Bureau de l'ombudsman

Rapport annuel
2012 - 2013

« ...équité, intégrité, saine gouvernance »

NOVA SCOTIA

Table des matières

I - Message de l'ombudsman 1

II - À propos du Bureau 3

III - Bilan de l'année 6
- Processus de règlement des plaintes 6
- Services correctionnels 7
- Initiatives internes 8
- Volume et règlement des plaintes 9
- Délais de traitement 9
- Enquêtes approfondies 10
- Résultats des enquêtes 11
- Recommandations 12
- Sensibilisation 14
- Gestion des documents 15

IV Services et cas 16
- Enquêtes et plaintes 16
- Services pour jeunes et aînés 18
- Divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public 24
- Enquêtes engagées d'office et examens des politiques 27

V - Origine des plaintes 32
- Principales sources de plainte - Ministères 32
- Répondants aux plaintes - Entités gouvernementales 35
- Aperçu d'un mois d'activités 37

VI - Perspectives 38
- Projets 38
- Tendances et défis 39
- Résumé 40

VII - Parlons-nous 41

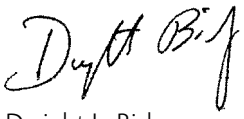
Novembre 2013

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

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 24(1) de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), figurant au chapitre 327 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse (*Revised Statutes of Nova Scotia*) de 1989, et des paragraphes 28(1) et (2) de la loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public, figurant au chapitre chapitre 42 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse de 2010, j'ai le plaisir de vous présenter, ainsi que de présenter par votre entremise aux membres de l'Assemblée législative, le rapport annuel sur l'exécution des fonctions que m'a conférées la loi pour l'exercice terminé le 31 mars 2013.

Le tout respectueusement soumis,



Dwight L. Bishop
Ombudsman

I - Message de l'ombudsman

Le rôle de l'ombudsman parlementaire est multiple, dynamique et évolutif.

Ce rôle, qui traditionnellement était réactif, est davantage proactif, comme le veut la tendance actuelle.

La population est de plus en plus consciente que l'ombudsman constitue un intermédiaire entre le corps législatif et le public et veille à la responsabilité, à la transparence et à l'équité au sein de l'administration publique.

Le mandat du Bureau de l'ombudsman (ci-après le « Bureau ») est de contrôler tout ce qui se rapporte à la gouvernance provinciale et municipale et comprend, conformément à la législation adoptée récemment, la divulgation d'actes fautifs (dénonciation). Le Bureau assure de plus la surveillance, de manière proactive, des services que le gouvernement offre aux enfants, aux jeunes et aux personnes âgées. Son programme de services aux jeunes est fondé sur les principes énoncés dans la Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies.

En effet, le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse regroupe trois organes de surveillance en un : mécanisme offert à tous les Néo-Écossais pour déposer une plainte; services spécialisés pour les jeunes et les personnes âgées, ainsi que plaintes déposées dans le cadre de la nouvelle loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), laquelle a récemment permis d'étendre notre mandat. L'expérience et les compétences du personnel du Bureau s'en trouvent donc élargies, et l'efficacité des ressources, maximisée.

En effet, le Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse regroupe trois organes de surveillance en un ...

L'année a été riche en activités.

Une initiative visant à concentrer davantage de ressources sur des questions systémiques touchant de très nombreuses personnes a eu pour résultat d'étendre la portée des enquêtes approfondies et des examens des politiques.

Nous avons beaucoup travaillé pour informer le gouvernement et le public au sujet de notre rôle en vertu de la nouvelle nouvelle loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing*).

Nous avons poursuivi les améliorations aux services correctionnels pour adultes. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les services correctionnels afin de réduire les plaintes déposées par les détenus auprès du Bureau tout en veillant à répondre à leurs préoccupations à l'intérieur même des installations. L'ouverture et la volonté de changement démontrées par les services correctionnels nous ont encouragés dans notre travail.

La sensibilisation reste une activité essentielle. Nos représentants assistent en effet à des événements locaux, rendent visite à des établissements de soins et correctionnels ainsi que distribuent du matériel d'information afin de mieux sensibiliser le public et à nos services et faire en sorte qu'ils soient davantage utilisés. La procédure de plainte est relativement directe, et tout citoyen peut directement s'adresser à nous, dans les bureaux du gouvernement. Pendant les heures de bureau, les appels téléphoniques sont traités par des personnes et ne sont pas acheminés à des messages enregistrés. Nous sommes de plus présents sur Twitter et Facebook.

Tout ce qui se rapporte au Bureau de l'ombudsman est traité en toute confidentialité. Le principe d'équité revêt une importance capitale.

Alors que la plupart des questions sont résolues par des examens administratifs relativement simples, nous avons à la fois le pouvoir et la capacité d'aller plus loin si cela est nécessaire.

Par exemple, cette année, nous avons enquêté sur l'Autorité de développement économique régional de Cumberland et rendu compte de notre travail. Il s'agissait d'une question de responsabilité relative aux dépenses publiques, et donc d'intérêt public.

Le principe d'équité revêt une importance capitale.

Nous avons également procédé à un examen des moyens qui existent pour déterminer si les individus désireux de travailler avec des personnes vulnérables, comme les enfants, ou qui le font déjà, conviennent à ce type d'emploi. Notre travail a révélé que les registres des cas d'enfants maltraités vont du manque d'uniformité à une absence totale.

Nous avons mené un examen des établissements de soins pour enfants dans toute la province. Nous avons également mené, dans le cadre du programme sur les services pour les personnes handicapées, une enquête sur les services destinés aux individus ayant des besoins complexes. Suite à ce travail, nous avons recommandé des changements importants concernant trois ministères.

Nous avons ouvert des enquêtes sur deux morts, celle d'un enfant d'une famille bénéficiant de services gouvernementaux, et celle d'une personne en détention. Nous terminerons les rapports de ces deux enquêtes au cours du prochain exercice.

En réfléchissant au travail que nous avons fait cette année et en regardant vers l'avenir, je suis convaincu que nous continuerons à servir les Néo-Écossais de manière professionnelle et efficace. Je suis cependant conscient que les attentes de la population sont plus importantes qu'avant et que celle-ci a de plus en plus recours à nos services.

Le besoin existe d'élargir nos services en ce qui concerne les personnes vulnérables comme les jeunes ...

Le besoin existe d'élargir nos services en ce qui concerne les personnes vulnérables comme les jeunes, les nouveaux Néo-Écossais, diverses communautés, les personnes âgées et toute personne cherchant à comprendre un système de soins de santé qui est complexe.

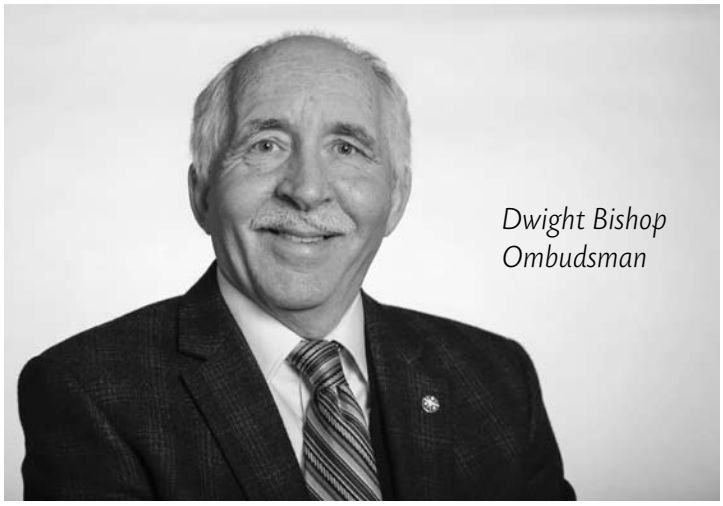
Le public se préoccupe de plus en plus des questions d'éthique au sein du gouvernement, notamment en raison des cas d'inconduite que la presse relate fréquemment. Les citoyens veulent donc des organes de surveillance qui soient de plus en plus vigilants.

À mon avis, l'élargissement de l'éventail des services qu'offre le Bureau de l'ombudsman profiterait à toute la population.

En fin de compte, mes préoccupations se rapportent à l'existence de ressources adéquates pour répondre aux besoins croissants. Cela dit, je crois que nous parvenons à faire un travail efficace en dépit de ressources financières qui sont modestes, au regard des normes canadiennes relatives à la fois à la tâche de l'ombudsman et à la défense des enfants.

Cette année, l'une de nos initiatives a été de mener un sondage de satisfaction auprès des personnes qui ont communiqué avec le Bureau de l'ombudsman. Les résultats de ce sondage ont été positifs. En général, les personnes sondées ont indiqué être satisfaites de l'aide qu'elles ont reçue, et beaucoup ont déclaré avoir trouvé le service d'orientation particulièrement utile.

Une telle rétroaction est pour nous une source de fierté. Il s'agit également d'un hommage à notre manière de travailler, qui est proactive, ainsi qu'à notre personnel dévoué et compétent.



Dwight Bishop
Ombudsman

II - À propos du Bureau

Notre mission

Notre mission est de promouvoir les principes d'équité, d'intégrité et de saine gouvernance.

Rôle et mandat

Le Bureau réalise sa mission en s'assurant que les décisions et processus du gouvernement sont ouverts, transparents et conformes aux principes de l'équité en matière d'administration.

Le mandat du Bureau cible toutes les personnes qui bénéficient de services du gouvernement provincial et des administrations municipales ou qui sont concernées par ces services.

Les employés du gouvernement provincial et les membres du public peuvent également avoir recours à nos services pour porter des allégations d'actes fautifs au sein des instances provinciales en vertu du rôle que le Bureau joue dans le processus relatif à la divulgation des actes fautifs dans l'intérêt du public.

Le mandat du Bureau cible toutes les personnes qui bénéficient de services du gouvernement provincial et des administrations municipales ou qui sont concernées par ces services.

Organisation

Administration

Évaluation initiale et aiguillages, ainsi que fonctions de gestion administrative et de bureau.

Enquêtes et plaintes

Examen des préoccupations au sujet des services fournis parles organismes gouvernementaux provinciaux et municipaux, enquêtes à leur sujet et soumission de recommandations lorsqu'il y a lieu. Les demandes et les plaintes se rapportent souvent à des questions liées à l'environnement, à la justice, à la propriété et aux services municipaux. L'accent est mis sur adultes détenus dans les établissements correctionnels provinciaux. Réalisation d'enquêtes engagées d'office examinant les politiques et les systèmes en place.

Services pour jeunes et aînés

Examens, enquêtes et rapports sur les préoccupations des enfants, des jeunes, des parents, des tuteurs et des personnes qui travaillent dans les établissements gouvernementaux et au sein des programmes fournissant des services aux enfants et aux jeunes. Examen des problèmes touchant les aînés, en particulier ceux qui demeurent dans des établissements de soins pour bénéficiaires internes agréés par le gouvernement provincial, et enquêtes à leur sujet. Facilitation de solutions et soumission de recommandations lorsqu'il y a lieu. Fonctionne de manière proactive pour informer les plaignants potentiels de nos services, ainsi que pour déterminer et traiter les problèmes avant qu'ils ne s'aggravent.

