Bureau de l'ombudsman
Rapport annuel 2009–2010

Pour un gouvernement plus efficace

NOVA SCOTIA

OmbudsAR-2010-FrFinal.indd 1 11/18/10 2:18:32 PM

Mission

Promouvoir les 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.

Novembre 2010

L'honorable Charlie Parker, député
Président de la Chambre d'assemblée
Assemblée législative de la Nouvelle-Écosse
Province House
Halifax, Nouvelle-Écosse

Monsieur,

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

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

Dwight L. Bishop
Ombudsman

Table des matières

Message de l'ombudsman 2

À propos du Bureau 3
- Rôle et mandat 3
- Structure organisationnelle 3
- Ressources humaines et développement professionnel 4
- Ressources financières 4

Bilan de l'année
- Processus de règlement des plaintes 5
- Connaissance, accès et compréhension du Bureau de l'ombudsman 7
- Impartialité et responsabilité dans l'administration du secteur public 8
- Rôle de l'ombudsman 9
- Élaboration de politiques, examens et initiatives 9
- Aperçu d'un mois d'activités 10

Services des enquêtes et des plaintes 11
- Exemples de cas 12
- Recommandations 13

Enquêtes engagées d'office et systémiques 16

Services pour les jeunes et les aînés 18
- Exemples de cas relatifs aux jeunes 20
- Exemples de cas relatifs aux aînés 22
- Recommandations 23

Divulgation d'actes fautifs dans le secteur public 24
- Recommandations 25

Regard sur l'avenir 26

Statistiques 27

Contactez-nous 28

Message de l'ombudsman

Le rôle de l'ombudsman, qui est enraciné dans la surveillance administrative, constitue un élément fondamental de la bonne gouvernance, avec comme pierres angulaires l'objectivité, l'équité et l'intégrité.

Au sein d'un secteur public moderne, l'ombudsman a recours à différentes formes de règlement des conflits et d'information. Les enquêtes engagées d'office ou systémiques, qui permettent de cibler des lacunes importantes dans les services offerts par le gouvernement, sont de plus en plus fréquentes. Le bureau de l'ombudsman a donc pour fonction d'identifier les manques au niveau des services ainsi que d'aider les citoyens, en particulier les groupes et les personnes qui se trouvent dans des situations fragilisantes, à trouver ceux dont ils ont besoin.

Notre bureau a connu une année très chargée en raison de l'augmentation du nombre d'enquêtes. Nous ciblons de plus en plus les jeunes, les aînés, les services correctionnels ainsi que la diversité. Nous avons effectué des séances d'information dans 23 communautés afin de permettre aux citoyens de mieux comprendre notre travail. Les examens systémiques ainsi que les examens de politiques sont également plus fréquents, ce qui traduit une plus grande surveillance de notre part. Nous avons mené un certain nombre d'enquêtes, dont celles engagées d'office et systémiques, ainsi que des enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs. Ces enquêtes nous ont donné la possibilité de faire des recommandations sur des politiques, des procédures et des structures — bases de la prestation de services gouvernementaux.

Bien que dans l'ensemble nous soyons satisfaits du suivi de la plupart des ministères à nos enquêtes, interventions et recommandations, les dates liées à la mise en œuvre de certaines de ces recommandations ont, dans certains cas, été inacceptables. En outre, trois de nos recommandations ont été refusées. Même si ce chiffre est faible, plusieurs des recommandations en question concernent des personnes vulnérables ainsi que la modification de certaines politiques. Il s'agit donc d'une question d'équité. Nous devons enfin ajouter que le dévouement et les compétences de notre personnel sont essentiels à notre travail.

Dwight L. Bishop
Ombudsman

À propos du Bureau

Rôle et mandat

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

Au cours des cinq dernières années, la portée et les responsabilités du Bureau se sont considérablement élargies. Le travail de notre bureau cible toutes les personnes qui reçoivent des services de la part du gouvernement provincial ou des administrations municipales ou qui sont directement concernées par ces services. Nous offrons également la possibilité aux fonctionnaires de résoudre les problèmes liés à la divulgation d'actes fautifs. Ces différents services contribuent à la fois à l'efficacité opérationnelle et administrative du gouvernement.

Structure organisationnelle

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

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

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

Services des enquêtes et des plaintes
Examen des plaintes des citoyens concernant les services offerts par les organismes du gouvernement provincial et les administrations municipales. Ces services procèdent également à l'examen des politiques et des systèmes.

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

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

Ressources humaines et développement professionnel

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

Le Bureau emploie aussi régulièrement des étudiants, en passant par le programme *Career Starts* (diversité, mentorat et alternance travail/études). Au cours de l'exercice précédent, neuf étudiants ont acquis une expérience de travail grâce à des stages au Bureau. Ces étudiants provenaient du programme d'administration de bureaux du Nova Scotia Community College, de Pro-Bono Students Canada (faculté de droit de l'Université Dalhousie), de l'Université Mount Saint Vincent, de CompuCollege, de l'Université McGill, de l'Université Dalhousie, ainsi que de la faculté de service social de l'Université Dalhousie.

La plupart des membres du personnel ont participé à des ateliers sur l'engagement ainsi que sur la communication efficace. Les activités de perfectionnement suivantes leur ont également été offertes : cours avancés sur les enquêtes, techniques d'entrevue, langue française, développement du leadership, ainsi que création d'un milieu de travail sain et respectueux.

Le personnel du Bureau participe également à la Table ronde sur la diversité, aux Partenaires pour les droits de la personne, au Comité de coordination des services en français et à GoverNEXT, ainsi qu'au Program Inventory and Costing Initiative (PICI). Il fournit de plus des avis à divers comités et initiatives conçus pour favoriser la diversité au sein de la fonction publique, notamment sur les processus de recrutement et d'entrevue.

Après 40 et 25 années passées respectivement au service de la Province, Lois Smith et Kim Langlois ont vu leur contribution soulignée par le programme de Prix de long service. Le Bureau est heureux de reconnaître leur dévouement et leur engagement.

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 2009–2010

Activités principales	Budget (milliers de $)	Dépenses réelles (milliers de $)
Dépenses brutes	1 658	1 559
Dépenses pour les programmes	1 658	1 559
Salaires et avantages sociaux	1 428	1 354
Personnel (ETP)	17	17

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

Apparaissant sur la photo (de gauche à droite) : Kim Langlois, directrice des services d'enquêtes et de plaintes; l'honorable Charlie Parker, président de la Chambre d'assemblée; Lois Smith, secrétaire générale/chef de bureau.

Bilan de l'année

Processus de règlement des plaintes

Le Bureau évalue et met à jour régulièrement la manière dont les demandes et les plaines sont traitées. Les programmes internes d'assurance de la qualité permettent de veiller à l'efficacité du processus de règlement des plaintes. La majorité des questions soumises au Bureau sont étudiées dans le cadre d'examens administratifs. Il s'agit d'une approche moins structurée, qui nous permet de traiter les types de plaintes qui se prêtent mieux à un règlement rapide. Les questions très complexes ou de nature systémique exigent toutefois une approche plus structurée et donnent souvent lieu à des enquêtes officielles approfondies faisant l'objet de recommandations spécifiques faites en vertu de l'article 20 de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Le Bureau de l'ombudsman surveille en outre la mise en œuvre de ces recommandations.

Le nombre de questions de compétence traitées a augmenté de 2,7 %, passant de 1 698 à 1 744. Ce dernier chiffre comprend 1 199 examens administratifs, lesquels représentent 98 % des examens d'enquête, 493 rencontres avec les jeunes sous garde ou pris en charge, et 52 enquêtes d'évaluation pour les jeunes. Le Bureau a également examiné 527 demandes de renseignements ne relevant pas de ses compétences, engagé 16 enquêtes officielles et 5 enquêtes d'office (enquêtes initiées par l'ombudsman), conduit 6 examens de politiques ou de systèmes, ainsi que reçu 23 demandes de renseignements se rapportant au règlement sur la divulgation d'actes fautifs dans le secteur public (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*), avec pour résultat 5 enquêtes en bonne et due forme.

Le Bureau fait des recommandations en vue d'apporter des modifications aux politiques, aux procédures et aux pratiques du gouvernement en matière de prestation de services et d'équité. Cette année, le Bureau a donc présenté 37 recommandations officielles, dont 25 liées à des modifications aux politiques, aux procédures ou à des lois. Sur ces 37 recommandations officielles, 13 ont été mises à exécution et 20 ont été acceptées avec une mise en œuvre faisant l'objet d'un suivi. Une des enquêtes a abouti à l'élaboration d'un règlement. Les trois recommandations suivantes n'ont pas été acceptées :

- Les représentants de l'Agence de développement économique South West Shore ont rejeté la recommandation suivante : rendre l'argent puisé dans le fonds d'entretien et remettre le produit de la vente découlant de services professionnels non connexes, sans approbation préalable.
- La Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse a rejeté la recommandation suivante : examiner la possibilité de rouvrir un dossier afin de déterminer si une enquête était justifiée.
- Le surintendant des assurances a rejeté la recommandation suivante : examiner les niveaux d'échange d'information entre les assureurs et les consommateurs.

