



**Bureau de  
l'ombudsman**

**Rapport annuel  
2007 - 2008**

Pour un  
gouvernement plus efficace







## Mission

---

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



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



---

Février 2009  
L'honorable Alfie W. MacLeod, député  
Président de la Chambre d'assemblée  
Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse

Monsieur,

Conformément au paragraphe 1 de l'article 24 de la loi sur l'Ombudsman, figurant au chapitre 327 des Lois révisées, 1989, telles que modifiées, j'ai le plaisir de vous présenter, et par votre intermédiaire, aux membres de l'Assemblée législative, le rapport annuel du Bureau de l'ombudsman pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2004 au 31 mars 2005.

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

Dwight Bishop  
Ombudsman



## Table des matières

---

Message de l'ombudsman	2
À propos du bureau	3
<i>Rôle et mandat</i>	3
<i>Structure organisationnelle</i>	4
<i>Ressources humaines et développement professionnel</i>	4
<i>Ressources financières</i>	5
Résumé des activités de l'année	6
<i>Processus de règlement des plaintes</i>	6
<i>Connaissance, accès et compréhension du Bureau de l'ombudsman</i>	7
<i>Impartialité et responsabilité dans l'administration du secteur public</i>	8
<i>Élaboration de politiques, examens et initiatives</i>	10
Services des enquêtes et des plaintes	12
Services pour les jeunes et les aînés	16
Divulcation, par des employés de la fonction publique, d'actes fautifs	19
Coup d'œil sur les prochaines années	20
Plaintes reçues et enquêtes effectuées (par organisme), 2007–2008	21
Pour nous contacter	22



## Message de l'ombudsman

---

Au cours de la dernière année, les citoyens de la Nouvelle-Écosse, mieux informés sur les services offerts par le Bureau de l'ombudsman, ont davantage eu recours à ces derniers. Cela est dû en partie à nos efforts de communication ainsi qu'au nombre de plus en plus important d'enquêtes menées par les ombudsmans dans tout le pays. Nous avons amélioré nos capacités liées aux ressources humaines et aux compétences, et nous continuons à faire des progrès, en particulier en ce qui concerne les jeunes, les personnes âgées, ainsi que les services correctionnels pour adultes.

Même si une partie importante de notre travail consiste à effectuer des examens et des enquêtes complexes, aider les gens à comprendre nos processus fait partie intégrante de notre travail et de l'évolution du mandat de l'ombudsman. Le recours à des approches moins structurées pour résoudre des problèmes de service continue à modeler les services que nous offrons. Ensemble, ces approches ont permis de faire évoluer la situation.

Bien que beaucoup de personnes nous aident dans notre travail, nous avons parfois eu de la difficulté à obtenir les informations dont nous avons besoin pour mener à bien nos enquêtes. Certaines personnes ont en effet tendance à donner à notre mandat une définition restrictive et quelque peu legaliste, plutôt que de voir dans celle-ci la notion plus large de responsabilité administrative.

Le problème de communication revient souvent dans les plaintes déposées auprès de notre bureau. Cette récurrence soulève certaines préoccupations, en particulier pour les citoyens les plus vulnérables, et nécessite donc une plus grande attention. L'efficacité de la fonction publique commence par la conviction que son rôle principal est de servir le public. Le gouvernement devrait donc être aussi transparent et accessible que possible. Je suis d'ailleurs convaincu que la majeure partie des fonctionnaires fait de son mieux pour atteindre ces objectifs.

Dwight L. Bishop  
Ombudsman



## À propos du Bureau de l'ombudsman

### Rôle et mandat

Les citoyens comptent de plus en plus sur les gouvernements pour fournir et administrer des programmes et des services de qualité. Parallèlement à l'élaboration de nouvelles politiques, les organismes d'examen indépendants deviennent partie intégrante du processus de surveillance. Le rôle d'un ombudsman est de travailler en collaboration, avec compétence et impartialité au nom du pouvoir législatif ainsi que de la fonction publique et des citoyens pour veiller à ce que les fonctionnaires agissent avec équité et uniformité; l'ombudsman a également pour rôle de remédier aux lacunes, qu'elles soient réelles ou perçues comme telles. Bien que traditionnellement le mandat de l'ombudsman consiste à donner suite aux préoccupations du public liées aux services gouvernementaux, le bureau s'efforce également, grâce à l'examen des politiques et des systèmes en place, d'apporter rapidement des solutions aux problèmes soulevés ainsi que de faire évoluer les choses. Les 36 dernières années d'expérience ont montré que la collaboration et la conciliation constituaient les moyens les plus efficaces de traiter des plaintes. En intervenant pour régler une violation ou un manquement, le Bureau de l'ombudsman peut souvent relancer une conversation qui mènera à une résolution du problème ou à une meilleure compréhension de ce dernier.

Lorsque le bureau fait part de ses conclusions et de ses recommandations à des organismes gouvernementaux, il fait appel aux principes de bonne gouvernance en reconnaissant que la grande majorité des agents de la fonction publique veulent offrir les meilleurs services possibles. De la même façon, nous pensons que le public connaît et soutient les principes de bonne gouvernance. Expliquer pourquoi et comment une plainte peut être considérée comme étant une occasion d'améliorer les services offerts par le gouvernement fait partie des objectifs de l'ombudsman. Même si une plainte ne fait pas l'objet d'une enquête, elle offre la possibilité d'examiner des politiques, des procédures et les prestations de services.

Selon la recommandation proposée, le bureau peut demander que l'organisme gouvernemental concerné intervienne ainsi que surveiller la mise en œuvre de cette dernière. Dans presque tous les cas, les recommandations formulées par le Bureau de l'ombudsman sont acceptées et mises en œuvre. La loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) envisage la notion de confidentialité et décrit les exigences en matière de rapports annuels. Quand l'ombudsman le juge nécessaire, des rapports de recommandations peuvent être remis à l'Assemblée législative ainsi qu'aux conseils municipaux et au public.

Alors que la grande majorité du travail se concentre sur des questions relevant de la compétence du bureau, celui-ci traite également des plaintes ne relevant pas directement de son mandat. En l'occurrence, l'ombudsman offre un service ne faisant pas partie des responsabilités mandatées par la loi, mais qui représente un élément important et souvent nécessaire de sa mission. Ce rôle est conforme au type de service public que nous souhaitons promouvoir en Nouvelle-Écosse.

### >> Mise en application d'un arrêté

Un propriétaire a contacté notre bureau pour porter plainte contre les services d'un fonctionnaire municipal. Selon le plaignant, la municipalité n'était pas cohérente dans l'application d'un arrêté relatif à des travaux d'entretien. Ce dernier avait donc l'impression que seuls les propriétaires qui s'opposaient à l'arrêté en question se voyaient verbaliser. L'étude du dossier et la consultation des parties concernées ont abouti à un règlement à l'amiable.



### **Structure organisationnelle**

Le Bureau de l'ombudsman est situé à Halifax. Les citoyens peuvent déposer leurs plaintes en personne, par courrier, en appelant le bureau gratuitement ou en communiquant avec celui-ci par le biais de son site Web. Les représentants de l'ombudsman se déplacent régulièrement dans la province pour rencontrer des personnes, rendre visite à des bureaux ou encore donner des séances d'information.