Divulgation des actes fautifs

Fourniture aux employés des organismes gouvernementaux provinciaux et aux membres du public d'un mécanisme indépendant de signalement et d'enquête relativement aux allégations d'actes fautifs de la part du gouvernement. La loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) et le règlement pertinent constituent le fondement législatif de ces activités.

Ressources humaines

Le Bureau compte 17 postes à temps plein, dont l'ombudsman, et continue à faire appel à des employés supplémentaires. Ces derniers lui ont permis, pendant l'année financière, de pourvoir aux postes vacants ainsi que de mener des enquêtes approfondies.

Janet McKinnon, fonctionnaire de longue date et ancienne directrice exécutive, a pris sa retraite cette année après 30 années de service au sein du gouvernement, dont 15 avec le Bureau de l'ombudsman. Les contributions de M^{me} McKinnon

sont très importantes et ont été grandement appréciées par ses collègues.

Notre directrice des services aux jeunes et aux aînés, Kay Rogers-Lidstone, a été honorée de recevoir la Médaille du jubilé de diamant de la reine Elizabeth II en reconnaissance de son engagement à l'égard de la protection de tous les enfants canadiens.

Le Bureau a accueilli trois étudiants : le premier du programme de criminologie du Eastern College, le second du programme d'administration de bureau du Nova Scotia Community College, et le troisième du programme de droit public de la Schulich School of Law, de l'Université Dalhousie.

Formation et perfectionnement professionnel

Le personnel a participé à des stages de formation externes, à des ateliers et à des conférences dans divers domaines, dont la santé mentale et les politiques antidrogue.

Le bureau a également organisé un certain nombre de formations internes sur la Commission d'indemnisation des accidents du travail, la Commission des plaintes du public contre la GRC, la Property Valuation Services Corporation, le soutien à l'emploi et d'aide au revenu, ainsi que le programme de représentants d'une régie régionale de la santé.

Les formations internes ont augmenté suite à l'intégration de différentes unités de service. Les activités de mentorat et d'accompagnement professionnel se poursuivent. À cette fin, certains spécialistes du Bureau font connaître leurs domaines d'expertise au personnel. Le Bureau a également organisé un atelier de formation intitulé *Children's Rights: A Paradigm Shift*, avec des personnes représentant le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF).

Le personnel du Bureau a beaucoup travaillé cette année à la préparation de la conférence nationale du Forum canadien des ombudsmans, qui s'est tenue à Halifax, en juin 2013.

Le bureau met ses compétences à la disposition du gouvernement et de la collectivité pour des questions en cours d'examen et des politiques en cours d'élaboration. Cette année, par exemple, Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a invité le Bureau à faire une présentation à une délégation de l'Indonésie en visite dans la province dans le cadre du Programme de gouvernance démocratique. On a également invité le Bureau à donner son avis sur un processus de gestion des plaintes pour une commission de planification et une régie régionale de la santé.

Diversité

Notre engagement à l'égard de la diversité s'est traduit cette année par la formation du personnel, notre représentation au sein du comité des services en français, notre présence à la table ronde provinciale sur la diversité ainsi qu'avec le réseau des personnes lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et intersexuelles.

Le personnel du Bureau reflète la diversité de la société.

Au 31 mars 2013, nos 17 employés permanents comprenaient une personne se déclarant Autochtone, et deux employés s'identifiant comme personnes ayant un handicap.

Chaque année, le bureau emploie également un certain nombre d'employés supplémentaires pour une durée déterminée et à titre occasionnel, ainsi que des étudiants faisant des stages. Deux de ces employés sont afro-néo-écossais.

Deux employés permanents du Bureau sont membres du conseil du Réseau LGBTI.

Ressources financières

Le Bureau de l'ombudsman a utilisé environ 97 % du budget lui ayant été attribué (voir la Figure 1). L'écart s'explique par des économies réalisées dans les dépenses de fonctionnement. L'augmentation des dépenses salariales est attribuable à la mise en œuvre, par le gouvernement, de nouveaux niveaux de rémunération pour les employés exclus des unités de négociation.

Le Bureau a reçu des fonds budgétaires supplémentaires de 102 000 $ pour compenser des dépenses de personnel non provisionnées relatives aux congés de maladie. Le Bureau a également absorbé la part des compressions budgétaires du gouvernement qui lui a été attribuée. Il débute la nouvelle année financière avec des fonds moins importants que pour 2012-2013.

Figure 1

Dépenses	**2012 - 2013**	**2012 - 2013**
Dépenses de base Budget	Budget (en milliers de $)	Dépenses réelles (en milliers de $)
Dépenses brutes	1776	1729
Dépenses nettes liées aux programmes	1776	1729
Traitements et avantages sociaux	1509	1610
Personnel (équivalents temps plein)	17	16,5

III - Bilan de l'année

Processus de règlement des plaintes

Le Bureau de l'ombudsman utilise divers outils et approches pour s'acquitter de ses responsabilités de surveillance.

Il combine un processus efficace de règlement rapide, appelé examens administratifs, à des enquêtes officielles ou approfondies ainsi qu'à des examens détaillés des problèmes systémiques de politique.

La résolution de problèmes de manière proactive ou préventive constitue une autre stratégie clé que les services aux jeunes de notre Bureau utilisent très souvent.

Cette méthode permet de régler des problèmes directement sur place ou de communiquer des informations dans un but préventif avant que certaines situations ne deviennent plus complexes et difficiles.

Afin de mesurer l'ensemble des services du Bureau, nous organisons nos activités selon des catégories précises, chacune d'elles étant légèrement différente mais d'importance égale.

Nous traitons les plaintes et donnons les renseignements que le public nous demande par téléphone, courrier, rencontres sur les lieux ou dans nos bureaux. Nous examinons chaque plainte et demande de renseignements afin de déterminer si elles relèvent de nos compétences.

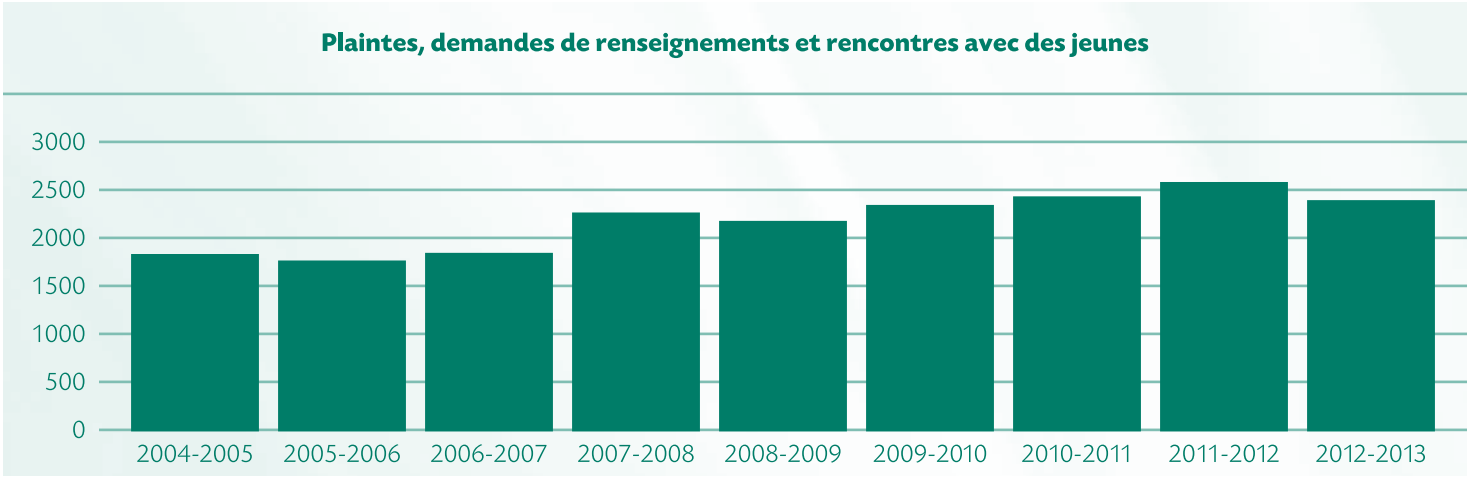
Nous nous rendons de plus très fréquemment dans les centres pour jeunes et les foyers pour personnes âgées ainsi que dans les établissements correctionnels. Chacune de ces visites est consignée, et toutes sont en lien avec les services de l'ombudsman.

La Figure 2 quantifie ces activités sur une base annuelle. En 2012-2013, le Bureau de l'ombudsman a traité 2 435 dossiers, soit une légère diminution par rapport à l'année précédente (2 538), mais conforme à la tendance à long terme. Ce chiffre comprend 1 226 examens administratifs, 558 rencontres avec des jeunes pris en charge et en détention, 598 demandes de renseignements renvoyées vers d'autres bureaux ainsi que 53 enquêtes d'évaluation structurées de jeunes.

Les examens administratifs sont au cœur de notre processus de règlement des plaintes.

En général, les plaintes faisant l'objet d'examens administratifs ne nécessitent pas d'enquêtes importantes, et les activités se trouvant à leur origine sont moins complexes. Les

Figure 2



interventions informelles permettent donc aux représentants de l'ombudsman et au personnel des ministères et des organismes gouvernementaux de régler ces plaintes rapidement et à l'amiable. La plupart des plaintes en question sont réglées rapidement lors de discussions avec le plaignant et le défendeur. En général, la présence d'une personne indépendante disposée à écouter tous les aspects d'une question permet d'établir un climat propice au règlement des plaintes.

Figure 3

Examens administratifs* - Résultats	
Règlements lors d'une discussion entre le plaignant et le défendeur (« Aide fournie »)	957
Règlements en faveur du plaignant après enquête ou AMR** (« Réglée »)	37
Règlements en faveur de l'organisme public aprés enquête ou AMR (« Dûment mis en œuvre »)	103
Règlements entre les parties sans la participation du Bureau	1
Total des interventions avec des résultats positifs	**1098**
Abandons ou retraits	108
Reports à 2013 - 2014	20
Total	**1226**

* *Les données relatives aux enquêtes sur les jeunes et aux enquêtes approfondies sont présentées séparément.*

** *Autre méthode de règlement*

Cette année, 89 % des examens administratifs ont abouti à des résultats positifs, dépassant notre objectif de 80 %.

En général, la présence d'une personne indépendante disposée à écouter tous les aspects d'une question permet d'établir un climat propice au règlement des plaintes.

Services correctionnels

Au cours des deux dernières années, le Bureau a participé à un projet pilote visant à réduire le nombre de plaintes faites par des détenus.

L'un des principaux objectifs a été de travailler en étroite collaboration avec le personnel des services correctionnels pour mettre en place un système interne de traitement des plaintes plus efficace.

Les représentants de l'ombudsman ont rendu visite au Central Nova Scotia Correctional Facility (CNSCF) chaque semaine pour y rencontrer des détenus et le personnel, entendre les plaintes et promouvoir leur règlement directement sur place.

En juin 2012, nous avons commencé à faire des visites mensuelles dans tous les établissements correctionnels de la Nouvelle-Écosse. Les visites effectuées au CNSCF sont plus fréquentes, car le nombre de détenus y est plus important, et par conséquent la demande services.