Cette dernière recommandation, qui résulte d'une enquête menée en 2007–2008, fait partie du dernier rapport annuel. Bien que le Bureau soit conscient que la mise en œuvre de ses recommandations nécessite un certain temps, les délais de certains organismes publics continuent de soulever des préoccupations. Deux recommandations formulées en août 2008 à Environnement Nouvelle-Écosse, se rapportant à des déversements de pétrole, sont encore à l'étude. Ces recommandations demandent au ministère d'identifier les sites inactifs et non assainis pour les intégrer au cadre réglementaire et dans la base de données, ainsi que d'inclure dans le cadre réglementaire un processus d'appel officiel.

En octobre 2008, plusieurs recommandations ont été faites au ministère de la Santé en ce qui concerne le placement de personnes vulnérables dans des établissements de soins de santé de longue durée. Même si la situation en question a été résolue grâce à l'adoption de la loi sur les directives personnelles (*Personal Directives Act*) en avril 2010, les délais demandés par le ministère pour régler cette situation étaient décevants. Des progrès ont cependant été effectués, et le Bureau est satisfait des mesures que le ministère de la Santé a prises pour répondre à ses préoccupations.

Le Bureau surveille la mise en œuvre de recommandations résultant de cinq enquêtes engagées dans le cadre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) avant l'exercice en cours, ainsi que d'une enquête sur la divulgation d'un acte fautif.

Nombre total de plaintes et de demandes de renseignements reçues (loi sur l'ombudsman - *Ombudsman Act*)					
	2009–2010	2008–2009	2007–2008	2006–2007	2005–2006
Relevant des compétences	1 744	1 698	1 623	1 487	1 228
Ne relevant pas des compétences	527	472	628	314	470
Total	**2 271**	**2 170**	**2 251**	**1 801**	**1 698**

Bien que le nombre d'examens administratifs ait augmenté, les délais de ces derniers ont diminué, puisque davantage sont traités dans des délais allant de 1 à 7 jours. Cette amélioration résulte en partie de l'octroi de ressources supplémentaires et de l'augmentation des visites permettant aux représentants du Bureau de régler, en amont, les problèmes concernant les jeunes. Le Bureau s'efforce de régler les enquêtes officielles dans un délai de douze mois et a d'ailleurs atteint cet objectif dans la majorité des cas.

Examens administratifs	
Aide offerte au plaignant	802
Règlements en faveur du plaignant	117
Règlements en faveur de l'organisme public/correctment mis en œuvre	125
Ententes entre les parties	14
Total sans règlement	**1 058**
Abandons et retraits	83
Reports à 2009–2010	58
Total des examens administratifs*	**1 199**

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

Sur les 22 enquêtes officielles, enquêtes d'office et examens de systèmes ou de politiques engagés cette année, neuf ont été réalisés sur une moyenne de sept mois. Quatre autres ont été menées à bien et ont fait l'objet d'un suivi après un délai moyen de 7,5 mois. Neuf enquêtes ont été reportées en 2010-2011 après être restées ouvertes pendant une durée moyenne de 5,5 mois. Quatre enquêtes liées à la divulgation d'actes fautifs ont également été reportées en 2010-2011 après être restées ouvertes pendant une durée moyenne de 4,25 mois.

Enquêtes officielles et examens	
Enquêtes officielles	16
Enquêtes des politiques ou des systèmes	6
Enquêtes engagées d'office	5
Enquêtes pour divulgation d'actes fautifs	5
Total	**32**

Délais de règlement				
Période	**2009–2010**	**2008–2009**	**2007–2008**	**2006–2007**
1 à 7 jours	1 235 (73 %)	1 139 (57 %)	921 (59 %)	901 (61 %)
8 jours à 4 sem.	220 (13 %)	257 (22 %)	318 (20 %)	252 (17 %)
4 sem. et plus	237 (14 %)	241(21 %)	334(21 %)	334(22 %)
Total	**1 692 (100 %)**	**1 637 (100 %)**	**1 573 (100 %)**	**1 487 (100 %)**

Le Bureau utilise maintenant depuis un an des normes gouvernementales en matière de gestion des dossiers (Normes pour les dossiers administratifs (STAR) / Normes pour les dossiers d'exploitation (STOR)), et la base de données des dossiers augmente rapidement. L'inventaire des dossiers plus anciens se poursuit. L'entreposage hors site de ces dossiers devrait commencer au cours du prochain exercice. Afin de répondre aux besoins de plus en plus importants de gestion des dossiers, les représentants du Bureau ont rencontré le dirigeant principal de l'information de la Nouvelle-Écosse pour déterminer si le Bureau pourrait profiter de l'installation de FileNet. Nous avons fourni l'énoncé des besoins du logiciel de gestion des cas en tant que proposition; une décision devrait être prise au cours du prochain exercice.

Connaissance, accès et compréhension du Bureau de l'ombudsman

Cette année, le Bureau a atteint quelque 5 600 personnes grâce à son travail de sensibilisation, soit 51 % de plus que l'an passé. Nous avons davantage rencontré les plaignants et les défendeurs en personne ainsi qu'effectué des présentations, des séances d'information, des visites de collectivités, et tenu des kiosques d'information, dont un à 50+ Expo. Des séances de sensibilisation communautaires ont été tenues à Amherst, Antigonish, Bedford, Bridgetown, Bridgewater, Canning, Cherrybrook, Dartmouth, Halifax, Indian Brook, Inverness, Kentville, Middleton, Millbrook, New Glasgow, New Minas, Windsor, Wolfville, Port Hawkesbury, Shelburne, Sydney, Truro et Yarmouth. Les personnes qui n'ont pas pu assister à ces séances ont eu la possibilité de nous rencontrer lors de nos visites sur le terrain, surtout les jeunes vivant en établissement de garde ou de détention, les aînés vivant en établissement de soins prolongés, ainsi que les femmes délinquantes. Nous avons de plus mis à jour notre site Web à la fin de l'année afin de le rendre plus convivial, et le Bureau a autorisé l'utilisation de certains sites comme Facebook et Twitter. Le nombre d'appels de fichier pour l'exercice en question est de 65 789, soit une augmentation de 63 % par rapport à l'année dernière (40 299).

Comme nous l'avons déjà indiqué, le nombre de plaintes que le Bureau a reçues au cours de l'exercice a augmenté. Il y a eu une légère augmentation des divulgations d'actes fautifs (23 par rapport à 20 pour l'exercice précédent), avec pour résultat cinq enquêtes, ce qui représente une augmentation très importante par rapport à l'exercice précédent.

Photo prise lors de la séance de sensibilisation communautaire au Black Cultural Centre, à Cherrybrook : M. Matthew Byard et M. Stan Ferguson, représentant de l'ombudsman.

Visites		
	Nombre de visites	Total
Établissements résidentiels pour enfants	86	221
Établissements résidentiels pour aînés	59	121
Wood Street Centre(établissement résidentiel en milieu surveillé)	27	108
Établissement pour jeunes de la Nouvelle-Écosse	25	140
Services de police	12	12
Centre de détention pour jeunes du Cap-Breton	12	4
Établissements correctionnels pour adultes —Femmes	12	30
Halifax Youth Attendance Centre	8	20
Total	**241**	**656**

Impartialité et responsabilité dans l'administration du secteur public

Lorsque les gens communiquent avec le Bureau, c'est souvent parce qu'ils pensent avoir été lésés dans leur droit à un processus équitable, ou parce qu'ils doutent de l'impartialité d'une décision, surtout quand celle-ci a une incidence sur leurs droits, privilèges ou intérêts. Lorsqu'il évalue si une décision ou un processus a été administré équitablement, le Bureau examine si les lois sont administrées de façon uniforme et raisonnable et dans le cadre d'un processus administratif équitable.

Un processus administratif est présumé équitable si :

- la personne concernée est au courant qu'une décision sera prise;
- la personne concernée sait quels renseignements seront pris en considération;
- la personne concernée a la possibilité de présenter ses propres renseignements et de contester ceux dont dispose le décideur;
- la personne concernée est avisée de la décision et de son incidence sur elle, ainsi que des raisons qui sous-tendent la décision;
- la décision est objective, impartiale et prise en temps voulu.

La communication entre les plaignants et les employés du gouvernement continue d'être problématique; c'est ce qu'indiquent les plaintes que le Bureau a reçues. Il est donc important pour les organismes publics de revoir leurs stratégies de communication de façon régulière afin de déterminer si elles permettent de répondre aux besoins des personnes qui utilisent leurs programmes et leurs services. Plusieurs ministères et agences ont entrepris ce travail au cours de la dernière année.