#### **>> Le Bureau de l'ombudsman est composé de quatre services :**

- **Enquêtes et plaintes**  
Examen des plaintes déposées par des citoyens et enquêtes concernant les services offerts par les organismes du gouvernement provincial et les administrations municipales.
- **Services pour jeunes et personnes âgées**  
Examen des plaintes déposées par les enfants, les jeunes, les parents, les tuteurs et les intervenants auprès des jeunes, en ce qui concerne les services et les établissements provinciaux et municipaux destinés à la jeunesse. Ces services examinent également les problèmes et les questions concernant les personnes âgées, et notamment celles qui habitent dans des établissements de soins provinciaux.
- **Divulgarion, par des employés de la fonction publique, d'actes fautifs**  
Mécanisme indépendant permettant aux fonctionnaires de divulguer des actes soi-disant fautifs commis au travail.
- **Administration du bureau**  
Évaluation initiale et recommandations pour les citoyens qui communiquent avec le bureau; ces services traitent également tout ce qui se rapporte à l'administration et à la gestion du bureau.

### **Ressources humaines et développement professionnel**

Les employés du Bureau de l'ombudsman sont nommés en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), laquelle prévoit l'approbation du gouverneur en conseil. Avec l'ombudsman, le bureau possède 16 postes à plein temps. Cette année, deux employés à plein temps étaient en détachement : le premier auprès du Secrétariat à la jeunesse de la Nouvelle-Écosse pour participer à des recherches et à des analyses de politiques, et le second auprès du ministère de la Santé pour participer à des enquêtes et à des formations.

Le Bureau de l'ombudsman possède un fichier d'employés occasionnels. Pendant l'année 2007-2008, ces personnes ont été appelées à combler deux postes vacants dans les services d'administration et d'enquête ainsi que pour remplir de nouvelles fonctions. Le bureau a également employé des étudiants grâce au programme « Career Starts » (diversité, mentorat et coopération) et a offert à ces derniers une expérience de travail grâce à des stages. Quatre étudiants ont fait des stages dans le bureau ainsi qu'un étudiant en droit du Réseau national d'étudiants pro bono et un étudiant du programme pour les enfants et les jeunes d'un collège d'enseignement professionnel privé.

Chaque année, les employés participent à des formations. Les cours indiqués ci-dessous se rapportent à certaines normes comme la complexité opérationnelle, la diversité et le respect en milieu de travail, lesquels constituent des exigences permanentes du travail effectué par le bureau.

- Rédaction de décisions avancée
- Techniques d'enquête avancées
- Français
- Contributions des immigrants/Problèmes en milieu de travail
- Croissance et développement du leadership
- Négociation et capacité d'influence
- Préparation de formations
- Présentation
- Protection des personnes recevant des soins
- Respect au travail—Médiation
- Leadership d'équipe



Le personnel du Bureau de l'ombudsman participe également à la Table ronde sur la diversité, aux Partenaires pour les droits de la personne et au Comité des services en français. Il offre de plus des avis sur des initiatives variées liées à la diversité au sein de la fonction publique, y compris sur les processus de recrutement et d'entrevue.

Tout au long de l'année, l'ombudsman et le personnel du bureau ont assisté à des cérémonies célébrant la riche diversité de la Nouvelle-Écosse. Le personnel a observé la Journée internationale des droits de la personne et a assisté à des présentations faites par la Metropolitan Immigrant Settlement Association, l'Office des affaires acadiennes et l'Office des affaires afro-néo-écossaises. Le personnel participe ou contribue à divers groupes et comités qui effectuent des recherches et élaborent des programmes axés sur les jeunes et les aînés. Le bureau affiche des offres d'emploi qui encouragent les demandes des membres de groupes diversifiés et participe aux initiatives et programmes sur la diversité de la Commission de la fonction publique.

Après 25 ans de travail avec la province, l'une des employés du bureau, Janet McKinnon, a été remerciée grâce au programme de Prix de long service. Le bureau est heureux d'honorer son dévouement et son engagement auprès de la fonction publique.



*Janet McKinnon, directrice générale, reçoit le Prix de long service des mains de l'honorable Cecil Clarke, ancien président de l'Assemblée législative.*



*Alex Dumaresq (droite), représentant de l'Ombudsman, assistant à un événement parrainé par GoverNEXT.*

### Ressources financières

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

#### Bureau de l'ombudsman Budget et dépenses pour 2007–2008

Activités principales	Budget	Dépenses réelles
	(milliers de \$)	(milliers de \$)
Dépenses brutes	1 445	1 392
Dépenses nettes pour les programmes	1 445	1 392
Salaires et avantages sociaux	1 190	1 190
Personnel (ETP)	16	16

En 2007–2008, le Bureau de l'ombudsman a dépensé 96,34 pour cent du budget qui lui avait été accordé. La différence vient des économies réalisées dans les dépenses de fonctionnement.



## Résumé des activités de l'année

Chaque année, le Bureau de l'ombudsman fixe des normes de service en se référant au processus de planification et rédige des rapports sur ces dernières. Ce processus offre un moyen efficace de résumer les principales activités du bureau.

### Processus de règlement des plaintes

Le Bureau de l'ombudsman s'est engagé à fournir aux Néo-Écossais un processus de règlement des plaintes efficace. Le bureau évalue et met régulièrement à jour la manière dont les demandes et les plaintes sont traitées pour veiller à ce que les services offerts soient rapides, respectueux et complets. Au cours de l'exercice précédent, le bureau a mis en place un programme d'assurance de la qualité permettant aux responsables de section et au directeur général d'examiner des dossiers choisis au hasard pour s'assurer que les services offerts aux plaignants et aux défendeurs soient les meilleurs possibles.

Le travail relatif au règlement des plaintes est également reflété par la proportion qui existe entre les examens administratifs et les enquêtes officielles. Les examens administratifs représentent 98 pour cent des examens d'enquête, et les enquêtes officielles constituent le reste. Le nombre de questions de compétence traitées cette année a augmenté de 9,5 pour cent pour se chiffrer à 1 623. Le bureau a effectué 1 267 examens administratifs, a rencontré 306 jeunes à la charge du gouvernement provincial, et a mené 50 enquêtes d'évaluation pour jeunes. Le bureau a également examiné 628 demandes de renseignements ne relevant pas directement de ses compétences et a ouvert 21 enquêtes officielles, cinq examens de politiques/systèmes ainsi que cinq examens de sa propre initiative. Le bureau a en outre reçu vingt-et-une demandes de renseignements et plaintes se rapportant aux règlements relatifs à la divulgation, par des employés de la fonction publique, d'actes fautifs, donnant lieu à deux enquêtes et à trois examens dans le cadre de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act).

Toutes les recommandations faites en 2007-2008 ont été acceptées, à l'exception d'une

recommandation qui a été rejetée par le ministère de l'Éducation et le Chignecto-Central Regional School Board. Il est encourageant de voir que le Bureau de l'ombudsman a rencontré un succès important en ce qui concerne cet aspect de son processus d'enquête. Les délais nécessaires aux organismes publics pour mettre en œuvre des recommandations a cependant augmenté. Le bureau continuera à surveiller cette tendance et à collaborer avec les ministères pour améliorer ces délais.