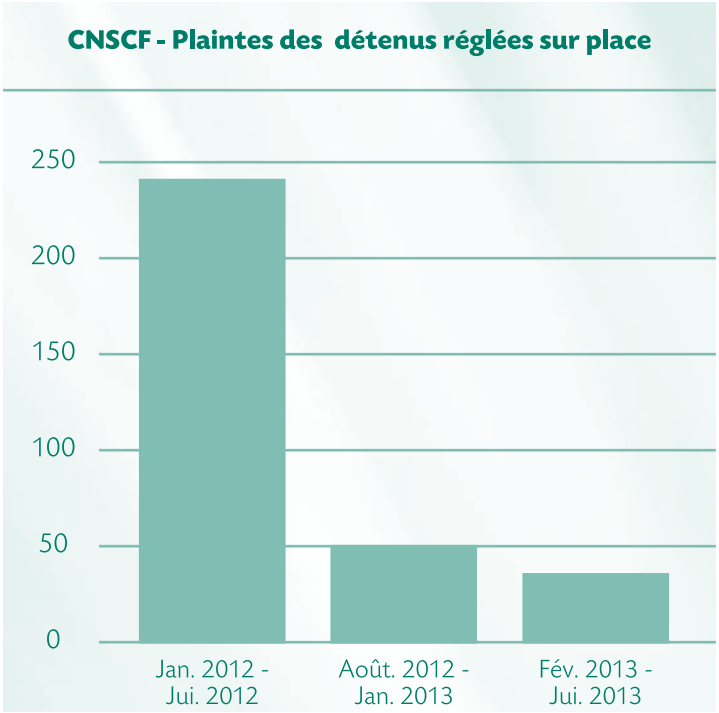
La stratégie mise en œuvre a consisté en partie à faire en sorte que les détenus comprennent le processus interne de règlement et y aient recours avant de communiquer avec le Bureau.

La plupart des plaintes sont maintenant traitées par le personnel des services correctionnels, directement dans les établissements, permettant ainsi au personnel et aux détenus d'assumer davantage eux-mêmes la responsabilité des plaintes, et au Bureau de se concentrer sur des problèmes plus généralisés.

Comme le montre la Figure 4, la baisse du nombre de plaintes réglées sur place a fait l'objet d'un suivi à des intervalles de six mois entre janvier 2012 et juillet 2013. Pendant cette période, le nombre de plaintes est passé de plus de 200 à 31.

Notre premier examen a ciblé les services du CNSCF. Une des principales conclusions est que les problèmes soulevés par les détenus peuvent être traités directement dans l'établissement en améliorant les communications. L'accent a été mis sur le règlement des plaintes de manière informelle par le dialogue.

Figure 4



Notre deuxième examen a porté sur des problèmes que nous avons relevés lors de visites dans tous les établissements correctionnels pour adultes.

Nous avons encore une fois conclu que de nombreux problèmes pouvaient être réglés de manière plus efficace au sein même des établissements. Les statistiques les plus récentes ont confirmé la tendance à la diminution des plaintes faites par les détenus auprès du Bureau de l'ombudsman.

Les détenus qui communiquent avec nous parlent fréquemment de problèmes de santé. La nature de ces plaintes a également suggéré que l'amélioration de la communication, à l'intérieur des établissements, aiderait les détenus à comprendre et à accepter les décisions des professionnels de la santé.

Suite à notre premier examen, le personnel a rencontré des hauts fonctionnaires responsables de la prestation des services de santé aux détenus, dans le but de faire part de leur avis sur les plaintes. Notre deuxième examen nous a permis de constater une baisse du nombre des plaintes des détenus du CNSCF liées à la santé, puisque les communications se sont améliorées à l'intérieur de l'établissement et que les personnes concernées ont eu davantage recours au système de règlement interne.

En effectuant un suivi des plaintes en cours, nous avons déterminé que d'autres aspects des services correctionnels nécessitaient une attention, par exemple, la cantine, la perte de biens personnels, la perte de courrier ainsi que les ressources et le soutien liés aux pratiques religieuses.

Nous sommes conscients que les services correctionnels ont mis en place leurs propres initiatives afin de pouvoir apporter une solution à ces problèmes. Ces initiatives ont permis de réduire le nombre des plaintes faites par les détenus auprès du Bureau

Initiatives internes

Cette année, nous avons poursuivi nos propres initiatives pour améliorer le traitement des plaintes et des demandes formulées par le public.

Il s'agissait notamment de reconfigurer le processus d'évaluation et de distribution des demandes reçues par le Bureau.

Le personnel chargé de l'accueil, qui est expérimenté, effectue maintenant, en amont, une évaluation et un traitement plus rapides des demandes et des plaintes. Ce travail a permis de réduire les retards de traitement pour les plaignants ainsi que de donner aux représentants de l'ombudsman davantage de temps pour s'occuper des problèmes et des enquêtes plus complexes.

Les initiatives internes ont également permis d'offrir des formations pour tous les domaines de service ainsi que de réaliser un sondage sur la satisfaction des clients, dont les résultats ont été positifs et encourageants.

Volume et règlement des plaintes

Entre 2004-2005 et 2011-2012, le nombre de plaintes, demandes de renseignements et rencontres avec des jeunes a augmenté régulièrement, passant de 1 788 à 2 538, soit une augmentation de près de 42 %.

Après huit années d'augmentation constante du nombre de plaintes, nous avons observé cette année une légère baisse.

Cette diminution est attribuable aux initiatives prises par le Bureau et les services correctionnels pour rendre le système de règlement interne des plaintes de ces derniers plus efficace.

La charge de travail du Bureau dépend non seulement du nombre de plaintes, mais également de leur complexité. Au cours des deux dernières années, le Bureau a mené des enquêtes importantes sur des problèmes concernant des prêts municipaux et les autorités régionales de développement de la province. Chacune de ces enquêtes a nécessité des mois de recherche et d'analyse de la part d'équipes composées de deux représentants de l'ombudsman.

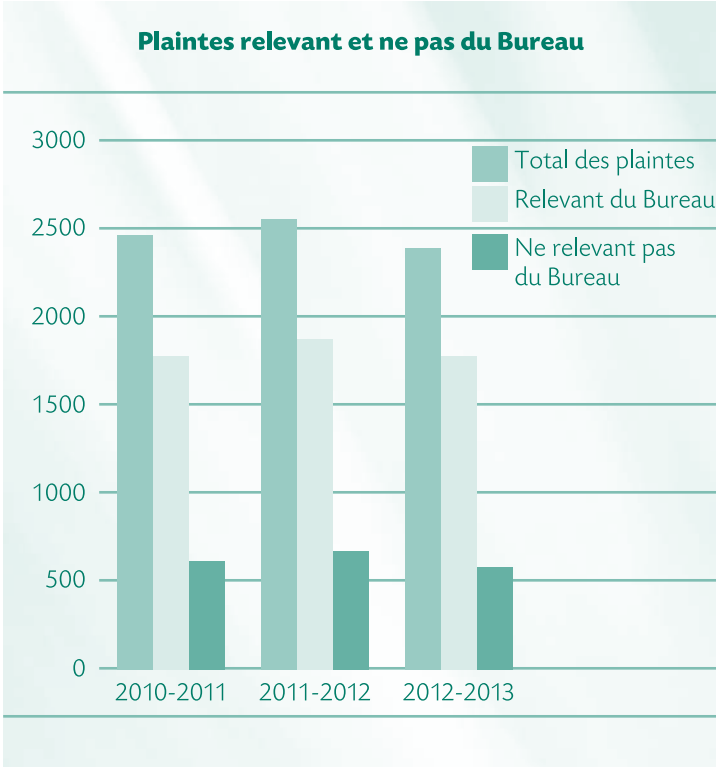
Ce type de travail est difficile et exige beaucoup de ressources. Nous croyons cependant qu'il s'agit d'une utilisation adéquate des ressources en raison de la possibilité qu'offre de tels projets d'apporter des solutions à des problèmes systémiques ou répandus - et de traiter en réalité de nombreux problèmes en même temps.

La Figure 5 illustre un des aspects centraux de nos services.

En effet, environ un tiers des plaintes que nous recevons ne tombe pas sous le coup de loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). En général, ces plaintes font appel à des voies de recours dans le cadre des conventions collectives de la fonction publique, dans les tribunaux ou par l'intermédiaire d'associations professionnelles qui assument elles-mêmes leur propre réglementation.

Le personnel du Bureau achemine donc toute enquête non juridictionnelle vers les voies de recours appropriées; il fournit

Figure 5

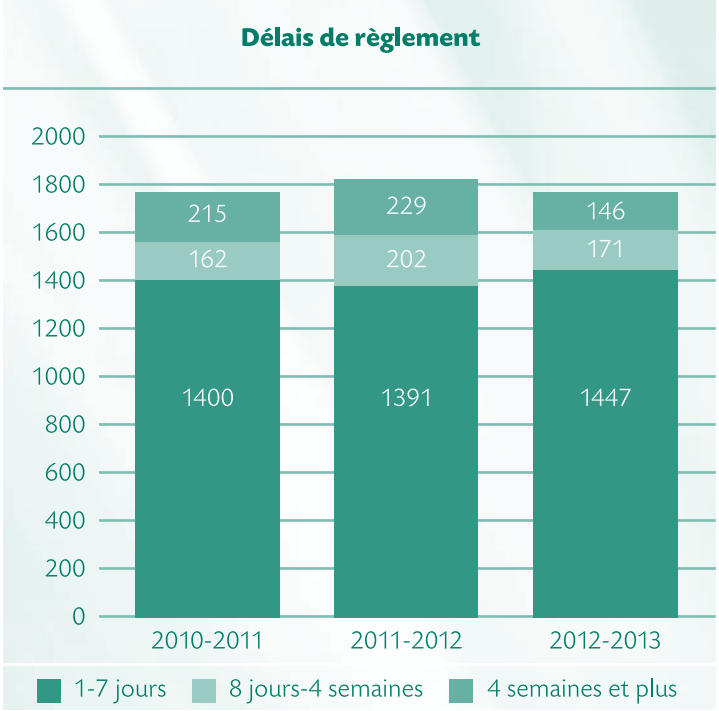


de plus des informations et fait des vérifications de suivi. Il s'agit de demandes importantes et légitimes liées à l'utilisation de nos ressources, qui permettent d'aider la population à s'orienter dans les services gouvernementaux. Les plaignants qui ont participé à notre sondage ont indiqué avoir beaucoup apprécié cet aspect de notre travail.

Délais de règlement

La Figure 6 indique les délais de réalisation de nos enquêtes et examens. La grande majorité des affaires sont réglées en une semaine, ce qui démontre l'efficacité du processus de règlement informel.

Figure 6



Enquêtes approfondies

Le Bureau de l'ombudsman entreprend quatre différents types d'enquêtes approfondies ou formelles.

