation avec des intervenants internes et externes;
- Participation au processus du client et des décideurs au nom d'autrui.

3. Terminer l'examen de l'ébauche de la politique d'appel des décisions relatives aux soins continus de la Régie pour s'assurer qu'elle reflète les exigences de la politique du ministère de la Santé et du Mieux-être en matière de soins à domicile, et qu'elle inclut la possibilité, pour les clients et les décideurs au nom d'autrui, de faire appel des décisions relatives à l'obtention de services de soins infirmiers à domicile, y compris lorsque le client ou l'environnement est considéré à haut risque.

4. Élaborer et mettre en œuvre une politique en matière de soins continus pour les droits du client, afin de veiller au respect de la politique du ministère de la Santé et du Mieux-être en matière de soins à domicile, ainsi que promouvoir la sensibilisation aux droits du client ainsi qu'une compréhension et une approche cohérentes quant à ces droits. Les clients, familles et décideurs au nom d'autrui devraient pouvoir facilement accéder à ces informations.

5. S'assurer, en collaboration avec le ministère de la Santé et du Mieux-être, que le refus et l'arrêt de services de soins à domicile, décidés par le prestataire en raison de préoccupations en matière de risques et de sécurité, y compris les services de soins infirmiers fournis par la Régie, soient inclus dans les rapports remis régulièrement au ministère pour assurer un contrôle adéquat et veiller au respect de la politique provinciale. Ce processus devrait inclure une méthode permettant de tenir des statistiques afin de déterminer les tendances et les lacunes dans la prestation de services et répondre à celles-ci.

Règlement des plaintes

6. Former le personnel et les gestionnaires sur la politique de la Régie relative aux aspects suivants :

- Détermination, évaluation et traitement des problèmes en matière de risques et de sécurité lors de la prestation de soins à domicile;
- Processus d'appel pour les clients de soins à domicile;
- Droits du client.

7. Élaborer et mettre en œuvre une politique concernant la réception et le traitement des plaintes concernant les services de soins infirmiers à domicile, en particulier les services fournis par la Régie.

8. Réaliser une évaluation indépendante du dossier du plaignant afin d'évaluer les risques et l'admissibilité aux services de soins infirmiers à domicile.

Ministère de la Santé et du Mieux-être :

1. Explorer les options liées à la révision et à la modification de la législation relative aux services de soins à domicile pour veiller à ce qu'elle offre un cadre réglementaire adéquat pour l'administration de tels services.

2. En collaboration avec la Régie, revoir et, le cas échéant, modifier le manuel de la politique sur les soins continus à domicile pour s'assurer qu'il reflète les changements organisationnels établis dans la loi sur les régies de la santé (*Health Authorities Act*) ainsi que les exigences du cadre de responsabilisation.

3. Inclure les services de soins infirmiers à domicile fournis par la Régie au processus de vérification des soins à domicile en vigueur afin de

confirmer la conformité à la politique, aux normes et aux ententes de services provinciales.

4. S'assurer, en collaboration avec la Régie, que le refus et l'arrêt de services de soins à domicile, décidés par le prestataire en raison de préoccupations en matière de risques et de sécurité, y compris les services de soins infirmiers fournis par la Régie, soient inclus dans les rapports remis régulièrement au ministère pour assurer un contrôle adéquat et veiller au respect de la politique provinciale. Ce processus devrait inclure une méthode permettant de tenir des statistiques afin de déterminer les tendances et les lacunes dans la prestation de services et répondre à celles-ci.

5. Élaborer et mettre en œuvre une politique concernant la réception et le traitement des plaintes relatives aux services de soins à domicile, y compris les services de soins infirmiers administrés par la Régie qui relèvent de la compétence du ministère. Cette politique doit être rendue publique et clairement décrire les responsabilités et les mesures du ministère de la Santé et du Mieux-être relativement aux plaintes du public concernant les programmes et les services de soins continus, y compris les délais impartis pour assurer le suivi de ces plaintes ou enquêter sur celles-ci.

La mise en œuvre de la recommandation 1 et des recommandations 3 à 7 font l'objet d'un suivi. La Régie de la santé a mis en œuvre les recommandations 2 et 8.

Le ministère de la Santé et du Mieux-être a mis en œuvre les recommandations 2, 4 et 5. La mise en œuvre des recommandations 1 et 3 fait l'objet



La Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse confirme l'autorité de l'ombudsman

Le 12 juin 2019, alors que le Bureau de l'ombudsman préparait le présent rapport, la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse a rendu une décision significative concernant une question de compétence et d'accès à des documents. Plus précisément, la décision concernait une enquête engagée d'office par le Bureau de l'ombudsman ainsi qu'une demande de celui-ci adressée au ministère de la Santé et du Mieux-être relativement à la divulgation de documents venant des services de protection des adultes.