### Nombre total des plaintes et des demandes de renseignements reçues (loi sur l'Ombudsman - *Ombudsman Act*)

	2007-08	2006-07	2005-06	2004-05
Relevant des compétences	1 623	1 487	1 228	1 115
Ne relevant pas des compétences	628	314	470	673
<b>TOTAL</b>	<b>2 251</b>	<b>1 801</b>	<b>1 698</b>	<b>1 788</b>

### Examens administratifs

TOTAL avec issues positives*		1 012
Aide offerte au plaignant	730	
Résolution en faveur du plaignant	160	
Résolution en faveur de l'organisme public/mise en œuvre	98	
Réglées entre les parties	24	
Abandonnées/retirées		160
Ayant donné lieu à une enquête ou un examen officiel		31
Reportées à 2008-2009		64
<b>Total des examens administratifs**</b>		<b>1 267</b>

\* Dans le cas des jeunes dans les établissements provinciaux, les examens administratifs sont résolus en faveur du plaignant dans les situations où les questions soulevées ont été abordées par les représentants de l'ombudsman. Cela ne comprend pas les 306 rencontres avec des jeunes et les 50 évaluations des jeunes.

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



### Enquêtes et examens officiels

Enquêtes officielles	21
Examens de systèmes/politiques	5
Examens sur la propre initiative du bureau	5
Enquêtes pour divulgation d'actes fautifs	2
TOTAL enquêtes/examens de systèmes/politiques	33

Les délais sont un élément important des services offerts, et le bureau surveille la durée des examens administratifs, des enquêtes officielles ainsi que des examens de systèmes ou de politiques. Bien que le bureau ait constaté une augmentation du nombre des examens administratifs, les délais des enquêtes sont restés à peu près les mêmes au cours des trois dernières années.

L'objectif du bureau est de résoudre les enquêtes officielles selon un délai de 12 mois. Sur les 31 enquêtes officielles et examens de systèmes ou de politiques ouverts cette année, 11 ont été effectués en une moyenne de 2,6 mois; 5 ont donné lieu à des recommandations qui ont fait l'objet d'un suivi après un délai moyen de 6,4 mois; et 2 enquêtes pour divulgation d'actes fautifs ont été menées à bien dans un délai moyen de 9 mois. Quinze enquêtes ont été reportées à 2007-2008 après avoir été ouvertes pendant un délai moyen de 2,5 mois. Les deux enquêtes officielles ouvertes au cours du dernier exercice ont été menées à bien pendant l'année.

### Délais des examens administratifs/ rencontres avec les jeunes

Période	2007-2008	2006-2007	2005-2006
1-7 jours	921 (59%)	901 (61%)	687 (56%)
8 jours-4 semaines	318 (20%)	252 (17%)	182 (15%)
4 semaines et +	334 (21%)	334 (22%)	359 (29%)
<b>TOTAL</b>	<b>1 573 (100%)</b>	<b>1 487 (100%)</b>	<b>1 228 (100%)</b>

Cette année, le Bureau de l'ombudsman a commencé à créer et à mettre en place des normes pour les dossiers administratifs (STAR) et les dossiers d'exploitation (STOR). La politique relative au programme de gestion des dossiers a donc été améliorée, et une base de données a été mise en place. Il est prévu que la politique et le système STOR seront approuvés au cours de la prochaine année financière. En outre, le bureau étudie plusieurs options pour améliorer la gestion des fichiers électroniques et les bases de données, puisque ces derniers comportent un certain nombre de problèmes.

### Connaissance, accès et compréhension du Bureau de l'ombudsman

Cette année, le bureau a atteint quelque 2 700 personnes grâce à son travail de communication; l'objectif était de 1 800. Des séances d'information ont été organisées à Annapolis Royal, New Glasgow, Parrsboro, Petit-de-Grat, Port Hawkesbury, Shelburne et Tatamagouche. Le personnel du bureau a visité 181 établissements de soins pour enfants, jeunes et personnes âgées, a effectué 114 séances d'information à l'intention des jeunes en établissements de détention et surveillés, et a visité 16 établissements correctionnels pour adultes. Le personnel a en outre fait 21 présentations auprès d'organismes gouvernementaux, a participé à 277 réunions et a tenu deux stands d'information pendant des événements communautaires. Le bureau a également participé à deux entrevues à la radio, l'un portant sur des questions liées à la jeunesse, l'autre sur les personnes âgées.

Le Bureau de l'ombudsman a constaté une augmentation du nombre d'appels ne relevant pas de ses compétences, ce qui inverse la tendance des dernières années. Sur les 2 251 plaintes déposées cette année, 628, soit 28 pour cent, se trouvaient en dehors des compétences du bureau, par rapport à 17 pour cent l'année dernière. Il semblerait donc que nos efforts de communication portent fruits, même si certaines personnes ne semblent pas tout à fait comprendre quelles sont les compétences de l'ombudsman.



## Séances d'information et visites

Activité	Nombre de visites et de séances d'information
Réunions	277
Séances d'information pour jeunes	114
Établissements de soins pour enfants	45
Wood Street Centre (établissement de soins en milieu surveillé)	26
Établissements pour jeunes de la N.-É.	24
Présentations	21
Établissements correctionnels pour adultes	16
Séances de sensibilisation communautaires	7
Halifax Youth Attendance Centre	7
Public	5
Centre de détention pour jeunes du Cap-Breton	3
Kiosques d'information	2
<b>TOTAL</b>	<b>547</b>

	Nombre de sites visités	Total
Établissements de soins pour enfants	45	151
Wood Street Centre (soins en milieu surveillé)	26	52
Établissements de détention pour jeunes	34	177
Foyers de soins pour aînés*	71	198
Établissements correctionnels pour adultes – femmes	12	55
Établissements correctionnels pour adultes – hommes	4	67
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>700</b>

\*L'année dernière, le nombre de visite de foyers pour aînés était de 18, par rapport à 71 cette année.

## Séances d'information communautaires



*Kim Langlois (troisième à partir de la gauche), directrice des services d'enquête et des plaintes, assistant à une séance d'information communautaire dans la bibliothèque publique de Tatamagouche.*

## Impartialité et responsabilité dans l'administration du secteur public

Grâce à son processus de règlement des plaintes, le Bureau de l'ombudsman conseille et informe les citoyens, les élus et les employés du gouvernement sur les principes d'impartialité et de bonne gouvernance. Pendant l'évaluation des plaintes, le bureau examine les problèmes qui ont été identifiés pour s'assurer que les lois de la province sont administrées raisonnablement, justement et sans discrimination. Même si le mandat du bureau ne permet pas une remise en question directe des lois, il recommande que les décisions prises soient conformes aux lois, politiques, procédures et pratiques en vigueur.

Les problèmes de communication constituent un facteur essentiel dans les plaintes déposées auprès du bureau. Il est primordial que le gouvernement reconnaisse cet aspect pour pouvoir comprendre pourquoi des plaintes sont déposées. Des études ont montré que le public classe les services gouvernementaux et les fournisseurs de services dans l'ordre suivant : rapidité, connaissance,



compétence, courtoisie, traitement équitable, résultats. Bien que les connaissances, la compétence et la courtoisie peuvent être difficiles à mesurer, ces facteurs viennent avant les résultats, et même avant le traitement équitable. Cela témoigne de l'un des principaux objectifs du gouvernement : fournir aux citoyens des services utiles de façon respectueuse.