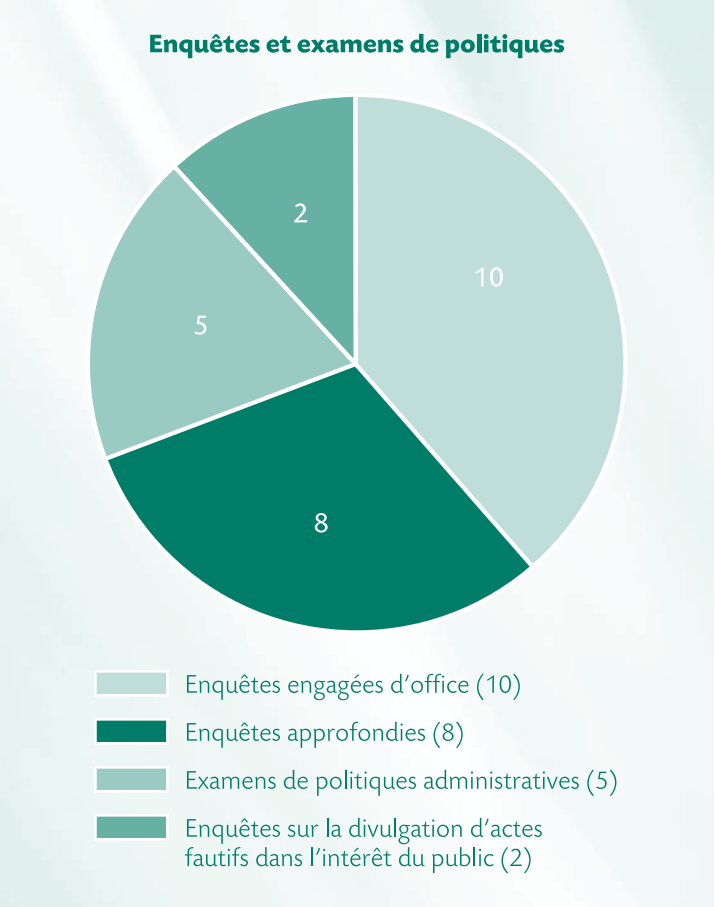
Les enquêtes les plus fréquentes concernent des plaintes du public qui ne peuvent être réglées rapidement par des moyens moins formels. Certains cas présentent une rare complexité et nécessitent des recherches approfondies. D'autres ont des répercussions qui vont au-delà de la plainte elle-même.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, l'ombudsman a le pouvoir de mener des enquêtes qui n'ont pas toujours à l'origine des plaintes précises. Ces enquêtes peuvent découler de plaintes de nature semblable ou de notre propre sentiment qu'une question particulière nécessite notre attention. Il s'agit alors d'enquêtes engagées d'office, et, en général, le Bureau en réalise chaque année plusieurs.

Le troisième type d'enquêtes se rapporte à la divulgation d'actes fautifs. Ces enquêtes découlent généralement d'informations confidentielles fournies par des dénonciateurs, qui sont protégés contre les représailles en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Ces cas ont tendance à être peu nombreux, mais peuvent être détaillés et nécessiter beaucoup de travail. Il s'agit souvent d'activités qui enfreignent les politiques publiques ou la loi.

Enfin, le Bureau mène des examens des politiques gouvernementales existantes ou en projet, à la demande de ministères et organismes gouvernementaux, ou parfois de sa propre initiative. La Figure 7 détaille les enquêtes approfondies.

Figure 7



Cette année, notre bureau a ouvert 25 enquêtes approfondies. Dix de ces enquêtes ont été menées sur la propre initiative du Bureau, et huit étaient liées à des plaintes générales. Il y a eu deux enquêtes sur la divulgation d'actes fautifs, et cinq examens de politiques administratives.

Les questions de politique qui ont été examinées concernaient un registre des soins de longue durée, une politique relative aux mandataires spéciaux, une politique sur l'expérience des patients, une politique concernant les peines discontinues dans les établissements correctionnels ainsi que les critères de financement d'urgence pour les bénéficiaires de l'aide au logement qui quittent des logements dangereux.

Cette année, nous avons de plus travaillé avec les municipalités et Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités afin d'élaborer un processus de règlement des plaintes au niveau des administrations municipales.

Résultats des enquêtes

La loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) (article 20) établit le pouvoir de l'ombudsman de faire des recommandations aux ministres et aux fonctionnaires en chef des ministères et des municipalités. Ces recommandations sont faites une fois les enquêtes terminées.

L'ombudsman peut exiger des hauts fonctionnaires qu'il lui rende compte de la mise en œuvre des recommandations. En vertu du pouvoir conféré par la loi, les recommandations du Bureau deviennent des mécanismes permettant de provoquer des changements et de procéder à des ajustements.

La plupart des enquêtes administratives et approfondies que mène le Bureau aboutissent à des recommandations de changement, souvent pour certains types de modifications administratives ou à des politiques.

Les recommandations peuvent être ou non officielles. Sur les 23 recommandations officielles formulées l'an dernier, 22 ont été acceptées ou mises en œuvre.

Il y a eu 11 recommandations non officielles. Ces recommandations doivent être acceptées en amont afin de réaliser des enquêtes et de régler des plaintes de manière rapide.

La plupart des enquêtes administratives et approfondies que mène le Bureau aboutissent à des recommandations de changement ...

Toutes les recommandations sont étayées par les résultats des enquêtes approfondies ou les examens administratifs. Voici des exemples de plaintes et de demandes formelles et informelles déposées auprès du Bureau pendant l'année 2012-2013 :

Figure 8

Recommandations officielles

Nature de la plainte	Recommandations
Communication et surveillance - Services correctionnels	• Améliorer la communication entre le personnel et les usagers. • Poursuivre le travail de surveillance pendant une autre année. • Convoquer une réunion des intervenants de haut niveau pour traiter les problèmes relevés.
Communication des décisions relatives à la santé des détenus	• Revoir les pratiques de communication dans le but de favoriser l'acceptation et la compréhension des décisions par les utilisateurs.
Financement de la santé en dehors de la province	• Élaborer et mettre en œuvre un processus d'appel formel en attendant la mise en place d'une commission d'appel permanente. • Élaborer des critères écrits relativement à la présentation des demandes de financement des services fournis en dehors de la province.
Atelier protégé se rapportant aux programmes de soins de jour pour les adultes	• Mise en œuvre des recommandations contenues dans un rapport ministériel précédent, concernant l'élaboration de normes pour les programmes de soins de jour pour adultes. • Envisager la création d'une norme exigeant la mise en œuvre de politiques et de procédures liées aux enquêtes portant sur des allégations de mauvais traitements, y compris entre clients. • L'examen en cours au sein du ministère devrait inclure des procédures liées à l'enquête des allégations de mauvais traitements entre clients bénéficiant des programmes de soins de jour pour adultes.
Responsabilité relative aux dépenses, dans le contexte d'une autorité régionale de développement. (dossier de l'Autorité régionale de développement de Cumberland)	• Élaborer une procédure de reddition de comptes et de vérification pour s'assurer que toutes les autorités régionales de développement se conforment aux modalités d'approbation des projets. • En consultation avec les autorités régionales de développement, élaborer des politiques et des lignes directrices pour régir les dépenses des fonds publics en ce qui concerne l'administration générale des dépenses discrétionnaires. • Fournir une copie du rapport d'enquête aux organismes concernés, notamment aux organismes de surveillance. • Procéder à un examen technique indépendant des projets de l'autorité régionale de développement pour les exercices précédents. • L'organisme (devrait) indiquer aux plaignants qu'ils n'ont pas traité de manière adéquate les problèmes qu'ils ont relevés.
Processus de plainte relatif à la planification municipale	• Mettre en place un processus de règlement des plaintes du public.
Détention des demandeurs d'asile	• Élaborer une politique reflétant la pratique générale actuelle qui consiste à garder des personnes détenues en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR) séparément des autres personnes sous garde. • Créer du matériel pour déterminer la disponibilité d'interprètes pour les personnes détenues en vertu de la LIPR. • Clarifier avec le personnel les conditions dans lesquelles les personnes détenues en vertu de la LIPR peuvent faire des appels interurbains.
Approbations relatives à la création d'un champ de tir	• Élaborer un processus permettant de s'assurer que l'information présentée dans les demandes est complète, conformément à l'article 3 des règlements sur les champs de tir (*Shooting Range Regulations*). • Élaborer des politiques et des procédures sur la prestation de conseils aux fonctionnaires, relativement aux normes et aux exigences qui ne s'appliquent pas aux champs de tir privés. Ces procédures devraient comprendre des informations sur la façon de présenter, dans le dossier, les dérogations aux normes, aux directives et aux règlements. • Élaborer des normes provinciales concernant les heures d'ouverture afin de prévenir et de traiter les préoccupations de la population liées au bruit. Il serait souhaitable d'indiquer les heures d'ouverture dans l'approbation du champ de tir.

Figure 9

Recommandations non officielles

Nature de la plainte	Recommandations
Ministère de l'Environnement de la N.-É. (Fermeture d'un site d'enfouissement)	• Le ministère doit s'assurer qu'une procédure d'assurance de la qualité est mise en place pour la fermeture des sites d'enfouissement, de manière à éviter les cas semblables dans l'avenir.
Property Valuation Services Corporation/ Registre foncier (erreurs liées aux comptes de biens réels)	• La Property Valuation Services Corporation doit travailler avec les personnes responsables du Registre foncier pour explorer la possibilité d'élaborer un système de notification à suivre lorsque des erreurs sont découvertes et que des comptes sont supprimés. • Des rappels doivent être envoyés au personnel pour veiller à ce qu'ils suivent la politique de notification.
Nova Scotia Pension Services Corporation (informations inexactes au sujet d'une période d'appel)	• Une demande a été adressée au directeur, relativement, dans ce cas-ci, à la modification du délai, puisque le plaignant avait reçu de fausses informations.
Processus de règlement des plaintes concernant les demandes de propositions (DP)	• Procéder à un examen des futures demandes de propositions pour s'assurer que les exigences sont claires. • Élaborer une politique comprenant une stratégie relative aux comportements déraisonnables des plaignants.
Politique municipale de traitement des plaintes	• Une recommandation a été faite à une municipalité relativement à l'élaboration d'une politique en matière de plaintes. Grâce au suivi de cette recommandation, le représentant de l'ombudsman a déterminé que la municipalité en question avait de la difficulté à mettre ce type de politique en œuvre et que d'autres municipalités ne possédaient pas une telle politique. Le représentant s'est alors adressé à des fonctionnaires de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités qui ont accepté de travailler avec les municipalités concernées pour élaborer une politique en matière de plaintes.
Réunions municipales	• Service Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités devrait envisager d'examiner la possibilité, pour les conseils municipaux, d'avoir des réunions publiques afin de créer une certaine uniformité entre les municipalités.
Règlement municipal sur l'utilisation des terres	• La municipalité pourrait trouver utile de clarifier le terme « structure » dans sa nouvelle stratégie et dans son règlement sur l'utilisation des terres. • Elle devrait envisager de clarifier ou d'expliquer le terme « structure » dans sa nouvelle stratégie et dans son règlement sur l'utilisation des terres, ainsi que définir les termes « quai » et « tablier ».
Diabète juvénile	• Le ministère de la Santé et du Mieux-être devrait fournir aux conseils scolaires des informations à remettre aux parents et aux tuteurs qui veulent avoir accès à des services de santé.
Critères relatifs aux refuges	• Les politiques relatives aux frais de déménagement auxquels ont droit les clients devant quitter un logement dangereux devraient être examinées lors d'une réunion du personnel afin que celui-ci obtienne plus d'informations à ce sujet.

Sensibilisation

La sensibilisation du public et des employés du gouvernement constitue une des principales activités du Bureau.