À la fin de 2016, le Bureau de l'ombudsman a reçu des informations de nombreuses sources au sujet des soins fournis à un adulte ayant des problèmes de santé physique et mentale, ainsi qu'au sujet d'une absence présumée de réponse ou de retard excessif de la part des services de protection des adultes quant au traitement d'un renvoi. L'enquête engagée d'office visait à examiner la participation, à l'affaire, des services de protection.

Dans le cadre du processus habituel, le Bureau a demandé, conformément au paragraphe 17(1) de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), la divulgation de dossiers du ministère de la Santé et du Mieux-être concernant l'adulte en question et son aidant. Le ministère a refusé de fournir les dossiers dans leur intégralité, sans expurgations. Chaque tentative de résolution moins officielle ayant échoué, le Bureau de l'ombudsman a demandé à la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse de se prononcer sur la question de la compétence de l'ombudsman quant à l'enquête portant sur cette affaire.

La Cour d'appel a examiné les deux questions suivantes :

1. Le paragraphe 11(2) de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) interdit-il à l'ombudsman d'enquêter sur le traitement, par le ministère de la Santé et du Mieux-être, de plaintes, de renvois et de dossiers concernant la protection des adultes?
2. La compétence de l'ombudsman, le cas échéant, permet-elle à celui-ci de demander au ministère de la Santé et du Mieux-être la communication d'un document dans son intégralité?

En plus d'ordonner la communication de documents dans leur intégralité, ce à quoi le ministère visé s'est conformé, la plus haute cour de la Nouvelle-Écosse s'est prononcée de façon claire et élaborée sur les pouvoirs et prérogatives de l'ombudsman; son jugement a donc toute sa place dans les rapports judiciaires canadiens. Le jugement de la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse permet non seulement de trancher les questions juridiques avec précision, mais il se fonde également sur des antécédents, usages et pratiques pertinents et instructifs. Il décrit de manière précise et appuie sans équivoque le rôle et le mandat de l'ombudsman au sein de structures démocratiques fonctionnelles.

La Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse conclut donc de la manière suivante : « L'autorité de l'ombudsman est une véritable force qui fait partie d'un système de freins et de contrepoids pour le bon fonctionnement de nos institutions démocratiques. Le rôle de surveillance de l'ombudsman sert à rappeler au gouvernement et à sa bureaucratie qu'ils doivent, comme les citoyens qu'ils servent, respecter la primauté du droit et qu'ils seront tenus responsables de sa violation. »

Cause : Nouvelle-Écosse (Bureau de l'ombudsman) c. Nouvelle-Écosse (procureur général), 2019 CANE 51

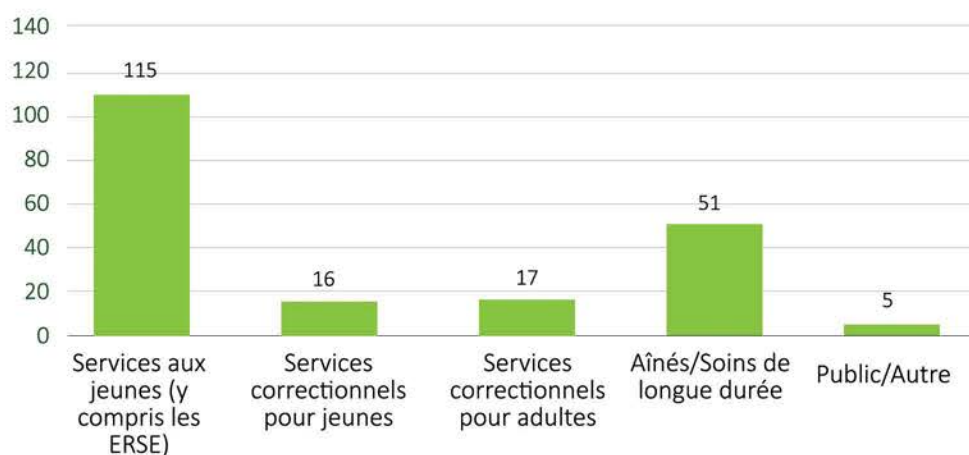
Sensibilisation

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) ainsi que les jeunes et autres détenus 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 en les visitant 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 Campus, au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse et à l'unité de soins en milieu surveillé du IWK. Les représentants de l'ombudsman rédigent également des rapports décrivant en détail leur visite, qu'une plainte soit déposée ou non par une personne présente.

En plus d'effectuer régulièrement des visites sur place, les représentants de l'ombudsman assistent à des événements 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 aux salons suivants : Yarmouth 50+ Expo, Hants County Seniors Expo et Truro Seniors Wellness Expo. Ils ont de plus fait des présentations au Dartmouth Kiwanis Club, à la Laing House, à Hope Landing, à la faculté de service social de Dalhousie, au Eastern College (programme pour les enfants et les jeunes), à la Schulich School of Law, ainsi qu'assisté à une réunion du conseil de la « Dream Team » du Conseil pour la famille de la Nouvelle-Écosse. Les représentants de l'ombudsman ont également assisté à l'assemblée générale annuelle de la Fédération des familles d'accueil et à la soirée de lancement du bulletin « The Voice Youth in Care ». L'ombudsman a assisté, avec un membre du personnel qui suit une formation en service social, au colloque « Reclaiming Social Work » pour les travailleurs sociaux en bien-être de l'enfance. L'ombudsman et la directrice générale ont également fait une présentation à la commission d'enquête sur la Home for Coloured Children.