### **Sept étapes pour faire du règlement des plaintes un processus efficace**

1. Traiter chaque personne avec respect et courtoisie; persévérer et être patient.
2. Choisir un mode de communication approprié, par exemple, communiquer avec un organisme par écrit, par téléphone, par courriel ou en personne.
3. Élaborer une stratégie. Quelle personne doit-on appeler? Cette personne est-elle en mesure d'apporter une aide?
4. Être prêt. S'assurer de posséder toutes les informations pertinentes avant de contacter l'organisme en question.
5. Avant de contacter l'organisme en question, préparer ses questions. Il pourrait être utile de les rédiger.
6. Conserver une copie de chaque correspondance et prendre des notes pendant chaque conversation.
7. Exercer son droit d'appel. Demander si ce droit existe.

### **>> Utilisation des renseignements personnels**

Une personne a contacté notre bureau car elle s'inquiétait du fait que des renseignements personnels étaient inutilement fournis à des organismes exigeant que leurs bénévoles se soumettent à une vérification au registre des cas d'enfants maltraités. La préoccupation était la suivante : une fois la vérification effectuée, le registre remettait les résultats aux organismes en question ainsi que le formulaire sur lequel les bénévoles avaient fourni de nombreux renseignements personnels. Cette façon de procéder posait donc problème quant au respect de la vie privée et à l'usurpation d'identité. Suite à notre intervention, les responsables du registre ont accepté de modifier le processus pour éviter que tout renseignement personnel confidentiel ne soit remis à l'organisation faisant la demande de vérification. Désormais, seuls les résultats de la vérification seront fournis.

### **>> Recouvrement d'un prêt d'études**

Un étudiant à temps plein recevait des prêts d'études des gouvernements fédéral et provincial. Les prêts du fédéral étaient en règle. L'étudiant en question ne pouvait pas comprendre pourquoi le prêt provincial faisait l'objet d'un recouvrement alors qu'il était encore étudiant à plein temps. Ce dernier a essayé de résoudre la situation, sans toutefois y parvenir. Une fois notre enquête terminée, son statut a été rétabli et les prêts en question ont été retirés du processus de recouvrement.



### Élaboration de politiques, examens et initiatives

Les demandes de contribution faites par le gouvernement pour l'élaboration de politiques témoignent de la tendance à régler des questions de façon proactive, indépendamment de chaque plainte. Depuis quelques années, le Bureau de l'ombudsman joue un rôle de plus en plus important en ce qui concerne cet aspect. Cette année donc, le bureau a fait les contributions suivantes :

- Étude de cas de Landon Pearson (sénatrice à la retraite) sur la mise en œuvre de la Convention internationale des droits de l'enfant des Nations-Unies, Centre de ressources Landon Pearson pour l'étude des droits des enfants
- Discussion portant sur les politiques relatives aux jeunes atteints de maladies contagieuses ayant des comportements pouvant être à risque
- Processus permettant au public de régler les plaintes se rapportant aux interventions d'agents de police, d'agents chargés de l'application d'arrêtés et de gendarmes auxiliaires
- Guide des Services correctionnels sur les adultes délinquants et procédures normales d'exploitation pour les jeunes en détention

Le Bureau de l'ombudsman poursuit sa collaboration avec le médecin en chef de la province afin de mettre en place un comité d'examen sur les décès d'enfants. Le travail de collaboration du bureau avec le ministère des Services communautaires, visant à identifier les tendances liées à la prestation de services et à améliorer ces dernières, s'est poursuivi cette année et sera évalué au cours de la prochaine année financière.

### Coup d'œil sur un mois d'activités

Ce qui suit représente les activités du Bureau de l'ombudsman pendant le mois de juillet 2007 :

- Aide au revenu — cohabitation
- Aide au revenu — montant irrégulier (2)
- aide financière (2)
- aînés—état d'un établissement de transition/soins de longue durée
- aînés—demande de renseignements sur la date d'une séance d'information communautaire (2)
- aînés—préoccupations liées au logement (2)
- aînés—processus lié aux soins de longue durée
- aînés—processus lié au test de compétences
- aînés—protection des adultes
- aînés—soins prodigués à des patients hospitalisés
- aînés—utilisation de fonds personnels dans des établissements de longue durée
- annulation d'un droit de visite parental
- appel lié à la santé et à la sécurité au travail
- application d'arrêtés municipaux (2)
- application de l'ordonnance d'un tribunal
- appréhension d'un enfant (4)
- approbation d'une mine à ciel ouvert
- assurance (5)
- assurance pour invalidité
- comportement du personnel du gouvernement (2)
- conduite non professionnelle
- conflit d'intérêts — employé municipal
- conseils juridiques portant sur un testament
- délinquant—appels téléphoniques et repas
- délinquant—confidentialité du courrier (3)
- délinquant—counseling
- délinquant—établissement d'une date de libération
- délinquant—établissement d'une période de mise en liberté conditionnelle
- délinquant—évaluation psychiatrique
- délinquant—harcèlement
- délinquant—processus de plainte interne
- délinquant—perte d'effets personnels
- délinquant—perte de privilèges
- délinquant—retard de transport au tribunal



- délinquant—sécurité (4)
- délinquant—sécurité des douches et plainte sans suivi
- délinquant—ségrégation et processus de plainte
- délinquant—services médicaux (17)
- délinquant—temps de loisir
- délinquant—tenue vestimentaire (2)
- délinquant—transferts (4)
- demande de confirmation d'une plainte
- demande de logement rejetée
- demande de renseignements sur le Conseil consultatif sur la condition féminine
- demandes d'indemnisation des accidentés du travail (4)
- demande d'informations juridiques (2)
- demande liée à une enquête publique
- différend lié à un prêt
- difficultés à obtenir des soins à domicile
- difficultés à se faire représenter par un avocat (2)
- discrimination
- dommages et intérêts pour des abus perpétrés dans un établissement provincial
- dommages matériels
- examens médicaux pour la conduite d'un véhicule
- facture inexacte
- indemnisation des accidentés du travail pour les conjoint(e)s
- informations générales (2)
- jeunes —allégation de force excessive
- jeunes —intimidation à l'école
- jeunes —intimidation par un autre jeune
- jeunes —plainte contre la police municipale
- jeunes —plainte concernant un travailleur social
- jeunes —préoccupations liées à la vie privée
- jeunes —question sur les politiques des établissements
- mauvaise utilisation d'un permis d'occupation
- parent à la recherche de services de soutien pour un enfant adulte
- parrainer un immigrant
- permis de chasse
- permis de conduire suspendu
- plainte d'un consommateur
- plainte sur des avantages sociaux
- plaintes sur des entreprises (19)
- plainte sur des soins médicaux
- plainte sur la GRC et les polices municipales (5)
- plaintes sur les services offerts par le gouvernement fédéral (27)
- possession d'une route
- processus d'obtention d'un logement
- processus se rapportant aux sites dangereux et inesthétiques
- préoccupations liées aux soins d'une petite-fille
- problème de garde—jeune
- problème lié aux ressources humaines
- problème lié à une location à usage d'habitation (2)
- problèmes de tuyauterie et d'égouts
- problèmes juridiques et rôle de notre bureau (4)
- problèmes liés à des déplacements
- processus d'approbation pour un système septique
- programme d'embellissement de quartiers
- obtention de dossiers publics
- prêt d'études (2)
- prix de l'essence
- qualifications professionnelles
- questions concernant les municipalités
- rebaptiser des rues
- recouvrement de dette
- Régime d'assurance-médicaments
- remboursement de services funéraires payés à l'avance
- responsabilité légale pour des dégâts
- restrictions liées à un rassemblement
- révocation de droits parentaux
- sentiers provinciaux
- services d'urgence—médicaments
- services offerts aux victimes de crime
- suspension du permis de conduire/obligation de suivre un cours de conduite (3)
- traitement de la part du personnel du gouvernement provincial
- transfert de bail
- versements liés à des pensions alimentaires (4)



## Services des enquêtes et des plaintes

Les Services des enquêtes et des plaintes ont pour principal objectif de régler les plaintes déposées contre le gouvernement provincial et les administrations municipales. Pour ce faire, ces services recueillent des faits et des informations et effectuent des recherches et des consultations. Ils s'assurent également de maintenir le dialogue avec le plaignant et le défendeur, de rendre compte des résultats, et, le cas échéant, de faire des recommandations.