Au cours de l'année, des représentants de l'ombudsman ont fait des présentations à des groupes communautaires, des employés des ministères et des organismes du gouvernement, ainsi qu'à des membres du public. Le Bureau a donc eu la possibilité de s'adresser à plus de 5 000 personnes, soit une augmentation de 20 % par rapport à l'année précédente, dépassant largement notre objectif qui était de 3 000 personnes. L'augmentation des visites dans les établissements correctionnels a contribué à cette augmentation, mais le nova scitiachangement le plus important concerne l'augmentation (+ 60 %) du nombre de personnes qui ont visité nos stands d'information, soit quelque 2 540 individus.

Le personnel du Bureau s'est rendu dans les collectivités et dans les établissements accrédités par le gouvernement à travers la province pour faire connaître et comprendre le rôle de l'ombudsman et favoriser l'accès à nos services. Nous nous sommes donc rendu dans les salons pour personnes âgées ainsi qu'événements communautaires à Sydney, Halifax, Dartmouth, Truro, Amherst, New Minas, Kentville, Windsor, Antigonish, de Pictou, Yarmouth et Margaree Forks.

Plus de 9 370 documents de communication et articles ont été distribués : brochures et affiches en anglais, français et mi'kmaq, épinglettes, la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), les rapports annuels, des aimants ainsi que des dossiers d'information sur la divulgation d'actes fautifs. Nos initiatives de sensibilisation ont mis l'accent sur les personnes vulnérables comme les personnes âgées, les enfants et les membres de diverses communautés. Nous avons distribué une nouvelle carte postale expliquant comment le Bureau peut aider les personnes âgées et leurs familles.

Patricia Mosher (à gauche) et Jean Donovan, du Bureau de l'ombudsman, lors d'une visite de sensibilisation au Mayflower Mall, à Sydney.

Les médias sociaux nous ont permis d'améliorer notre capacité à sensibiliser la population. Nos coordonnées ainsi que le numéro de téléphone des services aux jeunes se trouvent sur la page Facebook du Bureau. Nous publions des informations susceptibles d'intéresser les enfants, les jeunes et les jeunes adultes, et notamment des avis et des mises à jour sur les événements et les possibilités de formation. Nous utilisons Twitter pour annoncer des activités et promouvoir le mandat du Bureau. Le nombre de personnes qui nous suivent sur Twitter a doublé depuis l'année dernière. Cette année, nous avons attiré l'attention des médias à la fois traditionnels et sociaux.

L'ombudsman a de plus été invité à assister à la 10e Conférence mondiale de l'Institut International de l'Ombudsman où il a fait une présentation sur la prestation des services offerts par le Bureau de l'ombudsman, et notamment sur le système de gestion des dossiers d'enquête et les pratiques administratives utilisées avec succès en Nouvelle-Écosse.

Gestion des documents

Le Bureau respecte la norme gouvernementale visant la gestion des documents (norme régissant les documents administratifs et norme régissant les documents opérationnels, ou STAR/STOR). L'analyste des documents gère le projet et met à jour la base de données de manière quotidienne. Le registre central est également responsable de la collecte et de la compilation de données sur les présentations, les visites et les activités de sensibilisation.

Nous avons, au cours de l'exercice, terminé l'inventaire des anciens dossiers conservés sur place, et la base de données s'est enrichie de quelque 2 100 documents. Nous avons déterminé que 5 140 documents étaient périmés, et ces derniers ont été détruits conformément à la loi de la Nouvelle-Écosse sur les documents gouvernementaux (*Government Records Act*).

Quelque 13 500 dossiers ont été transférés au nouveau registre central qui est entré en service fin février.

IV - Services et cas

Enquêtes et plaintes

L'unité du Bureau qui est chargée des enquêtes et des plaintes traitent les plaintes générales.

Cette unité est responsable de régler les problèmes du public liés aux services offerts par les ministères, organismes, conseils et commissions provinciaux ainsi que les administrations municipales. Ces plaintes sont considérées comme générales parce qu'elles n'ont pas d'incidence sur un groupe particulier, comme les enfants ou les personnes âgées, et qu'elles ne constituent pas des allégations d'actes fautifs, aux termes de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Lorsque des personnes communiquent avec le Bureau, nous leur proposons d'abord d'utiliser le service interne de règlement de l'entité ciblée. La plupart des ministères provinciaux, des municipalités et des organismes possèdent un tel service, lequel permet de régler des problèmes rapidement et efficacement. Ce type de service favorise la responsabilisation au sein des organisations en offrant des voies de recours au tout premier niveau. L'une des responsabilités du Bureau est de soutenir les services internes du gouvernement relatifs au règlement des plaintes et offre des conseils pour les rendre plus efficaces.

En l'absence de services internes de règlement des plaintes, lorsque ces derniers n'ont pas permis de régler le problème ou lorsqu'une question nécessite un examen indépendant, les représentants de l'ombudsman travaillent avec des représentants du gouvernement et les plaignants pour régler le problème en procédant à une révision administrative.

Si cette méthode moins formelle s'avère inadaptée ou inefficace, on adopte alors une approche plus formelle qui met l'accent sur la recherche des faits et les recommandations.

Les cas suivants illustrent la diversité des questions traitées par les services chargés des enquêtes et des plaintes.

Dossier de l'Autorité de développment économique régional de Cumberland

Dossier de l'Autorité de développement économique régional de Cumberland

L'Autorité régionale de développement économique de Cumberland (ARDEC) a fait, pendant l'exercice 2012-2013, l'objet d'une enquête approfondie.

Une équipe de représentants de l'ombudsman a en effet enquêté sur ses activités en matière de finances et de gestion. Cette équipe a de plus examiné la surveillance exercée par le ministère du Développement économique et rural et du Tourisme. En août 2012, le Bureau a rendu public le rapport de son enquête, lequel conclut que des factures ont été créées, sans être associées à des dépenses directes, et recommande une vérification juricomptable des projets de l'autorité. Le rapport recommande également au ministère de mettre en place un processus redditionnel et une procédure de vérification relativement aux projets auxquels participent les autorités régionales de développement.

Le ministère a accepté les six recommandations que le Bureau a formulées à son intention. Le conseil de l'ARDEC n'a cependant pas accepté la recommandation du Bureau selon laquelle il devrait reconnaître, auprès des plaignants, ne pas avoir répondu adéquatement à leurs préoccupations.

L'enquête et le rapport du Bureau ont incité la Province à faire appel à un cabinet afin d'effectuer une vérification juricomptable des projets de l'ARDEC. Suite au travail du Bureau, les autorités régionales de développement de la Nouvelle-Écosse, dont l'ARDEC, sont en train d'être remplacées par des réseaux régionaux d'entreprises.

Sécurité publique à un champ de tir

En Nouvelle-Écosse, quiconque souhaite établir un champ de tir pour armes à feu doit obtenir l'approbation du bureau provincial des armes à feu du ministère de la Justice.

Lors de la procédure d'approbation d'un champ de tir privé, une personne a communiqué avec le Bureau au sujet de préoccupations liées à la sécurité publique. Des discussions ont alors eu lieu avec le personnel du ministère, et notamment un examen des lois et des normes pertinentes ainsi que du dossier.

Ce travail a permis de déterminer que le champ de tir en question avait fait l'objet d'inspections et que la documentation versée au dossier indiquait que le personnel du ministère avait examiné la demande conformément aux lois et aux normes en vigueur.

Il y avait cependant certains problèmes liés à la cohérence et à l'exhaustivité du dossier, et des recommandations ont été faites dans ce sens. Le Bureau a de plus recommandé l'élaboration d'une politique énonçant les exigences relatives aux champs de tir privés. Le ministère a accepté et mis en uvre les recommandations du Bureau

Quels sont les services couverts par la carte santé (MSI)?

Une personne a communiqué avec le Bureau au sujet de la facturation de services non assurés, fournis par un médecin dans une clinique privée. La clinique se trouve dans un hôpital.

On a en effet demandé au plaignant de payer directement l'administration, par une infirmière, de médicaments par voie intraveineuse. Le plaignant a jugé que les frais en question constituaient pour lui un fardeau financier.

Bien que la clinique en question soit privée, elle partage des services avec l'hôpital dans lequel elle se trouve, et, dans ce cas-ci, l'infirmière était une employée de l'hôpital.

La recherche menée par le Bureau a révélé que les médecins ne peuvent pas facturer des services couverts par la carte santé (MSI) et fournis par des professionnels de la santé comme les infirmières.

Toutefois, si le service est directement fourni par un médecin, ou si le médecin supervise, pendant la procédure, une infirmière salariée qui relève du privé, il s'agit alors d'un service remboursé par l'assurance médicale.

Dans ce cas-ci, étant donné que l'infirmière était une employée de l'hôpital, la régie régionale de la santé est intervenue et le patient n'a pas été facturé.

La régie a en outre accepté notre recommandation officieuse, c'est-à-dire clarifier, dans un bulletin destiné aux médecins, la politique de l'assurance médicale liée aux services non assurés.

Programme de jour pour adultes - Approche informelle

Une personne a communiqué avec le Bureau au sujet de la gestion d'un programme de jour pour adultes possédant une déficience intellectuelle. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le personnel du programme en question et le ministère des Services communautaires pour discuter de la situation.

L'absence de normes et de lois provinciales en la matière a limité ce que le Bureau pouvait faire. Les responsables du programme toutefois ont accepté de travailler avec le représentant de l'ombudsman, lequel a suggéré des améliorations.

Certaines recommandations ont été formulées à l'intention du ministère, relativement à l'élaboration et à la mise en œuvre de normes pour le programme en question, ainsi qu'à une révision de la politique de traitement des plaintes de ce ministère. Le ministère a accepté les recommandations, et le Bureau a fait un suivi de leur mise en œuvre.

Services pour jeunes et aînés

Les services pour jeunes et aînés sont partie intégrante du cadre d'assurance de la qualité des services concernant les enfants, les jeunes et leurs familles. Il s'agit également d'un service spécialisé pour le nombre croissant de personnes âgées dans la province.

Cette unité mène des enquêtes de manière indépendante et résout des problèmes liés aux enfants, aux jeunes et aux personnes âgées qui bénéficient de services gouvernementaux provinciaux et municipaux. Les représentants des services pour jeunes et aînés se tiennent également au courant des nouvelles questions et des recherches qui concernent les enfants, les jeunes et les personnes âgées.

Le rôle du Bureau, quant aux enfants et aux jeunes, constitue une fonction de surveillance générale. Cette responsabilité est le résultat d'une vérification publique datant de 1995, intitulée *In Our Care* (Samuels-Stewart), et du rapport d'enquête subséquent de l'ancien juge Stuart G. Stratton, c.r., lié à des allégations de mauvais traitements dans des centres jeunesse.

Les services pour jeunes et aînés sont partie intégrante du cadre d'assurance de la qualité des services concernant les enfants, les jeunes et leurs familles. Il s'agit également d'un service spécialisé pour le nombre croissant de personnes âgées dans la province.

Depuis, le rôle du Bureau lié à ce domaine a évolué et s'est élargi. Les représentants de l'ombudsman maintiennent des liens directs et quotidiens avec des enfants, des jeunes et le personnel de fournisseurs de services afin de traiter des problèmes personnels et systémiques ainsi que renforcer la confiance. Ils maintiennent de plus une présence directement dans les établissements d'hébergement, de soins en milieu surveillé et de garde. Cela permet aux personnes ciblées de parler sans attendre de leurs problèmes et de recourir à une procédure de résolution informelle.