Rôle de l'ombudsman

Le sens le plus courant du terme ombudsman est « protecteur des citoyens ». Il s'agit donc de l'organisme qui mène des enquêtes, suite à des plaintes, pour veiller à ce que les services gouvernementaux soient offerts équitablement et efficacement. L'ombudsman fait des recommandations aux organismes publics pour qu'ils améliorent leurs services, ou fait part de son avis sur la mise en œuvre de politiques. Récemment cependant, le sens du terme ombudsman s'est élargi. En effet, partout au Canada, différentes organisations (institutions financières, universités, compagnies aériennes, etc.) font appel à des ombudsmans organisationnels pour améliorer leurs services; plusieurs ombudsmans ont d'ailleurs été nommés au niveau fédéral.

Pour fêter le 200e anniversaire du premier ombudsman législatif au monde, la semaine du 12 au 16 octobre a été consacrée à l'équité. Le Bureau a donc organisé une journée portes ouvertes ainsi que de nombreuses séances d'information partout dans la province. L'Institut international de l'ombudsman a également marqué l'importance de cet anniversaire en créant un secrétariat permanent en Autriche.

Élaboration de politiques, examens et initiatives

Les ministères continuent de solliciter la contribution du Bureau pour l'élaboration de politiques. Ces requêtes donnent souvent lieu à des recommandations visant à clarifier et à améliorer les lois, règlements, politiques et procédures actuels. Bien que ce travail se situe en dehors du processus d'enquête traditionnel, il constitue une tendance encourageante. En voici quelques exemples :

- Traitement de questions ayant une incidence sur les jeunes au sein du système judiciaire, en consultation avec le Youth Court Stakeholders Group (intervenants du tribunal provincial pour adolescents).
- Élaboration d'un cadre lié à un cours d'investigation.
- Participation à une conférence de cas sur une audience de détermination de la peine pour un adolescent, à la demande du juge.
- Avis rendu sur des politiques et des procédures liées à des ordonnances de probation de services communautaires, et sur l'obtention du consentement du jeune concerné.
- Examen des formulaires utilisés par les citoyens pour déposer une plainte, ainsi que du processus de plainte.
- Examen de la gestion des dossiers de la correspondance privilégiée envoyée aux délinquants, du système disciplinaire pour délinquants, ainsi que des rapports disciplinaires.
- Avis rendu sur des procédures relatives au placement d'un adolescent en isolement ou en isolement cellulaire au sein d'une unité spéciale de détention.

Aperçu d'un mois d'activités

Voici un exemple représentatif qui illustre le nombre et l'étendue des questions portées à notre attention pendant une période d'un mois (mai 2009) :

- abandon d'avantages (financiers)
- aide au revenu (2)
- aide aux personnes handicapées
- aide/problèmes liés au logement (2)
- allégation d'abus au cours d'un placement familial
- avantages/aide financiers (3)
- compensation financière pour ventes perdues
- conflit entre propriétaire et locataire (2)
- contenu de règlements
- coût de remise en état — déversement de fuel
- décision du conseil
- délinquants — absence temporaire (funérailles)
- délinquants — accès à un téléphone
- délinquants — déduction du fonds de cantine
- délinquants — discipline/isolement (3)
- délinquants — discrimination
- délinquants — éclairage de l'établissement
- délinquants — privilèges liés au courrier (2)
- délinquants — processus de plainte
- délinquants — santé (5)
- demandes d'indemnisation des accidents du travail (1)
- demande liée à un trop-payé
- désaccord avec l'emplacement d'un projet d'éoliennes
- désaccord avec un avocat
- dommages dans une fondation et contamination de l'eau
- dossiers / services judiciaires (2)
- élimination non réglementaire de matériel
- entretien des routes
- équité du programme d'antidémarreurs avec éthylomètre
- impôts fonciers
- infractions aux règlements de la circulation (2)
- jeunes — accès à l'information
- jeunes — accès à un programme éducatif
- jeunes — comportement de la police
- jeunes — contact avec les parents
- jeunes — demande de transfert
- jeunes — demande d'information sur un programme communautaire
- jeunes — demande liée à la représentation juridique
- jeunes — intimidation
- jeunes — politique de l'établissement (3)
- jeunes — problèmes avec le personnel (4)
- jeunes — suspension d'un jeune ayant des besoins spéciaux
- pension des fonctionnaires provinciaux
- permis de conduire — processus
- perte d'avantages financiers
- plainte contre la GRC (3)
- plainte liée à des médecins
- plainte liée à un citoyen
- plaintes liées à des entreprises privées (10)
- plaintes liées aux services du gouvernement fédéral (16)
- Police municipale (2)
- problème lié aux droits de la personne
- problèmes /possibilités d'emploi (5)
- Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (7)
- propriété — disgracieuse
- protection et placement d'un adulte
- protection des personnes handicapées
- protection /garde d'un enfant (3)
- question juridique
- responsabilité à l'égard de blessures
- restitution — recouvrement de trop-perçus (2)
- transfert du droit de propriété

Services des enquêtes et des plaintes

Parmi les problèmes présentés au Bureau, beaucoup sont complexes et délicats et nécessitent souvent une enquête en bonne et due forme. Les examens engagés d'office ciblent des problèmes de nature systémique et font souvent suite à une série de plaintes. Même si le travail central du Bureau consiste à traiter les plaintes individuelles et systémiques, celui-ci aide également les citoyens à s'orienter parmi les processus gouvernementaux et apporte une aide aux différents organismes du gouvernement en examinant leurs politiques et en proposant des modifications aux lois et aux règlements.

Les représentants de l'ombudsman doivent rester neutres tout en tenant compte des droits des citoyens. Au cours des enquêtes menées en privé, le besoin de préserver la transparence et d'être responsable apporte aux processus de surveillance équilibre et valeur. L'utilisation de procédures de règlement des conflits diverses ainsi que les examens systémiques de politiques et de procédures plus approfondis sont en train d'augmenter.

Domaines ciblés par le service des enquêtes et des plaintes :

- Types de prestation des programmes et des services
- Problèmes de gouvernance, d'équité et de responsabilité
- Licences et permis
- Problèmes des délinquants d'âge adulte
- Efficacité des processus de plainte internes
- Accès aux programmes et aux services
- Utilisation d'un langage clair et concis dans les communications

Services correctionnels

Le Bureau maintient une présence importante dans les établissements correctionnels provinciaux pour adultes. Bien que les services correctionnels possèdent un processus interne de règlement des plaintes, le nombre et la nature de celles-ci continuent à soulever des préoccupations. Le paragraphe (a) de l'article 14 de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) requiert l'existence, au sein du gouvernement, de processus de règlement des plaintes internes. Le tableau suivant résume la nature des problèmes ciblés par le Bureau au cours des cinq dernières années. Une enquête engagée d'office visant à examiner cet aspect, et notamment les rapports entre le Bureau et les services correctionnels, est nécessaire et sera effectuée.

Problèmes liés aux services correctionnels, par catégorie

	2009–2010	2008–2009	2007–2008	2006–2007	2005–2006
Calcul de la date de libération	2	6	9	5	9
Compte de fiducie pour la cantine	11	7	6	9	3
Vêtements	4	8	9	8	1
Plaintes contre le personnel des services correctionnels	19	40	19	10	6
Préoccupations liées à la sécurité personnelle	9	6	10	5	3
Services judiciaires	12	16	16	22	7
Discipline	27	42	38	11	19
Conditions de détention, loisirs, isolement pour raisons administratives	38	47	42	21	20
Courrier (personnel et confidentiel)	12	8	13	5	5
Processus de plainte des délinquants	21	24	13	4	3
Programmes et privilèges	12	18	31	16	7
Propriété	6	27	24	9	5
Demandes d'information de la part du Bureau de l'ombudsman	6	6	10	2	4
Téléphone	15	27	14	11	13
Transferts/absences temporaires	20	11	19	13	10
Autres	19	20	18	24	16
Total	**233**	**313**	**291**	**175**	**131**
Plaintes/Contacts*	**211**	**286**	**283**	**160**	**115**

*Le nombre de cas dépasse le nombre total de plaintes reçues, puisque certaines de ces plaintes comportent plusieurs problèmes.

Exemples de cas

Administration d'un règlement municipal relatif au dynamitage

Le plaignant a indiqué que les dommages et les problèmes causés à sa propriété (égouts et service d'eau) étaient le résultat d'activités de dynamitage. Selon les permis de dynamitage délivrés par les municipalités, les entrepreneurs doivent soumettre une étude préalable sur les effets possibles des opérations de dynamitage; cette exigence cependant ne s'applique pas aux documents qui accompagnent l'étude en question. Dans ce cas-ci, certaines parties de l'étude ont bien été entreprises, mais celle-ci n'a pas été menée à bien. De plus, la déclaration qui a été soumise n'était ni précise ni complète. Puisque la municipalité s'est rendu compte de l'infraction après le délai prévu par la loi, elle n'a pas pu poursuivre une accusation en vertu du règlement municipal. Le Bureau de l'ombudsman a donc recommandé que les exigences relatives à l'étude préalable sur les effets possibles des opérations de dynamitage soient mieux définies par le règlement municipal, qu'une liste de ces exigences fasse partie de la déclaration solennelle signée par les entrepreneurs, et que la municipalité mette en place un programme de vérification des études préalables sur les effets possibles des opérations de dynamitage.