Séances de sensibilisation
Figure 15



Le Bureau de l'ombudsman continue à mettre l'accent sur la sensibilisation auprès des groupes sous-représentés ou sous-desservis, ainsi que des communautés LGBTQI et autochtone, des Afro-Néo-Écossais et des nouveaux Canadiens, entre autres. Nous continuons à perfectionner cette approche et à faire 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 une fois de plus participé à la campagne annuelle de collecte de fonds de la Commission de la fonction publique pour Centraide et a coordonné ses efforts par l'intermédiaire du Comité directeur Centraide de la fonction publique.

Services correctionnels

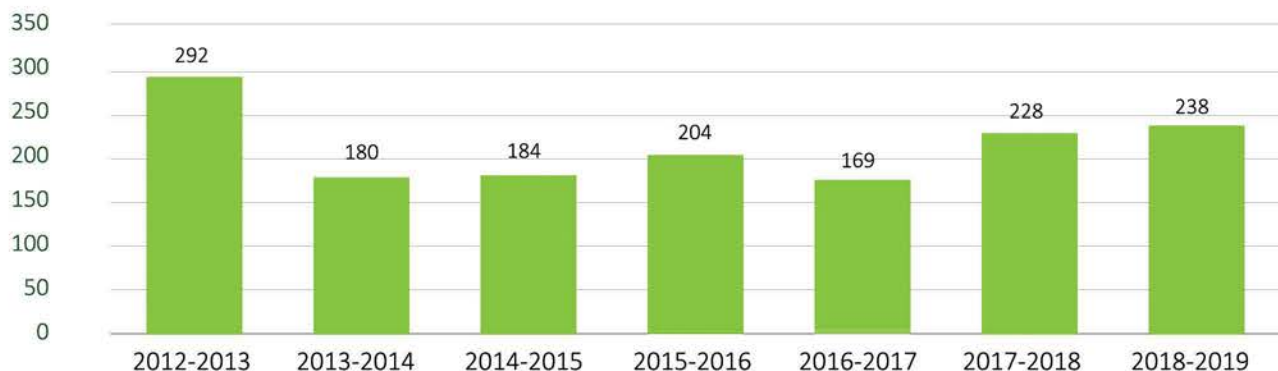
En Nouvelle-Écosse, quatre établissements correctionnels pour adultes assurent le maintien en détention des détenus condamnés ainsi que ceux placés en détention provisoire en attente de leur procès. Ces établissements sont l'Établissement correctionnel du Centre de la Nouvelle-Écosse (ECCNE), l'Établissement 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). Ils reçoivent la visite de représentants de l'ombudsman tous les trimestres et selon les besoins. Dans le cadre de leurs visites, les représentants peuvent recevoir des plaintes, fournir des renseignements ou effectuer des aiguillages, et encourager le règlement des plaintes à travers le processus des services correctionnels relatif au traitement interne des plaintes.

Les représentants de l'ombudsman et l'analyste des plaintes et de l'évaluation informent les détenus sur le processus interne de traitement des plaintes au sein des services correctionnels et les encouragent à épuiser toutes les voies d'appel avant de déposer une plainte auprès du Bureau. Cette façon de procéder a réduit le nombre total de plaintes visant les services correctionnels. Cette réduction des plaintes permet donc à l'analyste des plaintes et de l'évaluation et aux représentants de l'ombudsman de consacrer plus de temps aux questions complexes ou systématiques.

La figure 16 indique le nombre de plaintes des détenus liées aux services correctionnels au cours des cinq derniers exercices. Le graphique ne comprend pas les plaintes des détenus à l'extérieur des services correctionnels, comme celles qui concernent les services de santé des délinquants fournis par la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse. Le total des plaintes déposées par les détenus et le public en ce qui concerne les services correctionnels se trouve à la figure 8. En 2018-2019, les détenus ont déposé 238 plaintes visant les services correctionnels, dont plusieurs ont été renvoyées au processus interne de traitement des plaintes.

Plaintes visant les services correctionnels

Figure 16



Services pour les jeunes et les aînés

Bien que les jeunes et les aînés appartiennent à deux groupes d'âge opposés, ils ont certaines choses en commun. Par exemple, les jeunes et les aînés, notamment ceux pris en charge et sous garde, font partie des personnes les plus vulnérables de notre société. Étant donné que ces deux groupes dépendent plus souvent des services publics que le reste de la population, les interactions négatives avec le gouvernement tendent à être plus nombreuses. Il arrive qu'ils dépendent d'un ou de plusieurs services gouvernementaux pour leur quotidien, ce qui peut entraîner des conflits qui compliquent le niveau de prestation.