L'étendue et la complexité des enquêtes ont augmenté. Les problèmes liés au jeu, à l'environnement et aux services correctionnels ont constitué une part importante du travail du bureau. Les questions se rapportant aux jeux de hasard concernent le jeu compulsif ainsi que les politiques et les procédures en matière d'auto-exclusion. Les plaintes liées à la surveillance et à la conformité environnementales sont passées de 6 (l'année dernière) à 20 cette année. Puisque les déversements d'hydrocarbures étaient un problème récurrent cette année, le bureau a entrepris sa propre enquête. Les plaintes liées aux services correctionnels ont également augmenté, ce qui peut en partie être attribué à une plus grande importance accordée par le bureau à ce domaine. Cette année, le bureau a reçu 283 plaintes sur les services correctionnels et 131 plaintes de la part de délinquants concernant des problèmes liés à la santé. Plusieurs rapports sur l'initiative du bureau concernant les délinquants adultes ont été rédigés pour le ministère de la Justice, indiquant la nature des questions portées à son attention. Le bureau a également rencontré le personnel des Services correctionnels pour discuter et évaluer l'adoption officielle d'un modèle de service ainsi que la nécessité d'améliorer les politiques et les mécanismes de règlement des litiges.

### Plaintes se rapportant aux services correctionnels :

- période d'isolement
- abus d'autorité
- assaut par un autre délinquant
- amiante
- perte de biens
- accès à des documents électroniques pour se préparer à un procès
- accès à un téléphone pour appeler un avocat
- tenue vestimentaire
- budget pour la cantine
- infestation de fourmis
- repas
- utilisation excessive de la force
- commentaires faits par le personnel
- courrier confidentiel
- demandes de transferts
- temps de loisirs
- guide sur les délinquants non fourni
- rasoirs utilisés
- messages téléphoniques du Bureau de l'ombudsman non transmis à des délinquants
- absence temporaire pour assister à un enterrement
- réponse à des appels
- crainte pour sa sécurité personnelle
- double occupation en cellule
- distribution de formulaires sur la santé
- privilèges liés à l'utilisation du téléphone
- transferts
- visites refusées



**Justice**

Années	TOTAL	Services correctionnels	Programme d'application des pensions alimentaires	Tribunaux et greffes	Services aux victimes	Médecin légiste	Autres
2007-2008	354	283	42	13	2	7	7
2006-2007	219	160	32	4	0	1*	22
2005-2006	164	115	31	6	1	2*	9

\*N'ont pas fait l'objet de rapports distincts au cours des années précédentes.

**Services communautaires**

Années	TOTAL	Aide au revenu et à l'emploi	Services à l'enfance et à la famille	Services de logement	Problèmes avec les travailleurs sociaux	Aide communautaire pour adultes	Soins médicaux et dentaires	Autres
2007-2008	229	96	60	43	13	3	3	11
2006-2007	207	96	61	24	3	0	12	11
2005-2006	229	126	55	21	7	7	*	13

\*Inclus dans Autres

**Santé**

Années	TOTAL	Santé des délinquants	Soins continus	Régie régionale de la santé Capital	Santé mentale	Dépendances et toxicomanie	Régie régionale de la santé Cape Breton	Autres régies régionales de la santé et hôpitaux	Régime d'assurance-médicaments	Régie régionale de la santé Southwest	Régie régionale de la santé South Shore	Autres
2007-2008	204	131	21	15	4	-	10	7	2	-	3	11
2006-2007	198	130	27	18	2	3	4	-	0	1	2	11
2005-2006	100	54	13	11	7	2	2	2	1	0	1	10

**Municipalité régionale d'Halifax**

Années	TOTAL	Services de planification et de développement	Police régionale d'Halifax	Transports et Travaux publics	Transport urbain	Autres
2007-2008	53	16	12	6	4	15
2006-2007	34	8	9	*	*	17
2005-2006	56	19	13	*	*	24

\*Inclus dans Autres



### Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités

Années	TOTAL	Bureau des véhicules automobiles	Locations à usage d'habitation	Service d'évaluation	Aide aux emprunteurs et prêts d'études	Registre des titres fonciers	Commission de la taxe	Autres
2007-2008	74	30	14	6	5	4	4	11
2006-2007	65	17	17	7	1	*	*	23
2005-2006	40	10	9	9	1	*	*	11

\* Inclus dans Autres

### Environnement et Travail

Années	TOTAL	Normes et services du travail	Surveillance environnementale et vérification de conformité	Alcool et jeux	Santé et sécurité au travail	Sécurité publique	Autres
2007-2008	38	3	20	5	3	3	4
2006-2007	26	7	6	4	*	*	9
2005-2006	37	19	13	3	*	*	2

\* Inclus dans Autres

#### >> Assurance de la qualité — Meilleures pratiques

Les représentants de l'ombudsman ont rencontré le directeur des services d'ingénierie et des travaux publics de la Municipalité régionale du Cap-Breton pour discuter d'une plainte déposée par un habitant de cette municipalité. La maison de ce dernier a en effet inondé suite à une très forte tempête ainsi qu'à de la neige fondue; les égouts ont donc été bouchés. Le personnel du bureau a recommandé à la municipalité de mettre en place un programme d'assurance de la qualité, ou une liste de contrôle, afin de minimiser la gravité des événements semblables à cette inondation. La municipalité a accepté ces recommandations et a profité de cette expérience pour approfondir l'examen et la vérification de ses pratiques d'entretien préventif. Le personnel des services concernés a rédigé une importante proposition devant être présentée au conseil pour être approuvée.

#### >> Surveillance de programme

Des personnes ont fait part de leurs préoccupations concernant la gestion financière et la surveillance d'un programme administré par la province. Après avoir examiné les différents aspects du programme et de la situation, notre bureau a recommandé que l'affaire soit renvoyée au vérificateur général pour un examen et une vérification plus approfondis.

#### >> Remboursement d'un prêt

Un agriculteur a contacté notre bureau au sujet de mesures prises par un ministère pour recouvrer une partie des fonds qui lui avaient été accordés par la province dans le cadre d'un programme de développement provincial datant de plus de 17 ans. Deux ans après avoir reçu les fonds en question, le personnel de ce ministère aurait indiqué à l'agriculteur qu'une partie devait être remboursée. Selon le plaignant, les fonds constituaient une subvention. Nous avons demandé au ministère de clarifier la situation. Le ministère a indiqué que rien dans le programme en question ne précisait que les fonds remis devaient être remboursés. La procédure de recouvrement a donc été interrompue.