Impôts fonciers

Une personne s'est vu facturer des intérêts sur des impôts fonciers non payés alors qu'elle n'avait pas reçu de compte d'impôts fonciers. Les représentants de l'ombudsman ont déterminé que cette personne avait informé la municipalité d'un changement d'adresse au cours de l'année précédente, mais que cette dernière n'avait pas à son tour avisé tous les services chargés de traiter les comptes d'impôts fonciers. Après avoir reconnu cet oubli, la municipalité a annulé les intérêts et envoyé au plaignant un nouveau compte d'impôts fonciers.

Dommages matériels et emplacement d'une borne topographique

Selon l'avis d'un propriétaire, un des ministères provinciaux était responsable de l'érosion causée par des eaux de ruissellement provenant d'une route située à proximité de sa propriété. Ce même propriétaire alléguait que le ministère en question avait récemment enlevé une borne topographique de sa propriété pendant des travaux. Notre enquête a permis de révéler que le fossé en question se trouvait probablement sur la propriété du plaignant depuis plus de 30 ans et que la cause du ruissellement ou la source de l'eau ne pouvait être déterminée. Le ministère en question a bien reconnu que des travaux avaient été récemment effectués et a pris la décision de lever le terrain et de remplacer la borne manquante.

Répondre à des besoins essentiels

Un délinquant purgeant une peine discontinue ne recevait pas ses articles de toilette à chaque admission à l'établissement correctionnel. Après avoir été contacté par un des représentants de l'ombudsman, le surintendant adjoint a mené une enquête et déterminé que le problème était fondé. Des mesures ont été alors prises pour remédier à la situation.

Accès aux services

Une personne a communiqué avec le Bureau parce qu'elle ne parvenait pas accéder à un programme provincial de soins de santé. Notre agent d'évaluation a aidé cette personne à faire une demande, puis communiqué avec la Nova Scotia Literacy Society pour faire un suivi et aider la personne en question. Suite à cette situation, notre Bureau a mis sur pied un groupe de travail chargé d'identifier les lacunes qui existent en matière de services, ainsi que les pratiques, afin d'améliorer les services offerts par la Province. Ce groupe de travail procède actuellement à l'élaboration de recommandations en matière de littératie, de création de communiqués clairs ainsi que de ressources visant à améliorer l'aide offerte aux clients.

Recommandations

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

Des recommandations faites par les Services des enquêtes et des plaintes.

Responsabilité	Action
Municipalité	Rembourser les frais engagés par une famille en vue de résoudre un problème lié à des biens.
Ministère provincial	Examiner comment les propriétaires sont informés des décisions prises pour modifier les bornes topographiques des parcelles de terrain.
Municipalité	Revoir une campagne de recrutement.
Municipalité	Établir des lignes directrices et des critères objectifs, ou une politique, se rapportant à l'utilisation du pouvoir discrétionnaire.
Ministère provincial	Veiller à ce que le protocole intergouvernemental soit respecté.
Ministère provincial	Veiller à ce qu'un processus complet d'examen de cas soit mis en place.
Ministère provincial	Reconnaître que le dossier d'un plaignant aurait pu être traité plus efficacement.
Ministère provincial	Revoir la pertinence liée à l'utilisation des dispositions de saisie-arrêt.
Municipalité	Préciser les exigences des études préalables sur les effets possibles des opérations de dynamitage, surtout en ce qui concerne les champs d'épuration ou des puits, afin qu'elles soient claires.
Municipalité	Mettre en place un mécanisme d'examen de la qualité pendant les opérations de dynamitage, afin de vérifier les études préalables sur les effets possibles de telles opérations.
Municipalité	Créer une liste d'exigences en ce qui concerne les signatures des entrepreneurs.
Municipalité	Examiner s'il est pertinent que le personnel ait la possibilité d'émettre un avertissement en vertu d'un règlement municipal.
Ministère provincial	Revoir le processus interne lié au traitement des plaintes du public.
Commission provinciale	Mettre en place un processus d'information sur les délais prescrits par la loi, notamment avec l'utilisation d'un site Web.
Commission provinciale	Revoir une plainte quand des modifications ont été apportées à la loi, après le dépôt initial de la plainte.
Ministère provincial	Mettre en place des procédures de vote pour les délinquants des établissements correctionnels provinciaux.
Municipalité	Demander à un comité d'examiner les cas liés à des conflits entre un individu et une municipalité, ainsi que de prendre des décisions sur ces derniers.
Agence provinciale	Faire un examen pour décider des lignes directrices à mettre en place pour veiller à une administration uniforme de la loi.

Justice

Annés	Total	Services correctionnels	Programme d'exécution des pensions alimentaires	Tribunaux et ministère public	Services aux victimes	Médecin légiste	Autres
2009–2010	**273**	211	39	16	0	2	5
2008–2009	**333**	286	29	8	1	4	5
2007–2008	**354**	283	42	13	2	7	7
2006–2007	**219**	160	32	4	0	1	22

Services communautaires

Annés	Total	Aide au revenu à l'emploi	Services à l'enfance et à la famille	Services de logement	Prestation de services	Services pour les personnes handicapées	Soins médicaux et dentaires	Autres
2009–2010	**226**	107	53	44	12	6	0	0
2008–2009	**187**	70	53	26	15	11	1	11
2007–2008	**229**	96	60	43	13	3	3	11
2006–2007	**207**	96	61	24	3	0	12	11

Santé

Années	Total	Santé des délinquants	Soins continus	Régie régionale de la santé Capital	Santé mentale	Services de prévention et de traitment des dépendances	Régie régionale de la santé Cape Breton	Autres régies régionales de la santé et hôpitaux	Régime d'assurance-médicaments	Régie régionale de la santé Southwest	Régie régionale de la santé South Shore	Autre
2009–2010	**166**	94	32	13	0	0	1	8	8	0	0	10
2008–2009	**149**	95	16	12	2	0	6	4	5	1	1	7
2007–2008	**204**	131	21	15	4	0	10	7	2	0	3	11
2006–2007	**198**	130	27	18	2	3	4	*	0	1	2	11

* Les autres régies régionales de la santé et hôpitaux étaient inclus dans « Autres » au cours des exercices précédents.

Municipalité régionale d'Halifax

Années	Total	Services de planification et de développement	Police régionale d'Halifax	Transport et travaux publics	Transport urbain	Autres
2009–2010	**54**	10	18	7	2	17
2008–2009	**34**	2	13	9	2	8**
2007–2008	**53**	16	12	6	4	15
2006–2007	**34**	8	9	*	*	17

* Inclus dans « Autres ».
** Inclus dans « Autres » 2009-2010 (Planification des biens immobiliers; Services de contrôle des animaux; Services juridiques, Ressources humaines, Commission de l'eau)

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités

Années	Total	Bureau des véhicules automobiles	Locations à usage d'habitation	Services d'évaluation	Aide aux emprunteurs et prêts d'études	Registre des titres fonciers	Commission de la taxe	Autres
2009–2010	**45**	20	8	0	2	1	1	13
2008–2009	**60**	32	8	0	8	3	0	9
2007–2008	**74**	30	14	6	5	4	4	11
2006–2007	**65**	17	17	7	1	*	*	23

* Inclus dans « Autres ».
Les Services d'évaluation sont désormais inclus dans Services d'évaluation des biens (à partir de 2009-2010).

Commission d'indemnisation des accidents du travail

Années	Total	Service administratif	Avantages révoqués/ réduits/ inadéquats	Processus	Conditions**	Problèmes de l'employeur (taux de cotisation, couverture)	Douleur chronique (versements)	Advantages refusés	Autres*
2009–2010	**59**	21	7	6	4	3	3	2	13

*Information sur le processus, plainte formulée par un tiers, accès aux dossiers, restrictions en matière de communication.
** Retour au travail, perfectionnement professionnel, traitement, examens médicaux/rendez-vous chez le médecin.

Enquêtes engagées d'office et enquêtes systémiques

Les exemples suivants représentent la nature et l'étendue des enquêtes engagées d'office et des enquêtes systémiques.

Régie régionale de la santé South West

Une des parties à la plainte avait rendu publiques les conclusions d'une enquête. Compte tenu du niveau d'intérêt du public, et pour maintenir l'intégrité du rapport d'enquête et de ses conclusions, l'ombudsman a rendu le rapport public en vertu de l'article 24(2) de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) le 23 février 2010.