Ces services, qui sont offerts à tous les jeunes bénéficiant de services gouvernementaux, ciblent cependant ceux qui sont sous la garde du ministère des Services communautaires et qui ont des problèmes affectifs ou comportementaux, ainsi que ceux qui sont sous la garde du ministère de la Justice.

Cette année, le Bureau a communiqué avec 558 jeunes pris en charge et en détention, dont 411 en personne. Parmi les plaintes traitées, 141 ont nécessité un suivi, et le Bureau a rédigé 25 rapports concernant ces plaintes. La très grande majorité des problèmes ont été réglés sur place en parlant avec les jeunes concernés, le personnel et les responsables des établissements.

Les Figures 10, 11 et 12 indiquent les types de plaintes correspondant aux trois grandes catégories de services aux jeunes : soins en milieu surveillé, établissement résidentiel et détention.

Figure 10

Services pour les jeunes - Problèmes soulevés dans les établissements de soins en milieu surveillé	
Placement/plans de libèration	8
Politiques et procèdures	31
Conflit avec un autre jeune	6
Personnel	2
Nourriture	2
Soins de santé	17
Police/problèmes juridiques	1
Autres	6
Loisirs	2
Régime de soins	3
Transfert	1
Accès à un téléphone	3
Total	**82**

Figure 11

Services pour les jeunes – Problèmes soulevés dans les établissements de détention	
Discipline	9
Personnel	2
Politiques et procédures	13
Soins de santé	8
Téléphone	1
Nourriture	2
Police/problèmes juridiques	2
Programmes	3
Transfert	1
Autre	1
Total	**42**

Figure 12

Services pour les jeunes - Problèmes soulevés par rapport aux établissements résidentiels pour enfants	
Politiques et procédures	6
Personnel	4
Soins de santé	1
Conflit aved un autre jeune	4
Accès à un téléphone	1
Régime de soins	1
Police/problèmes juridiques	1
Placement/plans de libération	4
Programmes	1
Contacts avec la famille	1
Sécurité	2
Total	**26**

Les représentants de l'ombudsman ont participé aux activités d'un certain nombre d'organismes et d'initiatives communautaires liés aux jeunes.

Il s'agit notamment de la présence au conseil d'administration du bulletin intitulé *The Voice*, qui est produit par et pour les jeunes pris en charge; Nova Scotia Council for the Family, Youth in Care Committee, Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes et Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada.

Le personnel du Bureau a participé à la planification d'une conférence intitulée *In the Loop*, dont le but était de promouvoir les études postsecondaires auprès des jeunes pris en charge. Nous avons assisté aux Youth Achievement Awards. Nous avons expliqué au comité consultatif du ministre sur la loi sur les services aux enfants et à la famille (*Children and Family Services Act*) le rôle et le mandat du Bureau ainsi que nos services aux jeunes.

Le Bureau a également participé à un débat d'experts intitulé From *Jamaica to Canada: A Panel on Children's Rights Advocacy*, incluant le responsable de la politique juridique du Bureau du protecteur des enfants de la Jamaïque.

Reconnaissant l'importance de la Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant pour l'élaboration et l'analyse de politiques, le Bureau a organisé un atelier de deux jours intitulé *Children's Rights Training - A Paradigm Shift*. Pendant cet atelier, des formateurs de l'UNICEF ont expliqué comment l'évaluation des conséquences possibles, sur les droits des enfants, des nouvelles politiques gouvernementales, peut précisément aider à l'élaboration de ces dernières. Les participants comprenaient du personnel de première ligne ainsi que des hauts fonctionnaires de six ministères et organismes communautaires.

Suite à cet atelier, un représentant des services à la jeunesse du Bureau a créé un formulaire de dépistage initial en guide d'outil d'évaluation des conséquences possibles, sur les droits des enfants, des nouvelles politiques gouvernementales.

Les responsables des services aux jeunes continuent à sensibiliser les écoles publiques à la convention des Nations Unies. Toutes les écoles publiques ont reçu du matériel pédagogique, et les représentants de l'ombudsman ont rencontré des conseillers d'orientation pour discuter des possibilités de sensibilisation et d'éducation.

Cette année, le Bureau a organisé un concours d'affiche provincial sur les droits des enfants. Y ont participé 822 enfants, qui ont tous reçu des certificats d'accomplissement. Au cours de ce concours, les représentants de l'ombudsman ont rendu visite à des écoles, fait des présentations au personnel et à l'administration ainsi qu'une apparition sur Global TV pour sensibiliser aux droits des enfants ainsi qu'au rôle du Bureau quant à leur promotion.

L'une des principales activités du Bureau consiste également à réaliser des enquêtes structurées auprès des jeunes pris en charge ou sous garde. Ces enquêtes sont conçues en fonction des trois principes de la Convention de l'ONU de protection, d'apport et de participation.

Suite à la mise à jour, cette année, du document d'enquête, le Bureau a mené 53 enquêtes. Celles-ci ont révélé de nouveaux thèmes liés aux programmes, dont l'accès aux travailleurs sociaux, la fréquence des visites familiales, les allocations, le placement et la sécurité. Cette information nous permet de cibler notre travail en fonction de l'évolution des besoins et de veiller à ce que nos initiatives de recherche et de formation suivent cette évolution.

Les responsables des services pour jeunes et aînés font de plus en plus de travail lié aux personnes âgées.

Les représentants de l'ombudsman se rendent régulièrement dans les établissements de soins, les foyers de soins ainsi que les foyers pour personnes âgées pour expliquer le rôle du Bureau et discuter des questions relatives aux services gouvernementaux avec les personnes âgées, leurs familles, les soignants et le personnel.

Le Bureau a reçu cette année 53 demandes de renseignements et plaintes liées aux aînés et fait 92 visites dans des établissements de soins de longue durée. Les plaintes étaient liées aux soins de longue durée, aux soins transitoires, aux indemnités journalières, au logement des personnes âgées et aux aides au logement. Quant aux préoccupations, il s'agissait entre autres des listes d'attente pour les soins de longue durée et les contrats des fournisseurs de services tiers.

Outre les visites régulières dans les établissements de soins agréés, les représentants de l'ombudsman cherchent toujours des occasions de sensibiliser les groupes communautaires et les fournisseurs de services au travail et au rôle du Bureau. Dans le cadre de son travail de sensibilisation, le Bureau a fait des présentations aux personnes suivantes :

- étudiants des collèges communautaires qui envisagent de travailler dans les services sociaux comme les établissements de soins prolongés, les foyers de groupe et les services correctionnels;
- centres de ressources pour les familles;
- conseils des familles/ résidents;
- groupes de personnes âgées;
- dîners-conférences et groupes confessionnels.

Le Bureau de l'ombudsman du Nouveau-Brunswick a consulté le Bureau l'année dernière au sujet de son travail auprès des aînés dans les établissements de soins de longue durée.

Études de cas – Service pour jeunes et aînés

Voici quelques exemples liés à la nature et à la portée des enquêtes et des examens effectués par les services pour jeunes et aînés.

Établissements de soins pour enfants

Les responsables des services pour jeunes et aînés ont entrepris, au cours de l'exercice 2012-2013, un examen du programme des établissements de soins pour enfants à l'échelle provinciale.

Les activités du Bureau liées à ce programme, qui ont commencé en 2003, ont permis de modifier de manière significative le fonctionnement de ce dernier.

Dans le cadre de l'examen, le personnel du Bureau s'est entretenu avec le personnel de première ligne et de gestion de tous les foyers de groupe de la province. Il s'est de plus entretenu avec des hauts fonctionnaires du ministère des Services communautaires ainsi que d'autres acteurs, dont les forces de police, des représentants de la justice communautaire, des travailleurs sociaux et des jeunes qui ont vécu dans des établissements de soins.

Cet examen se poursuit, et nous nous attendons à en rendre compte au cours du prochain exercice. Pour le Bureau, cet examen offre la possibilité de comprendre comment fonctionne le programme et de réévaluer son rôle par rapport à celui-ci.

Allégement fiscal

Une personne âgée a expliqué au Bureau qu'en raison d'une hospitalisation, elle n'avait pas pu demander son remboursement d'impôt foncier avant la date limite. Le ministère des Services communautaires lui avait donc indiqué qu'elle ne recevrait pas ce remboursement.

Suite à des demandes de renseignements faites par un représentant de l'ombudsman ainsi qu'à l'aide du ministère des Services communautaires et de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités, la décision de ne pas accorder de remboursement de l'impôt foncier à la personne âgée en question a été annulée.

Un devoir et un droit

Un aîné avait été nommé mandataire pour son frère qui habitait dans un établissement de soins relevant du ministère des Services communautaires (DCS).

Cet aîné a communiqué avec notre Bureau pour se plaindre que la direction de l'établissement avait refusé de lui remettre un exemplaire de l'évaluation qui avait été faite de la capacité de son frère. Il prétendait avoir droit à cette information à titre de mandataire de son frère en vertu de la loi sur les directives personnelles (*Personal Directives Act*).

Le cas comportait des questions accessoires liées à des communications difficiles entre l'aîné et le personnel de l'établissement, qui étaient à l'origine du refus du personnel de parler directement avec l'aîné. Les communications ne se faisaient que par l'intermédiaire d'un travailleur social.

Après enquête, le Bureau a formulé une série de recommandations au ministère des Services communautaires, qui ont toutes été acceptées.

Une recommandation clé était l'obtention, par la société exploitante du foyer, d'un avis juridique concernant l'application de la loi sur les directives personnelles. L'avis donné était en faveur du droit du plaignant à obtenir le rapport sur l'évaluation de la capacité de son frère.

Le Bureau recommandait aussi que la société établisse des politiques sur l'accès par la famille et des protocoles de communication, ainsi que des politiques portant sur des mesures disciplinaires applicables au personnel de l'établissement.

Le Bureau continue de suivre la mise en œuvre de toutes les recommandations liées à ce cas.

La politique et la personne

Un aîné, handicapé par son analphabétisme, s'est adressé à plusieurs reprises au Bureau pour se plaindre que le ministère des Services communautaires lui refusait du soutien financier pour effectuer des réparations à sa maison. Une enquête a établi que le plaignant avait déjà communiqué de nombreuses fois avec le ministère pour des problèmes liés à des réparations à sa maison.

Jusqu'en 2010, le ministère avait dépensé près de 21 000 $ pour des travaux d'entretien et de réparation de la maison mobile du plaignant, évaluée à 32 500 $. Le plaignant avait été averti par le ministère qu'il avait épuisé le montant auquel il avait droit pour réparer sa maison, montant qui avait été plafonné à 75 % de l'évaluation de la maison.

Les communications étaient compliquées par le fait que les agents avaient communiqué avec le plaignant, à plusieurs reprises, par écrit seulement.

Le Bureau a fait faire une nouvelle inspection de la résidence du plaignant, qui a abouti à une autre subvention d'entretien de 5 000 $, que le ministère a qualifiée d'exception à la politique.

Des réparations mineures ont été effectuées avec cette subvention supplémentaire. Mais le montant accordé n'ayant pas été utilisé intégralement, et plusieurs des réparations nécessaires n'ayant pas été effectuées, le ministère a mis fin à la subvention, à l'automne de 2012, pour cause d'inactivité.