### >> Congé pour assister à un enterrement

La demande faite par un délinquant concernant l'obtention d'une absence temporaire (AT) pour assister à l'enterrement d'un membre de sa famille a été refusée. Celui-ci a essayé de faire appel de la décision, mais la procédure ne pouvait être menée à bien qu'après la date de l'enterrement. Quand notre bureau a contacté l'établissement correctionnel, le personnel a accepté d'accélérer la procédure d'appel. Le personnel de cet établissement a également décidé de mettre en œuvre une nouvelle politique sur la rapidité de la procédure d'appel pour les délinquants souhaitant obtenir une absence temporaire pour assister à un enterrement. Grâce au travail du Bureau de l'ombudsman, le directeur de l'établissement correctionnel a révisé la décision prise avant l'enterrement.

### >> Erreur administrative

Une personne a été inscrite par erreur dans la base de données d'un ministère comme étant défunte. Supposant que le fichier était exact, le personnel du ministère en question n'a pas envoyé de lettre de notification à cette personne pour lui indiquer que son permis avait expiré. Quand le plaignant s'est adressé au ministère pour remédier à la situation, le personnel lui a indiqué que le ministère n'était pas tenu d'envoyer des notifications écrites pour les renouvellements de permis, que la lettre était simplement une courtoisie et que le renouvellement d'un permis relevait de la responsabilité de son titulaire. Le plaignant a donc été tenu de payer les frais de renouvellement et de test pour pouvoir récupérer son permis. Suite à notre examen, le registraire adjoint a rectifié l'erreur administrative et a accepté de rembourser les frais de renouvellement et de test.

### Recommandations

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

- Donner des raisons pour le rejet d'une demande relative à l'utilisation d'un autre type de processus de règlement des litiges.
- Modifier des politiques pour faire en sorte que les entrepreneurs détaillent les matériaux retirés de sites dangereux et inesthétiques.
- Mettre à jour le système de renvoi aux enregistrements comportant des frais de rétablissement impayés pendant l'envoi d'un avis de renouvellement automatique.
- Élaborer une politique permettant de vérifier si les conseils scolaires se conforment aux politiques provinciales.
- Favoriser la coopération entre les provinces et l'harmonisation des cadres réglementaires et d'application des lois ainsi que la mise en place d'un processus plus complet concernant la gouvernance et les systèmes de réglementation dans les provinces atlantiques.
- Élaborer une politique municipale sur les normes professionnelles pour les fournisseurs de services – processus de règlement des plaintes.
- Revoir la taxe d'améliorations locales pour se conformer à la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*).
- Élaborer des directives permettant de déterminer avec uniformité les cours d'eau naturels.
- Effectuer la vérification d'un PAE pour les pompiers d'une municipalité.
- Élaborer une politique permettant de faire en sorte que les personnes passant le test de conducteur débutant sachent qu'ils doivent fournir leurs résultats à un bureau de Services Nouvelle-Écosse dans les six mois qui suivent son obtention.



## Services pour les jeunes et les aînés

### Services pour les jeunes

Les services pour jeunes du Bureau de l'ombudsman font partie du programme global d'assurance de la qualité lié aux enfants et aux jeunes bénéficiant des services offerts par le gouvernement et les administrations municipales. Ces services constituent et offrent un processus indépendant permettant d'examiner les plaintes déposées par les enfants, les jeunes, les parents, les tuteurs et les intervenants auprès des jeunes, en ce qui concerne les services et les établissements provinciaux et municipaux destinés à la jeunesse. En plus de traiter des plaintes, le bureau rend régulièrement visite à des jeunes sous garde et en situation d'accueil, et rédige des rapports mensuels et trimestriels pour les différents ministères. Grâce à ce processus, et en collaboration avec nos homologues des bureaux des autres provinces, la nécessité d'une approche coordonnée à l'échelle nationale pour les questions liées aux jeunes a été déterminée. Les discussions que nous avons eues avec les jeunes, leur famille ainsi que le personnel du bureau sur des questions et problèmes concernant les enfants et les jeunes ont fait ressortir la nécessité d'accroître le soutien des communautés ainsi que de mettre en place davantage de programmes. En outre, le bureau a observé une migration des jeunes entre les services gouvernementaux et les ministères, ce qui peut indiquer que les systèmes ne sont pas en mesure d'aider ces jeunes. Cela concerne les questions et problèmes sociaux, de santé mentale, de toxicomanie, ainsi que le besoin de prévention et d'intervention précoce par le biais d'une approche coordonnée liée à la prestation de services.

Le Bureau de l'ombudsman a terminé le projet intitulé Youth Evaluation Interview au cours de l'année. Cet outil a pour objectif d'obtenir des informations pratiques sur l'expérience des jeunes liés aux services publics, et, le cas échéant, de contribuer aux programmes pour les jeunes. Ceci est conforme à l'article 12 de la Convention des Nations Unies sur les droits de l'enfant, lequel enjoint les gouvernements à obtenir l'avis des jeunes sur les questions qui les concernent. Des jeunes d'un établissement de garde en milieu fermé se sont portés volontaires. Une fois le projet terminé, le bureau a fourni au ministère un rapport des résultats de l'enquête. Les aspects concernés

étaient les suivants : soins de base, sécurité (dont la violence entre jeunes), rapports avec le personnel et expérience générale de l'établissement. En raison de la rétroaction reçue de la part des jeunes et du personnel, ce programme a été élargi et intégré au plan de service du bureau.

Les Services pour jeunes continuent à participer et à contribuer au travail de comités et de groupes qui mènent des études et créent des programmes pour jeunes, que ce soit au niveau provincial ou national. Parmi ces derniers, nous retrouvons les suivants :

- Clubs garçons et filles
- Association canadienne de surveillance civile du maintien de l'ordre
- Canadian Council of Provincial Child and Youth Advocates (CCPCYA)
- Université du Cap-Breton, Centre des droits de l'enfant
- Child Find
- Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada
- Réseau national des jeunes pris en charge
- Centre de ressources Landon Pearson sur l'étude des droits de l'enfant
- Comité sur les jeunes recevant des soins du Conseil de la Nouvelle-Écosse pour la famille
- Youth in Care Newsletter Project

#### Services pour les jeunes—Problèmes classés par catégorie (services de garde)\*

Politiques et procédures	4
Discipline	2
Nourriture	2
Personnel	2
Soins de santé/préoccupations	2
Conflits avec d'autres jeunes	1
Police	1
Programmes	1
Autre	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

\* Établissement pour jeunes de la Nouvelle-Écosse (14)  
Centre de détention pour jeunes du Cap-Breton (1)  
Service de police régional du Cap-Breton (1)



### Services pour les jeunes—Problèmes liés aux soins en milieu surveillé, classés par catégorie

Personnel	16
Politiques et procédures	12
Libération/placement	5
Travailleurs sociaux	4
Conflits avec d'autres jeunes	3
Lieux de loisirs	2
Plan d'intervention	2
Avocats	2
Soins de santé	2
Nourriture	1
Conseils pour grossesse	1
Éducation	1
Programmes	1
<b>Total</b>	<b>52</b>

### Services pour les jeunes—Problèmes liés aux établissements résidentiels pour enfants, classés par catégorie

Personnel	3
Politiques et procédures	1
Travailleurs sociaux	1
Éducation	1
Conflits avec d'autres jeunes	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

#### >> Politique sur la discipline

Un jeune avait des préoccupations sur des sanctions disciplinaires reçues suite à une bagarre avec un autre jeune puisque ces dernières n'étaient pas les mêmes. Le jeune en question pensait que les règlements de l'établissement imposaient aux personnes qui se bagarraient les mêmes sanctions. Le personnel de l'établissement a expliqué au représentant de l'ombudsman que des sanctions supplémentaires avaient été imposées parce que le plaignant avait commencé la bagarre et n'avait pas observé les injonctions du personnel avant et pendant l'incident. Notre bureau a donc expliqué au plaignant les raisons des sanctions disciplinaires.