Un groupe communautaire a fait part de nombreuses préoccupations concernant l'Agence de développement régionale de sa région ainsi que le ministère du Développement économique et rural. Ces préoccupations concernaient la responsabilité et la transparence liées à l'administration des fonds publics accordés à l'ADR. Certaines questions ont également été soulevées au sujet de la responsabilité de surveillance des bailleurs de fonds d'organisations. Notre enquête a révélé un manque important au plan de la gouvernance du conseil : transactions financières sans les documents appropriés ou l'approbation du conseil, questions de conflits d'intérêts, fonds publics accordés sans contrôle adéquat, et nécessité d'une plus grande surveillance et d'un contrôle administratif plus important de la part des partenaires financiers.

Cette enquête a permis de faire douze recommandations afin d'exiger une plus grande responsabilité du conseil d'administration et de tous les bailleurs de fonds, y compris le ministère du Développement économique et rural. Nous avons aussi recommandé d'octroyer à un organisme provincial l'autorité d'effectuer des vérifications complètes des ADR, notamment sur les aspects suivants : gouvernance, conformité et optimisation des ressources; produit des ventes et fonds d'entretien d'un ancien centre jeunesse; et examen plus approfondi des conflits d'intérêts potentiels. Nous avons de plus recommandé qu'un comité permanent des conseils des ADR supervise les services financiers et de vérification, et que l'argent dépensé sans autorisation, lié au fonds d'entretien et au produit de la vente du centre jeunesse, soit retourné. Toutes les recommandations, sauf une, ont été acceptées et sont en train d'être mises en œuvre.

Vote dans les établissements correctionnels provinciaux

Un employé des services correctionnels a contacté notre bureau pour signaler que les délinquants adultes de la province ne pouvaient pas prendre part aux élections provinciales qui avaient lieu le jour même. Un représentant de l'ombudsman a immédiatement contacté le directeur général des élections, lequel a fait savoir qu'autoriser les délinquants à voter ne serait pas possible étant donné les délais nécessaires à la mise en place de bureaux de vote dans les cinq établissements correctionnels le jour de l'élection. Le Bureau a alors engagé une enquête d'office afin d'empêcher cette situation de se reproduire à l'avenir. Notre enquête a déterminé que, même si une brochure spécifique destinée aux délinquants a été rédigée par Élections Nouvelle-Écosse, décrivant comment voter par bulletin de vote spécial, une omission s'est produite et les renseignements n'ont pas été transmis aux établissements correctionnels à temps pour l'élection. Nous avons recommandé la création de protocoles décrivant les procédures de vote à suivre pour les délinquants des établissements provinciaux, à la fois par Élections Nouvelle-Écosse, le ministère de la Justice et les services correctionnels. La recommandation a été acceptée et mise en œuvre.

Emplacement d'un tribunal

Une personne a communiqué avec notre bureau parce qu'elle devait faire 175 kilomètres pour assister à une audience d'appel sur une cessation de l'emploi. Selon cette personne, la distance et les frais de déplacement rendaient la procédure inaccessible et injuste. Notre enquête a déterminé que les audiences d'appel avaient lieu dans deux endroits de la province. En raison du faible nombre des tribunaux, certaines personnes peuvent se voir contraindre de parcourir de longues distances pour assister à une audience. Nous communiquerons notre rapport et nos recommandations au début de l'année prochaine.

Centre de détention pour jeunes

Le personnel d'un établissement pour jeunes a informé les représentants de l'ombudsman de leurs préoccupations concernant l'habitude de placer les délinquantes adultes dans des établissements pour adolescents. Notre enquête a donc porté sur les aspects suivants : placement de délinquantes adultes dans des établissements pour adolescents, utilisation de la vidéosurveillance et recours à la surveillance, services de santé, formation et questions administratives.

L'autorisation liée au placement temporaire de délinquantes adultes dans des établissements pour adolescents a été accordée en 2007. Un examen des dossiers de l'établissement a indiqué que les délinquantes adultes ont été placées dans celui-ci à plusieurs reprises, pendant diverses périodes de temps. Au cours d'un placement, une délinquante a créé de nombreux problèmes en criant, en hurlant des obscénités pendant la nuit et en se déshabillant complètement, ce qui a contraint le personnel à la maîtriser physiquement. Les représentants de l'ombudsman ont déterminé que l'établissement n'était pas conçu pour séparer ce type de délinquantes du reste des adolescents. Ces placements ne correspondent pas à l'esprit de la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents* ou de la *Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant*. Pour préserver l'autonomie de l'établissement de détention pour jeunes, le Bureau a recommandé que d'autres dispositions soient prises pour la détention des délinquantes adultes, et que la désignation de l'établissement de détention pour jeunes effectuée en vertu des alinéas 3(1)b) et 3(1)d) de la loi sur les services correctionnels (*Correctional Services Act*) soit examinée. En outre, le Bureau a recommandé une révision de la politique sur la surveillance vidéo, les enregistrements et la formation du personnel, ainsi qu'un examen des procédures relatives à la distribution de médicaments, au recours à la contrainte physique, aux fouilles et aux soins prodigués aux jeunes.

Nous procédons actuellement au suivi de la mise en œuvre de ces recommandations.

Placement d'un jeune ayant des besoins complexes

Les membres de la famille d'un jeune pris en charge temporairement par la Province ont contacté notre bureau pour se plaindre du manque d'options de placement en Nouvelle-Écosse. Cette situation a coïncidé avec un problème similaire porté à notre attention par un juge du tribunal pour adolescents, lequel faisait d'ailleurs l'objet d'un intérêt au plan national. Nous avons engagé une enquête d'office sur les options de placement et de traitement des enfants et des adolescents qui ont des besoins complexes et qui sont pris en charge par la Province.

L'objectif principal de notre enquête est de faire un examen des politiques et des procédures de placement, y compris les placements en dehors de la province, ainsi que des options disponibles pour les jeunes qui ont besoin d'un traitement de longue durée. Nous examinons également les réponses des ministères aux recommandations issues de l'enquête Nunn. L'enquête se poursuit.

Services pour les jeunes et les aînés

Services pour les jeunes

Les services pour les jeunes du Bureau sont essentiels au programme global d'assurance de la qualité lié aux enfants et aux jeunes qui bénéficient des services offerts par le gouvernement provincial et les administrations municipales. Ces services offrent un processus indépendant qui permet d'examiner et de régler les plaintes déposées par les enfants, les jeunes, les parents, les tuteurs et les intervenants jeunesse. Les services pour jeunes traduisent également le passage de moyens traditionnels de défense de l'enfant au rôle de l'ombudsman des jeunes. Cette tendance était évidente au sommet des ombudsmans pour jeunes qui a eu lieu en Italie, en même temps que le Sommet du G8, et auquel ont participé des personnes du Canada, de la France, de l'Allemagne, de l'Italie, du Japon, de la Fédération de Russie, du Royaume-Uni et des États-Unis.

En plus de donner suite aux plaintes spécifiques, le Bureau rend régulièrement visite à des jeunes sous garde ou pris en charge et rédige des rapports individuels – mensuels et trimestriels – pour les ministères visés. Cette année, le Bureau a visité 155 établissements de garde ou de prise en charge pour enfants et rencontré 493 jeunes.

Les représentants de l'ombudsman travaillent en étroite collaboration avec les jeunes, les pensionnaires et le personnel des établissements de prise en charge et de garde, afin d'établir et de maintenir des rapports positifs. Ces visites donnent aux citoyens l'occasion d'exprimer leurs préoccupations et de chercher des solutions aux problèmes potentiels avant que ceux-ci ne donnent lieu à des plaintes.

Cette année, le Bureau a été heureux de recevoir Sir Albert Aynsley-Green, Commissaire à l'enfance en Angleterre. La visite de M. Aynsley-Green a fourni au Bureau l'occasion d'obtenir un point de vue nouveau sur la façon d'aider les jeunes pour qu'ils soient en mesure de relever leurs défis, ainsi que de partager la mission unique des services pour jeunes.

Pour célébrer le 20e anniversaire de l'adoption de la Convention relative aux droits de l'enfant par l'Assemblée générale des Nations Unies, le Bureau a organisé un concours d'art et de rédaction pour les jeunes. Des centaines de candidatures ont été soumises et seize élèves du primaire à la 7e année ont été félicités pour leur représentation des droits des enfants. John Humble, directeur régional de l'UNICEF dans l'Atlantique, a jugé les créations artistiques des enfants en question. Un calendrier a ensuite été créé et distribué dans toute la province. Chelsi Robichaud, élève de l'École du Carrefour du Grand-Havre, a remporté le concours de rédaction sur les droits des jeunes pour les années 8 à 12. En guise de récompense, celle-ci a eu l'honneur d'être ombudsman pendant la journée. Une classe de 2e année, de l'école Annapolis East Elementary School, a été également reconnue pour sa participation.