Le plaignant n'avait pas compris que le ministère s'attendait à ce qu'il prenne lui-même toutes les dispositions avec les entrepreneurs pour les réparations, autrement dit, qu'il gère lui-même les projets d'entretien.

Il a continué à exprimer de la confusion et de l'insatisfaction au Bureau, au ministère et à plusieurs autres organismes et personnes, y compris à des élus.

Au printemps de 2013, à la suite de réunions entre des agents de notre Bureau et du ministère des Services communautaires, le reste de la subvention de 5 000 $ a été libéré, et le plaignant a ainsi eu accès à des ressources pour poursuivre les travaux sur sa maison.

Ce cas a soulevé des questions concernant de possibles problèmes systémiques, notamment la question du suivi des fonds pour ce type de réparations et le rôle du ministère une fois les fonds versés. On se questionne aussi sur la pratique de communiquer par écrit avec des clients analphabètes. Ces questions sont toujours d'intérêt pour le Bureau, et les développements liés à ce cas sont suivis de près.

Divulgation d'actes fautifs

La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) (PIDWA) munit les employés des organismes gouvernementaux et les membres du public d'un mécanisme clair permettant la communication de préoccupations au sujet d'actes fautifs au sein du gouvernement provincial. Elle offre aussi une protection contre les représailles pour les employés du gouvernement qui fournissent de l'information de bonne foi.

Cette loi ne vise pas le traitement de toutes les préoccupations que pourraient avoir les employés de la fonction publique. D'autres avenues – comme la loi sur la santé et la sécurité au travail (*Occupational Health and Safety Act*), la loi sur les droits de la personne (*Human Rights Act*), les politiques relatives aux ressources humaines organisationnelles et la procédure de règlement des griefs à l'intention des employés syndiqués – pourraient constituer des modes de recours plus pertinents dans certaines circonstances.

La loi sur la divulgation d'actes fautifs a élargi le rôle et la compétence de ce Bureau aux questions de divulgation. Les employés du gouvernement et les membres du public peuvent effectuer la divulgation d'actes fautifs directement auprès du Bureau de l'ombudsman. Les employés du gouvernement peuvent également effectuer des divulgations à leur supérieur ou à l'agent désigné au sein de l'organisme gouvernemental où ils travaillent. Le Bureau évaluera les allégations reçues pour déterminer si elles doivent être examinées au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), ou d'un autre organisme d'examen ou d'appel.

Cette loi est relativement nouvelle, et le nombre d'examens et de plaintes tend à se rapporter directement à des initiatives éducatives sur le sujet. Le Bureau joue un rôle de premier plan dans la poursuite des efforts d'information des travailleurs de la fonction publique et du grand public. Nous avons consacré du

temps et des ressources à une stratégie de communication pour les hauts fonctionnaires qui sont les agents désignés en vertu de l'article 15.

Le Bureau a tenu une réunion avec les agents désignés en septembre 2012. Les discussions ont porté sur la procédure de divulgation d'un acte fautif allégué et sur les points que les agents désignés doivent prendre en considération lorsqu'ils évaluent des allégations ou enquêtent sur des allégations.

Un sous-comité, dont un représentant du Bureau faisait partie, a élaboré des lignes directrices sur les pratiques exemplaires qui ont été présentées aux agents désignés au printemps de 2013.

Notre Bureau a aussi fait des présentations devant des cadres supérieurs de certains ministères et continuera de le faire durant le présent exercice.

Le Bureau de l'ombudsman a évalué 18 allégations d'actes fautifs en 2012-2013, et a conclu un autre cas relevant de la PIDWA reporté de l'année précédente. Deux allégations ont exigé une enquête officielle en vertu de la loi, et ces enquêtes se poursuivent. Les allégations portent sur la qualité de l'eau potable dans les écoles de la province, et sur la procédure d'entrevue utilisée relativement à la loi sur les services à l'enfant et à la famille (*Children and Family Services Act*).

Sept enquêtes effectuées en vertu de la PIDWA ont été renvoyées devant les instances appropriées. Sept autres ont été résolues en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), six au moyen d'examens administratifs et une au moyen d'une enquête officielle. Deux plaintes ont été abandonnées par leurs auteurs.

Un cas relevant de la PIDWA, portant sur la qualité de l'eau municipale, a été amorcé en 2011-2012, et conclu cette année. Les quatre recommandations faites pour ce cas font l'objet d'un suivi.

Figure 13

Enquêtes et cas en vertu de la PIDWA 2012-2013

Enquêtes officielles en vertu de la PIDWA	2
Plaintes en vertu de la PIDWA traitées en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*)	7
Plaintes en vertu de la PIDWA renvoyées à d'autres instances	7
Abandons par les plaignants	2
Cas réglés en 2011-2012	1
Total des cas en vertu de la PIDWA en 2012-2013	**19**

Nous avons aussi formulé, cette année, une recommandation pour que la PIDWA soit élargie de façon à inclure les régies régionales de la santé et les conseils scolaires.

Les allégations d'actes fautifs reçues en 2012-2013 portaient sur les points suivants :

- abus de pouvoir
- aspects de la santé et de la sécurité
- conflits d'intérêts
- utilisation des fonds publics et du matériel à mauvais escient
- conduite des dirigeants
- congédiement injustifié
- aspects des droits de l'homme
- protection des biens
- problèmes d'approvisionnement

Étude de cas – Divulgation

Voici un exemple de cas de divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public :

Approvisionnement en eau de la ville

Un citoyen a formulé une allégation d'acte fautif portant sur deux systèmes d'approvisionnement en eau dans la municipalité de comté d'Antigonish, qui ne respectaient supposément pas les normes provinciales de production d'eau potable.

Notre enquête a conclu qu'un des systèmes respectait les normes, mais qu'un petit système au lac Gaspereau ne les respectait pas. Plus précisément, ce système n'était pas conforme aux normes de traitement de la Nouvelle-Écosse pour les systèmes d'eau potable municipaux (*Nova Scotia Treatment Standards for Municipal Drinking Water Systems – 2012*) parce qu'il n'était pas doté d'un système de surveillance continue des résidus de chlore.

Selon un responsable du ministère de l'Environnement (NSE), le ministère savait que l'usine n'était pas dotée du système de surveillance requis, et la décision de ne pas en installer avait été prise en 2003. Il a indiqué que ce système n'était pas obligatoire à l'époque, et que la décision avait été prise en fonction de la taille de la population touchée (environ 40 foyers) et du coût d'un tel système, soit 30 000 $.

La demande réelle d'exploitation d'une usine de traitement d'eau pour le lac Gaspereau est datée du 14 juin 2006 et, lorsque le système a été approuvé la même année, un système de surveillance continue des résidus de chlore était obligatoire. Les fonctionnaires municipaux et provinciaux étaient au courant de la situation. Aucune mesure n'a été prise. Une demande de dérogation – en réalité une exception à l'exigence – n'a pas été déposée par la municipalité de comté d'Antigonish avant juin 2011. Une décision était toujours en attente au moment de notre rapport.

Notre Bureau a constaté un acte fautif dans ce cas, soit le non-respect d'une exigence de sécurité prescrite par la loi. Quatre recommandations ont été formulées au ministère de l'Environnement :

1. Que le ministère de l'Environnement prenne les mesures nécessaires pour assurer la conformité de l'usine de traitement d'eau du lac Gaspereau aux normes de traitement de la Nouvelle-Écosse pour les systèmes d'eau potable municipaux (*Nova Scotia Treatment Standards for Municipal Drinking Water Systems – 2012*).
2. Que le ministère de l'Environnement examine les systèmes d'approvisionnement en eau municipale de la province et prenne les mesures nécessaires pour en assurer la conformité aux normes de traitement de la Nouvelle-Écosse pour les systèmes d'eau potable municipaux (*Nova Scotia Treatment Standards for Municipal Drinking Water Systems – 2012*).
3. Que les processus de communication et de consultation entre le service des eaux et des eaux usées d'Halifax et les bureaux régionaux et de district du ministère de l'Environnement soient examinés en vue d'en améliorer la clarté et l'efficacité opérationnelle.
4. Que le ministère de l'Environnement examine les processus d'approbation et d'inspection pour s'assurer que les conditions d'approbation et les activités subséquentes de surveillance de la conformité tiennent compte des normes provinciales.

Le ministère de l'Environnement a accueilli favorablement toutes ces recommandations, et le suivi en est assuré par notre Bureau.

La portée de ce cas

Comme le problème d'eau au lac Gaspereau est un des premiers cas soumis en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act* - PIDWA), il a largement contribué à permettre au gouvernement et au grand public de mieux comprendre les nouvelles dispositions de cette loi.

Il démontre que le concept d'« acte fautif » peut comprendre l'inaction, et non seulement des actes manifestes au nom d'un ministère, d'un organisme ou d'une personne.

Ce cas illustre clairement qu'un acte fautif ne comporte pas toujours l'utilisation de fonds publics à mauvais escient ou des conflits d'intérêts. Il peut également y avoir acte fautif dans des situations de contravention aux lois ou aux règlements, sans qu'il y ait intention malveillante.

Enquêtes engagées d'office et examens des politiques

Le Bureau de l'ombudsman peut, de sa propre initiative, faire enquête sur des activités, des pratiques et des politiques gouvernementales. Des examens des politiques peuvent être engagés d'office, ou à la demande d'un ministère, d'un organisme ou d'une commission du gouvernement. Ces enquêtes et examens portent souvent sur des préoccupations systémiques.

Études de cas – Enquêtes engagées d'office et examens des politiques

Voici des exemples du type et de la portée des enquêtes engagées d'office et des examens des politiques administratives :

Protection des personnes vulnérables

Cette année, le Bureau a effectué un examen des moyens actuels permettant de vérifier les antécédents des gens qui veulent travailler auprès de personnes vulnérables, ou qui y travaillent déjà.

L'examen a porté sur la base de données du registre des cas d'enfants maltraités (CAR), du Registre national des délinquants sexuels et du Centre d'information de la police canadienne (CIPC). Des entrevues ont été réalisées avec des représentants de chacun des systèmes et une recherche a été effectuée sur les mécanismes existants dans d'autres provinces, dans les territoires et dans des juridictions internationales.

Notre examen a conclu qu'il n'existe aucune méthode générale au Canada pour vérifier les antécédents des gens qui cherchent un travail auprès de personnes vulnérables ou qui y travaillent déjà. Nous avons indiqué dans notre rapport qu'il n'existe, en Nouvelle-Écosse, aucune loi exigeant une vérification appropriée des antécédents pour les gens qui travaillent ou font du bénévolat auprès de personnes vulnérables, y compris auprès des enfants.

Notre Bureau a invité le ministère de la Justice à soumettre cette question à la discussion avec ses homologues fédéraux et provinciaux/territoriaux, et à explorer la faisabilité de la mise sur pied d'une base de données nationale.

Une réponse du ministère de la Justice indique que cette question ferait l'objet de recherche et de consultation, pour établir des processus normalisés plus efficaces afin d'assurer la sécurité des Néo-Écossais.

Il s'agit d'un domaine de préoccupation constante. Notre Bureau demeurera actif et favorable aux efforts du gouvernement pour apporter une solution à ce problème.