Par exemple, les jeunes qui demeurent dans les établissements résidentiels de soins pour enfants (ERSE) ou qui sont 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 nombre d'autres jeunes de la province, et ils en dépendent davantage. Les représentants de l'ombudsman examinent confidentiellement les préoccupations des enfants, des jeunes et des aînés relatives aux services gouvernementaux et enquêtent sur celles-ci.

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

Notre rôle et notre mandat de surveillance général des enfants et des jeunes ne sont pas enchâssés dans un instrument législatif particulier, mais découlent des conclusions d'une vérification du gouvernement provincial réalisée en 1995, ainsi que du rapport Stratton, qui s'était penché sur des allégations de mauvais traitements dans les établissements provinciaux pour jeunes. Le gouvernement avait reconnu à l'époque qu'une surveillance indépendante était essentielle pour protéger les jeunes pris en charge et en détention. Cette reconnaissance a depuis lors mené à la tenue par les représentants de l'ombudsman de visites régulières dans les établissements résidentiels de soins pour enfants et les établissements de prise en charge et de détention. Pour en savoir plus au sujet des visites sur place, voir la partie Sensibilisation du présent rapport.

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 avoir recours aux processus internes de règlement des plaintes, ils n'hésitent pas à enquêter sur les allégations de mauvais traitements ou de violence.

Types de plaintes déposées par des jeunes

La plupart des plaintes proviennent de jeunes pris en charge et en détention – voir les catégories de la figure 17. Par exemple, la catégorie « nourriture » se rapporte aux repas donnés dans les établissements publics pour jeunes; et la catégorie « personnel » se rapporte au personnel des établissements.

Figure 17

23	Personnel
3	Programmes
13	Éducation
15	Placement
24	Discipline
5	Équipements
18	Services juridiques/Avocat
6	Installations/Bâtiment
3	Nourriture
8	Loisirs
2	Droits de la personne
9	Travailleur social
6	Problèmes avec d'autres résidents
6	Communication
14	Soins de santé
4	Biens personnels
3	Privilèges
15	Politiques et procédures
24	Autres
201	Total

Problèmes particuliers aux aînés

Les plaintes enregistrées en tant que problèmes particuliers aux aînés doivent se rapporter à des situations dans lesquelles le statut de personne âgée est directement lié à la plainte. Les plaintes qui ont été déposées par des aînés ne sont donc pas toutes indiquées ici.

Figure 18

10	Soins continus/Foyers pour personnes âgées
13	Logement
2	Assurance-médicaments
3	Autres services communautaires
4	Autres soins de santé
23	Autre
9	Ne relevant pas de la compétence du Bureau (renvois)
64	Total

Conseil de l'ombudsman pour les jeunes

Fruit du Sommet de la jeunesse 2017, le Conseil de l'ombudsman pour les jeunes (COJ) est une initiative conçue et menée par les jeunes permettant aux jeunes de la Nouvelle-Écosse de s'exprimer.



En novembre 2018, treize (13) jeunes âgés de 13 à 18 ans venant de toutes les régions de la province ont été sélectionnés en tant que premiers membres du COJ et architectes du projet.



Conseil de l'ombudsman pour les jeunes

Des réunions ont eu lieu à la fois en personne et à distance, avec Skype et Google Hangouts. Alors que la première année d'existence du COJ se termine, les participants ont donné les informations suivantes :

- (1) Le COJ permettra aux jeunes de faire part de leurs préoccupations aux ministères et organismes gouvernementaux ou de déposer des plaintes auprès d'eux;
- (2) Le COJ ciblera la promotion d'initiatives axées sur les jeunes à travers la province;
- (3) Les jeunes de 12 à 19 ans pourront faire partie du COJ;
- (4) Les membres auront la possibilité d'avoir un mandat de deux ans.



Alors que nous commençons à recruter des membres pour la deuxième année du COJ, les participants ainsi que les membres du bureau restent profondément motivés et optimistes quant à l'avenir du COJ.



Étude de cas concernant un jeune

Un jeune résidant au Wood Street Centre Campus a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman, alléguant qu'on avait essayé à plusieurs reprises d'entrer en contact avec son travailleur social, en vain cependant. On avait alors essayé de communiquer avec le superviseur du travailleur social, sans pouvoir non plus le joindre.

Lorsqu'un représentant de l'ombudsman a fait un suivi auprès du plaignant, ce dernier lui a dit qu'il essayait d'entrer en contact avec son travailleur social depuis une vingtaine de jours. Le plaignant s'inquiétait, car il n'était pas prêt pour la prochaine conférence de cas et se préoccupait de son futur placement.