L'interview d'évaluation auprès des jeunes a pour but de recueillir directement l'opinion des jeunes qui sont sous la garde ou à la charge de la Province sur les services qui leur sont fournis par le gouvernement. Cet outil est conforme à l'article 12 de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant (CNUDE). L'enquête a été revue et améliorée en fonction des commentaires des jeunes, du personnel des ministères de la Justice et des Services communautaires, ainsi que des observations internes. Les sujets traités comprenaient également cette année les jeunes sous la garde de la Province, les soins de protection et les soins en établissement. Le Bureau a effectué cette année 52 enquêtes d'évaluation de jeunes.

Les représentants de l'ombudsman ont élaboré une politique interne relative à la création d'un protocole d'examen administratif des décès d'enfants et des blessures graves. Bien que ce processus ne soit pas allé aussi loin que nous le souhaitions, les discussions avec les principaux intervenants se poursuivent. Le Bureau a également étendu son rayon d'action en ce qui concerne les placements en milieu familial. Des représentants de l'ombudsman ont rencontré des employés du gouvernement, assisté à un symposium sur les familles d'accueil, et collaboré avec des organisations non gouvernementales pour faire des présentations sur les droits des enfants dans les écoles. Le travail d'information fait auprès des écoles professionnelles privées et des collèges communautaires se poursuit.

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

- Conseil canadien des organismes provinciaux de défense des droits des enfants et des jeunes (CCOPDDEJ)
- Université du Cap-Breton, Centre des droits de l'enfant

- Child Find Canada
- Groupe de travail sur la protection des renseignements personnels des enfants en ligne
- Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada (LBEC)
- Réseau national des jeunes pris en charge
- Centre de ressources Landon Pearson sur l'étude des droits de l'enfant
- Nova Scotia Council for the Family
- Projet Youth in Care Newsletter

Services pour les jeunes — problèmes de garde d'enfants*, par catégorie	
Politiques et procédures	30
Personnel	17
Discipline	6
Plans de libération	5
Autres**	4
Police	3
Établissements	3
Conflit avec d'autres jeunes	3
Préoccupations liées aux soins de santé	2
Services alimentaires	2
Services de probation	2
Interview d'évaluation des jeunes	2
Avocat	2
Total	**81**

(70 plaintes ou contacts, donnant 81 problèmes)

* Établissements pour jeunes de la Nouvelle-Écosse 72; Service de police régionale d'Halifax 2; Police d'Amherst 2; Police de Truro 1; Centre de fréquentation obligatoire d'Halifax pour jeunes 1; Services de probation, Bureau d'Amherst 1

** Autres (retour d'appel = 2; biens manquants = 1; effets personnels = 1)

Services pour les jeunes — Soins en milieu surveillé, par catégorie	
Politiques et procédures	18
Discussion générale	16
Personnel	9
Soins de santé/préoccupations	4
Nourriture	3
Plans de libération/placement	2
Conflit avec d'autres jeunes	2
Travailleur social	2
Établissement	2
Loisirs	1
Effets personnels	1
Total	**60**

(59 plaintes ou contacts, donnant 60 problèmes)

Services pour jeunes—Problèmes liés aux établissements résidentiels pour enfants, par catégorie	
Placement	8
Travailleur social	7
Établissements	6
Conflit avec d'autres jeunes	5
Personnel	5
Politiques et personnel	4
Nourriture	4
Éducation	3
Effets personnels	1
Accès à une évaluation	1
Total	**44**

(40 plaintes ou contacts, donnant 44 problèmes)

Exemples de cas relatifs aux jeunes

Accès à l'information

Un parent n'était pas satisfait de la réponse d'une école à sa demande de renseignements concernant un enfant inscrit dans un programme parascolaire. Les parents avaient la garde conjointe de l'enfant, mais l'information n'était communiquée qu'à une seule personne. Le conseil scolaire n'avait pas de politique sur l'accès à l'information par des parents divorcés ou séparés. Ce conseil a donc été invité à reconsidérer sa position. Nous avons également recommandé qu'une politique soit élaborée et appliquée à tous les programmes du conseil scolaire. La recommandation a été acceptée, et nous suivons sa mise en œuvre.

Placement à l'étranger

Un jeune pris en charge a contacté le Bureau pour signaler que l'agence des services frontaliers du pays qui devait l'accueillir lui avait refusé son entrée. Le jeune en question était contrarié et confus et se demandait pourquoi le ministère ne savait pas que ce type de situation pouvait se produire. Le représentant de l'ombudsman a déterminé qu'il fallait obtenir un visa d'étudiant pour entrer dans le pays en question. L'établissement ciblé était, par le passé, considéré comme un centre de traitement et non comme une école, ce qui a créé des problèmes à la frontière. En raison du changement de circonstances, le ministère s'est vu contraint de trouver un autre endroit. Le jeune en question a finalement été placé dans un centre de traitement dans une autre province. Le Bureau a ensuite ouvert une enquête d'office sur le placement des jeunes qui ont des besoins complexes. L'enquête se poursuit.

Vérification des lits la nuit

Plusieurs jeunes d'un établissement surveillé ont rencontré un représentant de l'ombudsman pour exprimer leurs préoccupations sur la vérification des lits la nuit. Ils ont expliqué que le personnel les réveillait avec leurs lampes de poche ou en allumant la lumière pour vérifier si chaque jeune était bien dans son lit. Notre bureau a organisé une rencontre entre les jeunes et le personnel, et des changements ont été apportés au processus en question.

Identification requise

Un jeune pris en charge a contacté notre bureau pour l'aider à obtenir une pièce d'identité délivrée par le gouvernement. Le jeune en question en avait besoin pour déposer l'indemnité qu'il recevait pour ses vêtements dans un compte de banque. L'adolescent n'était pas content car il n'avait pas réussi, après plusieurs tentatives, à entrer en contact avec le travailleur social de l'agence. Après avoir été contacté par un représentant de l'ombudsman, le ministère a reconnu que le travailleur social concerné n'était pas disponible depuis quelques semaines et s'est excusé. L'agence a accepté de donner suite à la demande du jeune en question. Avec l'aide d'un autre travailleur social, celui-ci a obtenu une carte d'identité puis ouvert un compte bancaire.

Futur placement en établissement

Un jeune homme qui réintégrait un établissement résidentiel s'inquiétait de la possibilité de devoir retourner dans la « salle d'urgence » de l'établissement en question. Le personnel a en effet précisé que lors d'un séjour précédent, le jeune avait été temporairement transféré dans une pièce souvent appelée à tort « salle d'urgence ». Un représentant de l'ombudsman a alors participé à une conférence de cas avec le jeune concerné, un travailleur social et le personnel de l'établissement, afin de discuter d'un plan de traitement ainsi que des progrès faits par le jeune depuis son dernier séjour. Ce dernier a donc pu retourner dans sa chambre d'origine et avoir accès à tous ses effets personnels.

Fournitures scolaires et frais de scolarité

Lors d'une visite prévue dans un établissement résidentiel, un jeune a demandé de l'aide pour obtenir des fournitures scolaires et payer des frais de scolarité. Après en avoir discuté avec le représentant de l'ombudsman, le jeune concerné s'est informé auprès du personnel qui a confirmé que les frais de scolarité avaient été payés l'après-midi même. Plus tard dans la journée, le personnel a accompagné le jeune pour acheter des fournitures scolaires.

Besoins alimentaires

Un jeune s'inquiétait de ne pas pouvoir répondre à ses besoins nutritionnels dans l'établissement résidentiel où il était. Il avait en effet besoin d'un complément alimentaire liquide deux fois par jour, ce qu'il n'obtenait pas toujours. Après avoir été contacté par un représentant de l'ombudsman, le personnel a expliqué que l'infirmière de l'établissement avait bien informé le personnel concerné sur les besoins alimentaires de l'adolescent ainsi que commandé suffisamment de portions.

Services pour les aînés

Les représentants de l'ombudsman chargés de traiter les questions touchant les aînés visitent les établissements résidentiels de soins et les centres de soins infirmiers pour expliquer le rôle et la fonction du Bureau et discuter de toute préoccupation que les aînés, leur famille, les fournisseurs de soins et le personnel peuvent avoir.

Le nombre d'aînés, de familles et d'agences à avoir contacté le Bureau au cours des dernières années a augmenté. Cela a eu pour résultat un accroissement des activités de sensibilisation ainsi que du travail de collaboration avec les organisations de personnes âgées, les familles et les conseils de résidents. Le Bureau éduque donc sur son rôle et son mandat, et son personnel visite régulièrement des établissements de soins spéciaux. Cette année, les représentants de l'ombudsman ont effectué 59 visites d'établissement, soit une augmentation très importante par rapport aux 18 visites qui ont eu lieu l'année dernière.