#### >> Traitement de la part du personnel

Un jeune d'un établissement résidentiel a contacté notre bureau pour nous expliquer que certains membres du personnel n'imposaient pas les mêmes règles à tous les jeunes. Le personnel en question a expliqué au représentant de l'ombudsman que les attentes se rapportant à chaque jeune dépendaient des besoins et des problèmes de chacun; par conséquent, les règles pouvaient varier. Nous avons donc expliqué au plaignant pourquoi les règles pouvaient différer; celui-ci a reconnu mieux comprendre le processus d'ensemble grâce à notre intervention.

#### >> Conseils pour grossesse

Une jeune d'un établissement résidentiel avait certaines préoccupations sur une grossesse non voulue. Selon elle, elle possédait une semaine pour décider si elle voulait interrompre sa grossesse. On lui avait de plus indiqué que son bébé serait très probablement saisi par les services de protection de l'enfance en raison de ses comportements à risque. La jeune en question voulait discuter des options possibles mais ne savait pas vraiment à qui s'adresser. Elle n'était pas suffisamment à l'aise pour parler au travailleur social de l'établissement car elle ne le connaissait pas et ne voulait pas qu'on la juge. Le personnel du Bureau de l'ombudsman a confirmé que le travailleur social de l'agence de la jeune en question avait présenté à celle-ci différentes options et qu'elle pouvait avoir recours à du counseling. Un coordonnateur de l'établissement nous a indiqué que le personnel de l'établissement en question veillerait à ce que la plaignante ait accès à ces services. Quand nous avons fait notre suivi, cette dernière a confirmé avoir rencontré son travailleur social, qu'elle avait également parlé au personnel de l'établissement et qu'elle avait pris une décision.

#### Services pour les aînés

Outre le règlement rapide des plaintes et les suivis liés aux préoccupations des personnes âgées et de leur famille, le Bureau de l'ombudsman a également joué un rôle de surveillance en ce qui concerne les établissements de soins agréés par la province. En raison du nombre de ces établissements, un programme d'information pilote a été mis en place, d'abord au Cap-Breton, pour évaluer la meilleure approche à adopter par rapport aux aînés concernés. Cette initiative a permis de montrer qu'il était nécessaire de mieux informer les familles, les fournisseurs de soins ainsi que les conseils de pensionnaires sur le rôle et le mandat du Bureau de l'ombudsman tout en continuant à être présent dans ces établissements.



Le nombre de plaintes liées à des personnes âgées a augmenté de façon constante au cours des trois dernières années, pour se chiffrer à 43 cette année, par rapport à 32 l'année dernière et à 25 l'année précédente. Les questions touchant les personnes âgées qui ont été traitées pendant l'année financière sont les suivantes : recrutement, fidélisation et formation du personnel pour les établissements de soins, en particulier dans les zones rurales; évolution des besoins des clients; délais d'attente avant d'être admis dans un établissement de soins, ainsi que soins à domicile et services d'aide. Compte tenu des informations recueillies grâce à cette initiative et à l'augmentation constante du nombre de plaintes, nous allons procéder à un examen stratégique des initiatives se rapportant aux aînés.

Le bureau continue à donner son avis à certains conseils consultatifs et comités pour l'élaboration de politiques et de programmes, dont :

- 50+ Expo
- Alliance pour la recherche sur le logement des personnes âgées dans les provinces de l'Atlantique
- Groupe de travail sur les mauvais traitements à l'égard des aînés
- Gerontology Association of Nova Scotia (GANS)
- Comité de la Stratégie de la Nouvelle-Écosse sur la violence envers les personnes âgées
- Loi sur la protection des personnes recevant des soins (*Protection for Persons in Care Act*)
- Comité de planification sur les unités de soins transitoires

### >> Difficultés excessives

Une personne âgée a contacté notre bureau au sujet de l'allocation quotidienne de son époux qui se trouve dans un établissement de soins de longue durée. Le ministère de la Santé avait l'habitude d'effectuer une vérification annuelle auprès des pensionnaires qui venaient d'avoir 65 ans afin d'apporter les changements jugés nécessaires et de faire des remboursements concernant les allocations quotidiennes. Selon la personne en question, cette pratique causait un préjudice injustifié puisqu'il y aurait une période de sept mois entre la date à laquelle son époux aurait 65 ans et la date du contrôle annuel, ce qui entraînerait une baisse de l'allocation quotidienne. Après avoir contacté le bureau du ministère chargé de la vérification de l'admissibilité, celui-ci a accepté de modifier l'allocation quotidienne et s'est engagé à procéder de la même façon pour les personnes se trouvant dans une situation semblable.

Cette année, un représentant du Bureau de l'ombudsman a accepté de participer à un forum fédéral, provincial et territorial sur les mauvais traitements à l'égard des aînés, organisé par le Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur les questions de sécurité des aînés. Le Bureau de l'ombudsman a été choisi en raison de son mandat par rapport aux services pour les aînés. Pour la première fois donc, des aînés, des professionnels de l'application de la loi, ainsi que des organisations juridiques, universitaires et de défense des aînés ont pu se rencontrer pour discuter de problèmes et de questions liés aux aînés.

### >> Application de politiques

Une personne recevant des soins à domicile a demandé une interruption, pendant un mois, des services dont elle bénéficiait pour aller rendre visite à un membre de sa famille habitant en dehors de la province. Le personnel des services en question lui a indiqué qu'en vertu des règlements, les soins en question devraient être annulés et qu'elle serait donc obligée de faire une nouvelle demande et d'être placée sur une liste d'attente. La plaignante a demandé qu'on lui remette une copie du règlement, mais on lui a répondu que ce règlement était sous forme de version préliminaire et qu'elle ne pouvait donc pas y avoir accès. Notre bureau a contacté le personnel du ministère, lequel nous a indiqué que l'ancien règlement serait appliqué et que la plaignante serait en mesure de renouveler ses soins à domicile sans présenter une nouvelle demande. Le personnel du ministère a également confirmé qu'aucun règlement sous forme de version préliminaire ne serait appliqué avant qu'il ne soit approuvé. La plaignante a reçu une copie du nouveau règlement.

### Recommandations

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

- Créer du matériel et mettre en place des processus de communication que les aînés peuvent facilement utiliser.
- Effectuer de nouveaux tests de moisissure dans un foyer.
- Élaborer une politique relative aux examens du conseil.
- S'assurer que les activités du conseil scolaire font partie d'une stratégie de communication.
- Clarifier la définition des termes activités commerciales suivant la loi sur l'éducation (*Education Act*).



## Divulgence, par des employés de la fonction publique, d'actes fautifs

---

Les règlements et la politique relatifs à la divulgation, par des employés de la fonction publique, d'actes fautifs (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*) sont entrés en vigueur en septembre 2004. Dans le cadre de ces règlements, un processus permettant aux fonctionnaires de la Nouvelle-Écosse de divulguer les actes fautifs au travail a été mis en place; ce processus prévoit le rôle d'enquêteur indépendant de l'ombudsman.