Le représentant de l'ombudsman a donc communiqué avec le gestionnaire responsable du travailleur social ainsi que le superviseur de ce dernier. En communiquant avec le gestionnaire, le représentant de l'ombudsman a relevé plusieurs problèmes liés aux méthodes de communication.

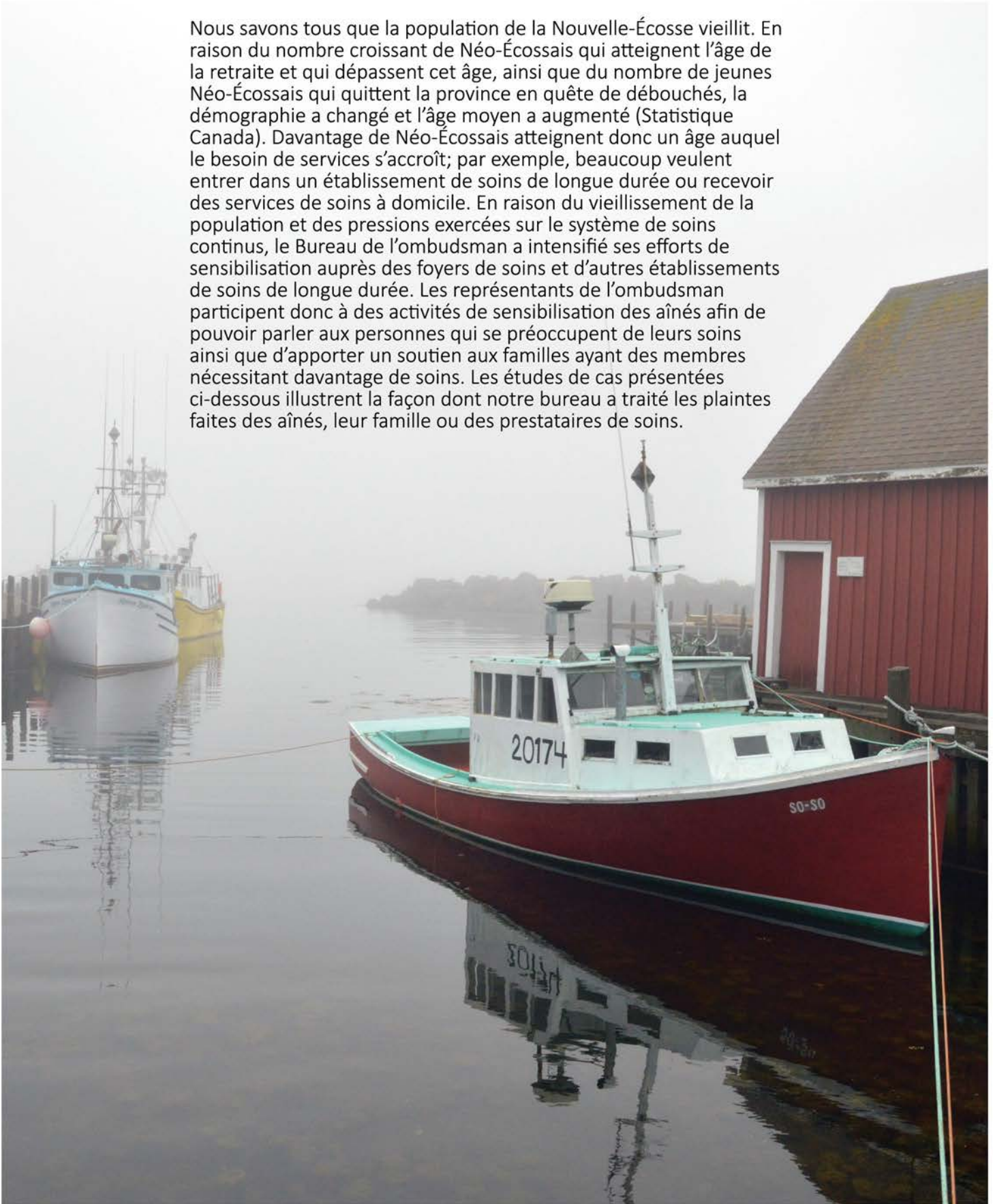
Le personnel de Wood Street laissait des messages dans la boîte vocale du travailleur social, alors que le message d'accueil indiquait que ce dernier était en congé; de plus, aucun remplaçant n'était proposé. Le plaignant n'avait pas été informé de la situation. Le représentant de l'ombudsman a de plus déterminé que le travailleur social, une fois de retour au travail, avait de nombreux messages vocaux à traiter. Le gestionnaire a donc pris des mesures relatives à la charge de travail du personnel et sur la gestion de la charge de travail en cas de retards dans le traitement des dossiers.