Le Bureau participe et donne son avis à divers conseils consultatifs, comités et initiatives pour les aînés, notamment :

- 50+ Expo
- Gerontology Association of Nova Scotia (GANS)
- Comité de sensibilisation sur la prévention de la violence envers les personnes âgées
- Chebucto Links

Exemples de cas relatifs aux aînés

Conjoints réunis

À l'occasion d'une séance de sensibilisation au Bureau, un aîné a demandé de l'aide pour que sa conjointe, séjournant dans un établissement de soins de longue durée, soit transférée plus près de leur communauté d'origine. Ce couple d'aînés avait été séparé en raison des soins dont l'un deux bénéficiait. Les visites devenaient difficiles et moins fréquentes. La santé d'un des deux aînés se détériorait, et le couple voulait passer ensemble le temps qui leur restait. Un représentant de l'ombudsman a aidé la personne en question à demander au ministère de faire une réévaluation des besoins de sa conjointe. Celle-ci a alors été inscrite sur une liste d'attente, puis finalement transférée dans un établissement de soins dans sa communauté d'origine.

Rabais pour le chauffage domestique

Une personne âgée qui s'était vu refuser un rabais pour le chauffage de sa maison et qui ne parvenait pas à obtenir une explication, a demandé notre aide. Le représentant de l'ombudsman a déterminé que le revenu du particulier répondait aux exigences relatives à ce rabais. Ce même représentant s'est rendu compte que le revenu d'un des enfants du plaignant, qui vivait temporairement avec celui-ci pour lui fournir des soins, avait été intégré au revenu total du ménage, ce qui avait entraîné un refus de la part du ministère. Selon la politique du ministère, deux adultes de plus de 18 ans qui vivent dans le même foyer doivent être considérés comme une famille, et leurs revenus respectifs combinés. Après avoir été contacté par le représentant de l'ombudsman, le ministère a accepté de revoir la demande. Le personnel du ministère a confirmé que l'enfant du plaignant lui apportait des soins à domicile et ne contribuait pas financièrement au ménage. Le rabais a donc été accordé.

Soins de transition

Une personne a contacté notre bureau au sujet d'un ami, une personne âgée, qui souffre d'un handicap. L'aîné en question s'était rendu à l'urgence et avait été placé dans une unité de soins transitoires, dans une autre communauté, contre son gré. Des représentants de l'ombudsman se sont déplacés à l'hôpital pour rencontrer l'aîné concerné ainsi que le personnel et le travailleur social de l'hôpital. L'aîné en question a reconnu avoir besoin de soins de longue durée, mais ne comprenait pas la nécessité d'être transféré dans un établissement situé à 80 kilomètres. Il a été déterminé que le transfert était temporaire et résultait du manque de lits dans les établissements de soins de longue durée ou de soins transitoires de la région. Les représentants de l'ombudsman ont alors expliqué à l'aîné et à son ami la situation ainsi que le processus relatif aux soins de transition. Le personnel de l'hôpital a également décidé de faire une réunion de suivi avec l'aîné et des représentants des soins continus pour davantage discuter de la situation et résumer le processus.

Inspection

Une personne a communiqué avec notre bureau pour indiquer que l'inspection de son établissement avait six mois de retard. Le résident a indiqué qu'il y avait une fuite de fuel, que les murs laissaient passer les courants d'air, qu'une des portes d'entrée n'ouvraient pas et que l'endroit était infesté de souris. L'autorité de logement en question ne retournait plus les appels du plaignant. Après avoir été contacté par notre bureau, un représentant de l'autorité de logement a indiqué qu'un rendez-vous avait été fixé plusieurs mois auparavant, mais que la personne était à l'hôpital et que l'inspection n'avait donc pas eu lieu. L'examen du dossier a révélé qu'il n'y avait eu aucun suivi. L'autorité de logement s'est excusée et a effectué l'inspection la même semaine. L'on a alors dit au plaignant qu'on lui trouverait une autre résidence dans le même quartier.

Processus d'enquête

Un membre d'une famille a contacté notre bureau parce qu'il se préoccupait d'une enquête sur des allégations de mauvais traitements dans un établissement de soins. Les représentants de l'ombudsman ont rencontré le personnel du ministère puis pris connaissance du rapport d'enquête. Nous avons déterminé que l'établissement et le ministère avaient mené leur enquête conformément à la loi sur la protection des personnes recevant des soins (*Protection of Persons in Care Act*). Au cours de notre examen, nous avons observé que le personnel de l'établissement avait peut-être subi un stress excessif en raison des nombreuses enquêtes et des interactions avec différents membres de la famille. L'établissement et le ministère ont accepté notre recommandation, c'est-à-dire l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique de gestion du stress causé par des incidents critiques, ainsi qu'informer l'ensemble du personnel sur celle-ci.

Recommandations

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

Recommandations faites par les Services des enquêtes et des plaintes.

Responsabilité	Action
Conseil scolaire	Ajouter à la politique en matière de transport des élèves un processus relatif à la demande de services routiers.
Conseil scolaire	Élaborer un processus d'appel pour les situations pour lesquelles des services de transport sont refusés.
Conseil scolaire	Mettre en place une politique sur l'utilisation de la vidéosurveillance et les enregistrements.
Conseil scolaire	Mettre en place une politique sur la discipline liée au transport des élèves, précisant le processus à suivre en cas de mauvaise conduite générale ou grave.
Établissement de soins de longue durée	Mettre en place une politique de gestion du stress causé par des incidents critiques.
Service de protection de l'enfance	Offrir au personnel une formation complète sur le protocole interprovincial/territorial actuel, et consigner cette formation dans les dossiers du personnel.
Service de protection de l'enfance	Demander au personnel de revoir le protocole interprovincial/territorial quand il est informé d'un transfert interprovincial ou territorial. Signaler toute incertitude au spécialiste régional de la protection de l'enfance.
Service de protection de l'enfance	Revoir les politiques du ministère relatives au classement des dossiers, et offrir une formation si cela est jugé nécessaire.
Établissement de détention	Veiller à ce que le personnel consigne les réponses verbales aux demandes faites par écrit, dont le nom de l'employé et la date du suivi.
Conseil scolaire	Élaborer une politique sur l'accès, par les parents divorcés ou séparés, aux renseignements concernant leurs enfants, et élargir cette politique à tous les programmes des conseils scolaires.

Divulgation d'actes fautifs dans le secteur public

Le règlement et la politique sur la divulgation d'actes fautifs dans le secteur public (*Civil Service Disclosure of Wrongdoing Regulations*) permettent le signalement d'actes fautifs présumés dans le secteur public provincial. Cette procédure existe maintenant depuis cinq ans, et le Bureau a constaté une augmentation progressive de la confiance que les fonctionnaires ont dans cette voie de recours. Au cours du dernier exercice, nous avons fait davantage d'enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs que n'importe quelle autre province canadienne. Les provinces qui possèdent un tel processus ont chaque année un nombre relativement régulier d'enquêtes (soit entre 20 et 30). Le gouvernement fédéral quant à lui a mené 206 enquêtes générales au cours du dernier exercice.

Le Bureau continue à tisser des liens avec ses homologues, que ce soit au niveau provincial ou fédéral. Les représentants de l'ombudsman ont participé à un certain nombre de conférences afin de discuter des meilleures pratiques, des défis actuels et des expériences.

Le travail de sensibilisation a augmenté afin que le gouvernement et le public soient davantage conscients du rôle et du mandat du Bureau de l'ombudsman. Cette année, un certain nombre de présentations ont été faites aux membres du syndicat des travailleurs de l'entretien des routes, au sein du ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure. Cette initiative a été accueillie favorablement et a permis de cibler de nombreux employés, de façon directe et indirecte. Une invitation a été envoyée au syndicat de la fonction publique de la Nouvelle-Écosse, mais celle-ci a été déclinée. L'information a également été présentée aux nouveaux députés de l'Assemblée législative au cours de leur orientation. Le Bureau a de plus remis à tous les députés des trousses d'information contenant notamment des informations sur la divulgation d'actes fautifs.

Nous poursuivons nos initiatives et nos consultations auprès de la Commission de la fonction publique (CFP). Le Bureau a fourni des recommandations à la CFP au cours des cinq dernières années qui ont été incorporées dans son examen des pratiques, des règlements et des politiques actuels. Nous croyons comprendre qu'une loi sur la divulgation d'actes fautifs est envisagée. Le Bureau de l'ombudsman continuera à faire part de ses avis et à identifier les problèmes liés à l'actuelle réglementation en matière d'actes fautifs; nous nous réjouissons de pouvoir poursuivre le dialogue pour améliorer le processus.

Activités d'enquête

Le nombre de demandes a légèrement augmenté, et 23 évaluations ont été effectuées. Nous avons commencé cinq enquêtes dans le cadre des règlements. Sur ces cinq enquêtes, une a été menée à bien et quatre sont en cours. Le Bureau continue de suivre les recommandations formulées dans une précédente enquête qui a permis de conclure qu'un acte fautif était survenu en ce qui concerne un programme de protection des adultes vulnérables.