Les choses ont beaucoup évolué au cours de la dernière année, et le travail effectué a principalement concerné les enquêtes, l'évaluation des demandes de renseignements et l'amélioration des politiques et des pratiques internes pendant les enquêtes. Les enquêtes se rapportant aux allégations d'actes fautifs sont complexes, sensibles et difficiles pour les personnes concernées. Étant donné que ces dernières ont été longues, le bureau a décidé d'affecter des ressources supplémentaires en cas de besoin et d'acquiescer davantage de bureaux de manière temporaire.

Jusqu'à présent, le bureau a mené à bien trois enquêtes en vertu des règlements relatifs à la divulgation, par des employés de la fonction publique, d'actes fautifs. Bien que deux des enquêtes en question n'aient pas permis de conclure qu'il y avait eu actes fautifs, elles ont néanmoins permis de révéler un certain nombre de lacunes dans les politiques du gouvernement; plusieurs recommandations ont donc été faites pour une amélioration de ces politiques. La troisième enquête a révélé l'existence d'actes et d'omissions graves avec une incidence sur le bien-être d'une personne; il a donc été conclu qu'il y avait eu acte fautif.

Outre les recommandations découlant de ces enquêtes, d'autres recommandations ont été faites au cours de l'année par la Commission de la fonction publique, faisant ressortir les défis d'ordre réglementaire à relever.

Le bureau a également remarqué une augmentation du nombre des ministères demandant des informations et des présentations sur la divulgation des actes fautifs au travail. Un ministère a demandé des conseils sur le traitement d'une divulgation ayant été portée à l'attention de l'administrateur général. Le bureau continue à fournir des informations aux employés envisageant de divulguer des actes fautifs. Le service de renseignements gratuit et la messagerie électronique permettent aux fonctionnaires d'obtenir des informations de façon confidentielle. En raison de l'augmentation des demandes de renseignements et de conseils, le bureau a commencé à jouer un plus grand rôle en la matière. Ce dernier poursuit son travail de collaboration avec la Commission de la fonction publique pour évaluer et améliorer les processus de divulgation ainsi que la stratégie de communication, pour faire en sorte que l'approche adoptée soit moins passive, et pour permettre la mise en place, à l'intention des directeurs et des superviseurs, d'une formation sur les techniques d'enquête et d'entrevue.



## Coup d'œil sur les prochaines années

---

Les prochaines années verront se dérouler les activités suivantes :

- Améliorer notre capacité à recevoir, de la part des représentants du gouvernement, les demandes d'examen et de commentaires liées aux lois, aux règlements, aux politiques et aux procédures.
- Effectuer un examen stratégique de l'initiative de sensibilisation pour les aînés et intensifier notre collaboration avec les organisations et les agences pour aînés.
- Augmenter les visites des établissements de détention et résidentiels pour jeunes, et utiliser davantage le processus d'entrevue lié à l'évaluation des jeunes.
- Mettre en place un Comité d'étude sur les décès d'enfants.
- Faire des consultations auprès du gouvernement et du public qui soient porteuses et inclusives.
- Répondre aux besoins croissants liés à la divulgation d'actes fautifs.
- Organiser une réunion avec nos homologues provinciaux et fédéraux afin d'offrir aux enquêteurs une tribune pour discuter de leurs expériences, des défis et des meilleures pratiques.
- Améliorer la stratégie de communication en ciblant les représentants du gouvernement, les fonctionnaires, les aînés, les jeunes, et certains groupes concernés.
- Vérifier si les segments les plus vulnérables de la population connaissent les programmes offerts et y ont accès.
- Améliorer la gestion électronique des dossiers et des bases de données.





## Plaintes reçues et enquêtes effectuées (par organisme), 2007–2008

Justice (71)		Commission de la fonction publique	3
Services correctionnels (283)	Total : 354	Truro (ville)	3
Services communautaires	229	Yarmouth (ville)	3
Santé (38)		Amherst (ville)	2
Santé des délinquants (131)		Bridgewater (ville)	2
Régie régionale de la santé Capital (15)		Comté de Cumberland (municipalité)	2
Régie régionale de la santé Cape Breton (10)		Institutions financières (surintendant des assurances)	2
Régie régionale de la santé South Shore (3)		Inverness (municipalité de comté)	2
Régie régionale de la santé Annapolis Valley (2)		Société des alcools de la Nouvelle-Écosse	2
Régie régionale de la santé		Office de l'immigration	2
Guysborough Antigonish-Strait (2)		Shelburne (municipalité de district)	2
Régie régionale de la santé		Shelburne (ville)	2
Colchester East Hants (1)		Annapolis (municipalité de comté)	1
Centre de santé IWK (1)		Digby (ville)	1
QEII (1)	Total : 204	Finances	1
Services N.-É. et Relations avec les municipalités (74)		Kentville (ville)	1
Municipalité régionale d'Halifax (53)		Kingston (commission de village)	1
Commission d'indemnisation des accidents du travail (51)		Labour Standards Tribunal	1
Environnement et Travail (38)		Travail et Développement de la main-d'œuvre	1
Éducation (11)		Agence des pensions de la Nouvelle-Écosse	1
Halifax Regional School Board (8)		Commission des services publics et d'examen de la Nouvelle-Écosse	1
Annapolis Valley Regional School Board (3)		Parrsboro (ville)	1
South Shore Regional School Board (3)		Port Hawkesbury (ville)	1
Chignecto-Central Regional School Board(2)		Curateur public	1
Strait Regional School Board (1)	Total : 28	Municipalité de Queens	1
Transports et Renouveau		Richmond (municipalité de comté)	1
l'infrastructure	22	Commission des valeurs mobilières	1
Commission d'aide juridique	13	Springhill (ville)	1
Municipalité régionale du Cap-Breton	12	Municipalité de St. Mary's (district)	1
Commission des droits de la personne	12	Tourisme, Culture et Patrimoine	1
Commission de la police	10	Waterfront Development Corporation	1
Ressources naturelles	9	West Hants (municipalité de district)	1
Agriculture	7	Westville (ville)	1
Service des poursuites publiques	5	Windsor (ville)	1
Tribunal d'appel des accidents du travail	5	Wolfville (ville)	1
Société des jeux de la Nouvelle-Écosse	4		
Développement économique	3		
Promotion et Protection de la santé	3		
Kings (municipalité de comté)	3		
Nova Scotia Community College	3		

\*Aucune plainte ou enquête n'a été consignée pour les autres ministères, agences, conseils et commissions. Les statistiques sur les plaintes et les enquêtes de jeunes sous garde et en situation d'accueil, et sur la divulgation d'actes fautifs, se trouvent dans un autre rapport et ne sont donc pas comprises dans le total du tableau.



## Nous contacter

---

### Vous souhaitez nous parler?

Des représentants de l'ombudsman peuvent aller vous rendre visite pour vous présenter les services offerts par notre bureau. Nous possédons également un certain nombre de brochures et d'affiches sur nos services.

Site Web : [www.gov.ns.ca/ombu](http://www.gov.ns.ca/ombu)  
Courriel : [ombudsman@gov.ns.ca](mailto:ombudsman@gov.ns.ca)  
Télécopieur : 902-424-6675

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

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

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



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