Le représentant de l'ombudsman a également communiqué avec le directeur du programme du Wood Street Centre Campus. Après avoir discuté des préoccupations en question avec ce dernier, des réunions ont eu lieu avec le personnel afin de discuter des problèmes de communication, des « messages d'absence » et de la non-communication de renseignements aux résidents essayer d'entrer en contact avec des travailleurs sociaux.

Le directeur du programme et le personnel du ministère des Services communautaires traitant le dossier ont également abordé la question de la communication entre leurs organismes afin de se préparer aux futurs problèmes et obstacles en matière de communication et les prévenir.

Section spéciale sur les aînés et les soins de longue durée

Nous savons tous que la population de la Nouvelle-Écosse vieillit. En raison du nombre croissant de Néo-Écossais qui atteignent l'âge de la retraite et qui dépassent cet âge, ainsi que du nombre de jeunes Néo-Écossais qui quittent la province en quête de débouchés, la démographie a changé et l'âge moyen a augmenté (Statistique Canada). Davantage de Néo-Écossais atteignent donc un âge auquel le besoin de services s'accroît; par exemple, beaucoup veulent entrer dans un établissement de soins de longue durée ou recevoir des services de soins à domicile. En raison du vieillissement de la population et des pressions exercées sur le système de soins continus, le Bureau de l'ombudsman a intensifié ses efforts de sensibilisation auprès des foyers de soins et d'autres établissements de soins de longue durée. Les représentants de l'ombudsman participent donc à des activités de sensibilisation des aînés afin de pouvoir parler aux personnes qui se préoccupent de leurs soins ainsi que d'apporter un soutien aux familles ayant des membres nécessitant davantage de soins. Les études de cas présentées ci-dessous illustrent la façon dont notre bureau a traité les plaintes faites des aînés, leur famille ou des prestataires de soins.



Étude de cas 1

Deux personnes ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman au sujet de préoccupations quant à la sécurité et au bien-être d'une personne âgée de leur localité. Ces deux personnes pensaient que l'aîné en question était à risque et ont donc déposé une plainte ou fait une demande auprès des services de protection des adultes.

La situation se rapportait à un problème intéressant en matière de confidentialité concernant plusieurs organismes et personnes. Selon les informations fournies par les plaignants, la personne âgée était dans l'impossibilité, en raison de ses capacités mentales, de consentir librement que le personnel de santé discute de ses soins avec ses amis ou sa famille.

Le Bureau de l'ombudsman a donc déterminé qu'un suivi était nécessaire pour assurer la sécurité et le bien-être de la personne âgée. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec les services de protection des adultes pour s'assurer qu'ils étaient au courant de la situation. Entre-temps, les coordonnées des services de santé mentale et de protection des adultes avaient été fournies aux personnes ayant communiqué avec le Bureau. Le Bureau leur a de plus conseillé d'appeler la police en cas de problèmes immédiats liés à la sécurité de la personne âgée.

Le représentant de l'ombudsman a confirmé que les services de protection des adultes étaient au courant de la situation et estimaient que la personne âgée n'avait pas besoin de protection. Un renvoi avait cependant été fait aux services de soins continus. Le représentant de l'ombudsman a fourni des détails sur les allégations liées à la situation actuelle ainsi que les préoccupations concernant la santé et le bien-être de la personne âgée en question, y compris sur ses conditions de logement. Les services de protection des adultes ont indiqué qu'ils demanderaient à un employé d'examiner la situation et de communiquer de nouveau avec les services de santé mentale des personnes âgées au sujet d'une évaluation.

Le représentant de l'ombudsman a également communiqué avec le coordonnateur principal de la sécurité des aînés du programme de sécurité des aînés des Infirmières de l'Ordre de Victoria (VON). La situation a été décrite au coordonnateur, sans cependant donner de renseignements personnels, et celui-ci a confirmé que le programme de sécurité des aînés de VON pouvait fournir une aide. Le coordonnateur a indiqué que ses coordonnées pouvaient être fournies à toute personne qui appelait le Bureau de l'ombudsman et qui était susceptible de bénéficier des services de VON.

Le représentant de l'ombudsman a également communiqué avec le service des soins continus pour confirmer les services qui, le cas échéant, pouvaient être fournis à la personne âgée. Lors des contacts avec le service des soins continus et les deux plaignants, le Bureau de l'ombudsman a constaté qu'il y avait un problème de communication ou des malentendus au sujet de l'utilisation des installations de cuisine par le personnel du service de soins à domicile afin de fournir des repas à la personne âgée en question. La situation a été clarifiée, et le service de soins continus a indiqué qu'il ferait un suivi concernant la fourniture de repas à la personne âgée.

Après d'autres interventions par les services de protection des adultes, la décision a été prise de placer l'aîné dans un foyer de soins. Les plaignants ont par la suite indiqué qu'ils ne s'inquiétaient plus de la sécurité de l'aîné et que ce dernier semblait bien se porter.