Voici un compte rendu des 23 évaluations effectuées par le Bureau cette année :

- Quatorze divulgations, bien qu'effectuées par des fonctionnaires, ne répondaient pas à la définition d'un acte fautif. Parmi les employés en question, beaucoup exerçaient leurs droits, en vertu d'une convention collective, de faire examiner une situation; d'autres ont reçu des informations sur les solutions de rechange permettant de répondre à leurs préoccupations.
- Cinq enquêtes ont été ouvertes en vertu des règlements, dont une à la demande d'un sous-ministre.
- Quatre divulgations ont été faites par des individus qui ne répondaient pas à la définition d'un employé en vertu des règlements ou de la politique. Le Bureau a informé ces personnes sur d'autres moyens de résoudre leur problème.

Depuis la mise en place de la réglementation et de la politique en septembre 2004, le Bureau a reçu et mené 79 évaluations. L'examen de ces évaluations permet de mettre en évidence un certain nombre de préoccupations communes chez les fonctionnaires :

- 58 % portaient sur des questions de ressources humaines, classées dans trois catégories:
  - 37 % des problèmes liés aux ressources humaines étaient de nature générale
  - 33 % concernaient des allégations de harcèlement

- 30 % concernaient des allégations de pratiques d'embauche injustes

- 13 % de toutes les évaluations portaient sur des allégations de mauvaise gestion flagrante. Parmi celles-ci, 70 % étaient liés à une mauvaise gestion des fonds publics.

- 6 % de toutes les évaluations portaient sur des allégations de conduite répréhensible liée la sécurité du public.

Recommandations

La réglementation actuelle comporte un certain nombre de problèmes. Voici quelques-unes des recommandations et des suggestions que le Bureau a faites à la Commission de la fonction publique (CFP) pour améliorer le processus de présentation d'allégations d'actes fautifs perpétrés par le gouvernement.

Recommandations et des suggestions pour améliorer le processus de présentation d'allégations d'actes fautifs perpétrés par le gouvernement	
2004-2005	Élaborer et communiquer une politique qui précise la portée de l'article 20(c) relativement aux mesures disciplinaires pour le signalement d'un acte répréhensible potentiel en dehors de la réglementation ou de la politique.
2005-2006	Élaborer et communiquer une politique pour tous les ministères et les bureaux auxquels les règlements et la politique s'appliquent, les obligeant à faire chaque année un rapport sur les mesures qu'ils ont prises ou les initiatives mises en place pour veiller à ce que : • les employés du gouvernement comprennent de façon uniforme le processus relatif à la divulgation d'actes fautifs; • les modalités et procédures de divulgation au sein des ministères/bureaux soient adéquats.
2006-2007	Modifier le règlement pour que la notification et les rapports d'enquête puissent être adressés au directeur de la fonction publique, tel que prévu par l'article 8 de la loi sur la fonction publique (*Public Service Act*), quand une allégation d'acte fautifs implique directement un sous-ministre. Exiger que soient systématiquement notifiés à la fois le sous-ministre et le Bureau de l'ombudsman. Poursuivre les vérifications de conformité, conformément aux engagements pris dans le Rapport annuel 2004-2005 sur la réglementation et la politique de divulgation d'actes fautifs au sein de la fonction publique.
2007-2008	Accorder au Bureau de l'ombudsman le pouvoir d'aller de l'avant en ce qui concerne les enquêtes engagées d'office, tel que cela est stipulé dans la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Permettre à des personnes ne faisant pas partie de la fonction publique, y compris le grand public, de présenter des allégations d'actes fautifs.
2008-2009	Mettre en œuvre des recommandations faites précédemment pour l'amélioration de la réglementation et de la politique, et faire un rapport sur les résultats d'un examen effectué par la CFP une fois celui-ci terminé. La réglementation, telle qu'elle est actuellement adoptée, présente certains défis et nécessite donc d'être éclaircie. Demander à la CFP de faire un travail d'éducation plus important sur le processus de divulgation.
2009-2010	Modifier le processus de divulgation pour donner aux individus la possibilité de signaler une allégation directement à l'ombudsman, quelles que soient les circonstances, et non pas les obliger à procéder à une divulgation progressive à l'interne.

Regard sur l'avenir

Nous poursuivrons notre travail d'amélioration des fichiers électroniques et de la base de données, et nous espérons que nous serons en mesure de répondre aux besoins en question. Nous prévoyons également les activités suivantes :

- accroître les efforts de sensibilisation et l'accessibilité du Bureau, surtout dans les communautés autochtones et afro-néo-écossaises;
- élargir l'accès à nos services grâce à la technologie Web; p. ex., Facebook et Twitter;
- étendre notre rôle relatif aux placements en famille d'accueil et nos activités de sensibilisation auprès des écoles quant aux droits de l'enfance et de la jeunesse, ainsi qu'auprès des centres de ressources pour les familles;
- promouvoir les principes de règlement de conflits;
- élaborer un modèle pour les examens relatifs aux blessures graves et aux décès chez les enfants, en consultation avec des intervenants clés;
- revoir nos règlements pour évaluer la possibilité d'intégrer diverses formes de règlement des conflits au cadre de la procédure d'enquête;
- suivre les tendances liées aux plaintes afin d'évaluer les possibilités d'engager des enquêtes d'office et des examens systématiques.

Statistiques

Plaintes reçues et enquêtes effectuées (par organisme), 2009-2010

Justice (62)		
Services correctionnels (211)	Total:	273
Services communautaires		226
Santé (50)		
Régie régionale de la santé Capital — Délinquants (94)		
Régie régionale de la santé Capital (13)		
Régie régionale de la santé Annapolis Valley (2)		
IWK Health Centre (2)		
Régie régionale de la santé Pictou County (2)		
Régie régionale de la santé Cape Breton (1)		
Régie régionale de la santé Colechester East Hants (1)		
Régie régionale de la santé Guysborough Antigonish Strait (1)		
	Total:	166
Commission d'indemnisation des accidentés du travail		59
Municipalité régionale d'Halifax		54
Services N.-É. et Relations avec les municipalités		45
Transports et Renouvellement de l'infrastructure		20
Commission d'aide juridique		16
Éducation (10)		
Halifax Regional School Board (4)		
South Shore Regional School Board (2)		
Cape Breton Victoria Regional School Board (1)		
Chignecto Central Regional School Board (1)		
Strait Regional School Board (1)		
Tri-County Regional School Board (1)	Total:	20
Environnement		15
Travail et Développement de la main-d'œuvre		15
Commission des droits de la personne		13
Municipalité régionale du Cap-Breton		13
Service des poursuites publiques		8
Accès à l'information et protection de la vie privée		5
Commission de la police		5
Finance		5
Property Valuation Services Corporation		5
Agriculture		4
Ressources naturelles		4
Commission des services publics et d'examen de la N.-É.		3
Tribunal d'appel des accidents du travail		3
Truro		3
Agence de développement régionale South West Shore		2
Agence des pensions de la N.-É.		2
Aînés		2
Barrington (municipalité de district)		2
Bible Hill (village)		2
Collège d'agriculture de la N.-É.		2
Comté de Cumberland		2
Municipalité du comté de Kings		2
Springhill		2
Tourisme, Culture et Patrimoine		2
Wolfville (ville)		2
Annapolis (municipalité de comté)		1
Assemblée législative de la N.-É.		1
Bridgewater		1
Bureau de gestion des urgences		1
Chester		1
Clare (municipalité de district)		1
Commission de la fonction publique		1
Commission du prêt agricole		1
Comté de Victoria		1
Développement économique et rural		1
Digby (municipalité de district)		1
Élections Nouvelle-Écosse		1
Inverness		1
Kentville		1
Lunenburg (municipalité de district)		1
Middleton		1
Municipalité de Queens		1
Office de l'immigration		1
Pêches et Aquaculture		1
Pictou (ville)		1
Port Hawksbury		1
Promotion et Protection de la santé		1
Régime d'assurance-maladie		1
Société des jeux de la Nouvelle-Écosse		1
Tribunal des normes du travail		1
Westville		1
Yarmouth (municipalité de district)		1
Yarmouth (ville)		1
TOTAL		**1,030**

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

Contactez-nous

Vous souhaitez nous parler?

Des représentants de l'ombudsman peuvent aller visiter votre groupe ou votre organisation pour vous présenter les services offerts par notre Bureau. Nous avons également du matériel de communication à distribuer, p. ex., brochures et affiches. Vous pouvez consulter d'autres documents de référence se rapportant au présent rapport, dont le mandat et le compte rendu des activités du Bureau de l'ombudsman, sur notre site Web ou en communiquant avec notre bureau.

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

Site Web : www.gov.ns.ca/ombu
Courriel : ombudsman@gov.ns.ca
Facebook : Nova Scotia Ombudsman - Youth Services
Twitter : NS_Ombudsman

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 Nouvelle-Écosse)

Demandes de renseignements des aînés : 1-800-670-1111
(sans frais en Nouvelle-Écosse)

Enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs : 1-877-670-1100
(sans frais en Nouvelle-Écosse)