Ce cas illustre l'intervention de plusieurs organismes et ressources pour traiter une même situation. Dans une situation stressante, il peut être difficile de savoir à qui s'adresser. Le Bureau de l'ombudsman peut aider à déterminer les intervenants concernés, communiquer avec ceux-ci et leur adresser des renvois, ainsi qu'établir les options et des ressources permettant aux plaignants de régler une situation.

Étude de cas 2

Une personne âgée a communiqué avec le Bureau après l'arrêt de ses soins infirmiers à domicile. Ce service était assuré par la Régie de la santé, et elle ne savait pas pourquoi elle n'en bénéficiait plus. Le Bureau de l'ombudsman a donc communiqué avec le personnel responsable, dans la zone en question, sans pouvoir cependant régler le problème.

Une enquête officielle a été menée auprès de la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse ainsi que du ministère de la Santé et du Mieux-être, les deux défendeurs. Le ministère de la Santé et du Mieux-être faisait partie des défendeurs, car celui-ci a la responsabilité générale du contrôle des services de santé et établit la politique provinciale relative aux services de soins à domicile. L'enquête a donné lieu à un examen du dossier des soins continus prodigués au plaignant ainsi qu'à un examen de certaines politiques provinciales et politiques de la Régie de la santé. Les représentants de l'ombudsman ont de plus posé des questions au plaignant, au personnel de la zone de la Régie, ainsi qu'au personnel qui, au sein du ministère de la Santé et du Mieux-être, est chargé de surveiller l'administration des services de soins à domicile dans la province.

L'enquête a révélé que la zone en question appliquait une politique en matière de clients à haut risque qui datait de 2012 et qui avait été élaborée sous l'ancienne régie régionale de la santé. Cette politique était appliquée en attendant l'élaboration d'une politique pour toutes les zones. La zone en question avait donc établi un contrat avec le plaignant en vertu de la politique de 2012 relativement aux problèmes de sécurité. Toutes les parties ont indiqué que l'aîné avait respecté les termes du contrat.

Les raisons données pour l'arrêt des soins étaient contradictoires. Pour le personnel de la zone de la Régie, il s'agissait de problèmes de sécurité. L'enquête menée par la Régie sur les problèmes de sécurité signalés au domicile de la personne âgée était inadéquate, car elle n'avait pas permis à cette dernière d'obtenir des informations sur la nature de ces problèmes et donc de fournir des explications. De plus, il est devenu évident pendant l'enquête que les preneurs de décisions ne possédaient pas tous les faits avant de décider l'arrêt du service.

Le personnel de la Régie avait d'abord dit au plaignant qu'il pouvait faire appel de la décision, avant de l'informer plus tard que faire appel n'était pas possible. Le plaignant a donc décidé de communiquer le Bureau de l'ombudsman.

Le Bureau a déterminé que le personnel de la zone de la Régie pensait que la décision ne pouvait pas faire l'objet d'un appel, car elle se rapportait à des problèmes de sécurité. La politique n'indiquait rien cependant à ce sujet. De plus, l'évaluation des risques reposait largement sur des informations subjectives, et rien ne permettait d'étayer l'évaluation.

En ce qui concerne le rôle du ministère de la Santé et du Mieux-être, le Bureau a déterminé que les services de soins continus à domicile fournis à travers la Régie n'étaient pas contrôlés à l'aide du processus de vérification du ministère pour en assurer la conformité avec la politique et les normes provinciales. Bien que peu de services de soins infirmiers à domicile soient fournis à travers la Régie, il est important que ces services soient soumis au processus provincial de vérification afin de veiller à l'uniformité de leur prestation et au respect de la politique et des normes provinciales.

À la suite de l'enquête, plusieurs recommandations ont été formulées à l'intention de la Régie et du ministère de la Santé et du Mieux-être en juillet 2018 (voir la section « Recommandations » du présent rapport).

Le ministère de la Santé et du Mieux-être et la Régie ont accepté les recommandations. Le Bureau de l'ombudsman continue de suivre la mise en œuvre des recommandations par la Régie et le ministère. La Régie a procédé à l'évaluation du dossier de la personne âgée, conformément aux recommandations, et a déterminé qu'elle pouvait fournir à cette dernière des soins à domicile en appliquant certaines dispositions.

Mises à jour

Après que le Bureau de l'ombudsman formule des recommandations officielles, il assure le suivi de leur mise en œuvre. Dans certains cas, le suivi peut prendre des années. Voici des exemples d'enquêtes officielles dont le Bureau assure le suivi :

Examen des décès d'enfants

La publication du rapport d'examen des décès d'enfants et des recommandations date de cinq ans (juillet 2019). Depuis, notre bureau assure le suivi de la mise en œuvre des recommandations par les ministères des Services communautaires, de la Justice ainsi que de la Santé et du Mieux-être.

Le Bureau de l'ombudsman est heureux de signaler que la mise en œuvre de certaines des recommandations a progressé. Certaines recommandations n'ont cependant malheureusement pas été pleinement mises en œuvre comme le Bureau l'aurait souhaité.

L'une des principales recommandations du rapport final concerne la création d'un comité interorganismes provincial indépendant d'examen des circonstances liées aux décès d'enfants et aux blessures graves afin de pouvoir examiner ces types de cas dans le but de déterminer les améliorations à apporter en guise de prévention. La création d'un tel comité permettrait à la Nouvelle-Écosse d'intégrer le groupe des provinces et territoires ayant mis en place des mécanismes et des comités similaires. Un tel comité n'a pas encore été créé en Nouvelle-Écosse. Le Bureau de l'ombudsman est conscient du travail nécessaire aux changements associés aux recommandations contenues dans le rapport final; cependant, il estime que le temps écoulé depuis la publication des recommandations a été suffisant pour mettre en œuvre la majorité de ces dernières, voire toutes les recommandations.

Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse

Le Bureau continue de suivre la mise en œuvre des recommandations émises en mars 2017 dans le cadre de l'enquête qu'il a lui-même décidé de mener en lien avec la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse.

La mise en œuvre des recommandations progresse, et le Bureau a récemment eu la possibilité d'examiner les projets de politiques et de procédures relatives au processus de règlement des différends de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse et de formuler des commentaires. Le Bureau attend avec intérêt la version finale de ces documents et la mise en œuvre des recommandations restantes.

En ce qui concerne le prochain exercice, le Bureau de l'ombudsman a prévu plusieurs initiatives pour son programme de sensibilisation et pour davantage informer le public sur le rôle et le mandat de l'ombudsman. En raison du Sommet de la jeunesse de l'année dernière, les membres du Conseil de l'ombudsman pour les jeunes (COJ) continueront de rencontrer les jeunes ayant indiqué vouloir exprimer leur avis sur la façon dont le Bureau et le gouvernement interagissent avec les jeunes de la Nouvelle-Écosse. Ce conseil a été mis sur pied au cours du présent exercice et restera en place au cours de la prochaine année financière. Le COJ est conçu de manière à ce que chaque groupe qui arrive soit encadré par le groupe qui part.

En raison du succès du Sommet de la jeunesse, le Bureau de l'ombudsman explore la possibilité d'organiser un sommet des aînés d'ici quelques années afin d'informer les personnes âgées et leur famille, ou leurs aidants, sur le rôle de l'ombudsman et de discuter des types de problèmes que les aînés connaissent en tant que groupe afin de pouvoir aider l'équipe des services aux aînés à partir des informations recueillies.

Les représentants de l'ombudsman se rendent dans les établissements de soins de longue durée pour faire des présentations au personnel, aux résidents et à leur famille. Ce travail vise à apporter une aide quant aux préoccupations possibles sur les services fournis dans le cadre des programmes financés par le gouvernement. À mesure que la population vieillit, il est important de développer cette partie de notre programme de sensibilisation.

Au cours de l'exercice 2019-2020, les représentants de l'ombudsman feront des présentations lors du Forum canadien des ombudsmans, qui aura lieu à Toronto. En septembre 2019, des représentants de l'ombudsman participeront au congrès biennal du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ), qui se déroulera à Winnipeg. Il y aura, dans le cadre de ce congrès, un groupe sur la sensibilisation des jeunes, dont un des représentants de notre bureau fera partie.

Le Bureau de l'ombudsman a des obligations en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Conformément à cette loi, des agents désignés, au sein des ministères, peuvent recueillir les divulgations d'actes fautifs de la part d'employés du gouvernement. Notre bureau continuera d'accroître ses efforts pour informer les agents désignés sur la façon de traiter les divulgations et sur leurs responsabilités selon la loi. Le Bureau organisera également en 2019 une rencontre de représentants de partout au pays qui, en vertu de la loi, sont chargés de recueillir des divulgations. Cette rencontre permettra d'apprendre grâce à certains de nos collègues ainsi que de leur montrer l'hospitalité néo-écossaise.



Nous joindre

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

Le Bureau de l'ombudsman possède de plus du matériel de communication à distribuer, comme des dépliants et des affiches. Pour consulter les documents supplémentaires se rapportant au présent rapport, veuillez consulter notre site Web ou vous adresser directement au Bureau.

Vous pouvez communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de diverses manières :

Téléphone

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

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

Demandes de renseignements et plaintes relatives à la divulgation d'actes fautifs : Numéro sans frais 1-877-670-1100

Télécopieur : 1-902-424-6675

En personne

5670 Spring Garden Road, bureau 700

Halifax (N.-É.) B3J 1H6

Par la poste

C.P. 2152

Halifax (N.-É.) B3J 3B7

En ligne

Site Web : <https://ombudsman.novascotia.ca/fr>

Courriel : ombudsman@novascotia.ca



Facebook : Ombudsman de la Nouvelle-Écosse



Twitter : @NS_Ombudsman