Détention des demandeurs d'asile

Notre Bureau a examiné les politiques, procédures et pratiques générales des Services correctionnels concernant les demandeurs d'asile détenus dans des établissements correctionnels provinciaux en vertu de la *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés* (LIPR), une loi fédérale.

L'enquête a fait ressortir le besoin de clarifier les droits et d'officialiser les procédures touchant ces personnes détenues.

Les recommandations portent sur des questions comme la séparation des demandeurs d'asile des autres détenus, la mise à disposition d'interprètes et l'accès aux appels téléphoniques interurbains.

Une question de sécurité

Cet examen a été déclenché par un cas mettant en cause une cliente du ministère des Services communautaires (DCS) qui s'était vu refuser un supplément de soutien au logement alors qu'elle et sa famille avaient dû quitter rapidement un logement pour des problèmes de sécurité personnelle. Des coups de feu avaient été tirés dans l'immeuble où habitait la famille.

La politique du ministère prévoit que de l'aide est offerte aux personnes qui doivent déménager rapidement parce que l'endroit est dangereux. Dans le cas présent, les fonds ont été refusés parce que l'employé du DCS n'était pas au courant de cette disposition. Les situations où cette disposition s'applique sont rares.

Les fonds ont été approuvés ultérieurement, et une recommandation officieuse d'examiner cette politique a été formulée à un directeur de district. Ce directeur a examiné la politique lors d'une réunion avec le personnel.

Un plus grand besoin

- Un psychiatre recommande une thérapie interpersonnelle et cognitive pour un jeune patient. Le ministère des Services communautaires répond qu'il ne peut pas financer ces services assurés par un thérapeute privé, et l'établissement de soins agréé par le gouvernement provincial où vit le patient n'est pas en mesure de les fournir. Il s'avère que le type de soin recommandé pour le patient n'est pas offert en Nouvelle-Écosse, et qu'il n'existe pas de financement pour envoyer le patient à l'extérieur de la province...

- Une mère se plaint que son adolescente attend un placement dans un centre de réadaptation depuis plus d'un an. La jeune fille vit à l'unité de santé mentale 4 South du IWK Health Centre, où on ne répond toujours pas à ses besoins. Elle a agressé du personnel et s'est automutilée. Elle souffre d'autisme et présente d'autres besoins spéciaux. Elle présente des risques de fugue. Elle sera tôt ou tard déclarée « adulte ayant besoin de protection », mais l'établissement dans lequel elle doit déménager remet en cause la nécessité d'une ordonnance de sécurité et son besoin de protection. Le DCS négocie avec deux autres établissements de réadaptation, mais rien de concret n'a encore été mis en place...

- Un autre parent communique avec notre Bureau pour un cas similaire. Sa belle-fille a reçu un diagnostic de trouble d'hyperactivité avec déficit de l'attention et d'agressivité sévère. Elle présente des problèmes de comportement et un trouble de la parole. Elle a été placée dans une petite résidence limitée à au plus trois personnes ayant une déficience par les Services aux personnes ayant une déficience (SPD), une division du ministère des Services communautaires. Le parent se plaint que l'établissement n'est pas adapté et n'est pas en mesure de fournir les services nécessaires. Le DCS répond qu'il n'y a pas d'autre choix. Le ministère explique que la jeune femme n'entre pas dans le cadre des services offerts et ne répond pas aux critères de placement en institution. On arrive à une solution possible qui serait l'ajout de personnel à un établissement existant...

Il s'agit donc trois des plaintes qui ont été portées à notre attention au cours des dernières années, avec des thèmes communs se rapportant au manque de clarté, à des approches incohérentes ainsi que le besoin d'offrir des services qui vont au-delà des services classiques dont bénéficient les personnes ayant des déficiences physiques et psychologiques complexes.

En 2011-2012, le Bureau a mené une enquête de sa propre initiative sur les sur le programme des services destinés aux individus ayant des besoins complexes, lequel relève du ministère des Services communautaires. Cette enquête, qui a pris fin cette année, ciblait les clients ayant des besoins complexes qui nécessitent souvent des services ne pouvant pas être fournis ou maintenus dans le cadre du système actuel.

Les premières recherches ont permis de révéler des lacunes et les obstacles en ce qui concerne l'actuelle prestation de services, suggérant ainsi la nécessité d'une plus grande collaboration entre les ministères.

Le rapport final recommande ce qui suit :

- les ministères des Services communautaires et de la Santé et du Mieux-être devraient dresser la liste des services offerts aux personnes ayant des besoins complexes, déterminer et examiner les lacunes et les obstacles aux services, ainsi qu'élaborer une stratégie pour les corriger.
- Les ministères des Services communautaires et de la Santé et du Mieux-être devraient procéder à un examen concerté du processus de planification des cas complexes et officialiser un plan incluant des délais, des normes de service et un cadre de responsabilisation.
- Le ministère des Services communautaires devrait restructurer l'actuel schéma de placement résidentiel afin d'améliorer la mobilité et d'inclure une solution de rechange liée à l'hébergement des clients ayant des besoins complexes.
- Les ministères des Services communautaires, de la Santé et du Mieux-être et de la Justice devraient élaborer ensemble des protocoles relatifs au partage de l'information, au contrôle du partage des données ainsi qu'à la protection de la vie privée pour les clients ayant des besoins complexes.
- Les ministères des Services communautaires, de la Santé et du Mieux-être et de la Justice devraient mettre sur place et donner une formation sur les approches axées sur la personne pour aider les clients ayant des besoins complexes.
- Les ministères des Services communautaires et de la Santé et du Mieux-être devraient créer un système de prestation unique et intégré pour les personnes ayant des besoins complexes, ainsi qu'envisager la mise en place de navigateurs de service pour assurer un accès direct.
- Le ministère des Services communautaires devrait officialiser et mettre en œuvre un plan stratégique global relatif aux clients ayant des besoins complexes.

Les ministères concernés ont accepté les recommandations. Les discussions se poursuivent au sujet de certains programmes et changements. Nous continuerons à rencontrer les responsables pour discuter du plan d'action et des dates d'achèvement et de mise en application des recommandations.

Réunions municipales ouvertes au public

« La légitimité démocratique des décisions municipales ne tient pas uniquement à la tenue d'élections périodiques, mais aussi à un processus décisionnel transparent, accessible au public et prescrit par la loi. »

- Cour suprême du Canada, dans London (Cité) c. RSJ Holdings Inc.

Kim Carter, ombudsman de la Colombie-Britannique, a récemment cité ce passage provenant d'une décision de la Cour suprême, pour souligner l'importance d'un gouvernement ouvert au niveau municipal.

Ce thème a trouvé un écho au sein du Bureau. Nous avons donc, cette année, effectué un premier examen relatif à la transparence et aux pratiques administratives des réunions des conseils municipaux. Ce travail a révélé qu'il existe des variations quant à l'interprétation et à l'application de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*).

L'année dernière, l'ombudsman de la C.-B. a publié un guide complet sur les bonnes pratiques à l'intention des municipalités de cette province. Le Bureau a envoyé ce guide à Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités.

Le rapport comprenait une liste de contrôle que les administrations municipales peuvent suivre pour s'assurer d'appliquer certaines bonnes pratiques pour avoir des réunions municipales ouvertes au public. Cette liste, qui pourrait servir de modèle pour une initiative similaire en Nouvelle-Écosse, est la suivante :

Avant de tenir une réunion à huis clos

1. L'avis de réunion a-t-il été publié à l'avance sur votre site web et dans des lieux publics?
2. L'ordre du jour a-t-il été publié à l'avance avec suffisamment de détails pour permettre aux membres du public de déterminer les sujets de discussion?
3. S'il s'agit d'une réunion extraordinaire, l'avis incluait-il des informations générales sur les sujets de discussion?
4. La tenue de cette réunion, à huis clos, est-elle nécessaire?
5. La tenue de cette réunion, à huis clos, est-elle autorisée en vertu de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*)?
6. Est-ce que la résolution de tenir une réunion à huis clos comprend :
   - Une déclaration indiquant que la réunion sera tenue à huit clos?
   - Une description des raisons liées à la tenue d'une réunion à huit clos, dont une description de chaque question qui sera abordée?
   - Les dispositions législatives autorisant la clôture de la réunion?
7. La résolution relative à la tenue d'une réunion à huit clos a-t-elle été lue de vive voix?

Au cours de réunions à huis clos

8. Les discussions qui ont eu lieu lors de la réunion à huis clos se sont-ils limités aux sujets indiqués dans la résolution qui a été autorisée?
9. Y a-t-il eu des votes sur la lecture ou l'adoption de règlements municipaux lors de la réunion à huis clos?
10. Le procès-verbal de la réunion à huis clos a-t-il été enregistré et conservé?

Après une réunion à huis clos

11. Les procès-verbaux et les autres documents seront-ils revus et rendus publics lorsque la confidentialité n'est plus nécessaire?

Le Bureau soutient l'approche de la Colombie-Britannique au sujet des réunions à huis clos.

V - Origine des plaintes

Les plaintes déposées auprès du Bureau de l'ombudsman peuvent provenir de tous les endroits où les citoyens reçoivent des services provinciaux et municipaux.

De nombreuses plaintes portent sur les services qui ont le plus d'incidence sur les personnes, comme ceux que fournissent les ministères de la Santé et du Mieux-être, de la Justice et des Services communautaires, ou qui sont liés à des lieux, comme les établissements correctionnels, assujettis à de nombreux règlements et où la liberté des personnes est restreinte.

Le Bureau reconnaît que le nombre de plaintes relatives à un organisme public ne reflète pas forcément la qualité des services offerts par celui-ci. En fait, cela reflète le plus souvent le nombre de prestataires ainsi que la nature des services fournis.

Les tableaux suivants contiennent des données sur les principales sources et les types des plaintes.

Les Tableaux 14 à 19 indiquent les types de plaintes que le Bureau a reçues pour les six organismes publics auxquels la majorité des questions se rapportent. Dans la mesure du possible, les plaintes sont organisées en fonction des divisions ministérielles auxquelles elles s'appliquent.

Le Tableau 20 fournit une liste complète des entités qui ont fait l'objet de plaintes pendant l'année financière 2012-2013, ainsi que les catégories générales des plaintes ne relevant pas des compétences du Bureau.

Le Bureau achemine les plaintes qui ne relèvent pas de ses compétences aux organismes de surveillance appropriés, avec en général des renseignements utiles comme de numéros de téléphone et des noms de responsables.

La Figure 21 contient la liste complète des plaintes pendant un mois typique; il s'agit ici du mois d'août 2012.

Principaux sujets de plaintes :

Figure 14

Justice

Années	**Total**	Services correctionnels	Exécution des ordonnances alimentaires	Services aux tribunaux	Autres
2012-13	**346**	292	31	17	6
2011-12	**427**	360	44	14	9
2010-11	**352**	277	47	19	9

Figure 15

Services communautaires

Annés	**Total**	Soutien à l'emploi et aide au revenu	Enfants, jeunes et familles	Logement abordable et réparations	Problèmes de service	Services pour les personnes handicapées	Autres
2012-13	**241**	118	45	28	37	9	4
2011-12	**260**	123	49	39	28	10	11
2010-11	**253**	111	45	41	22	19	15

Figure 16

Santé et Mieux-être

Année	**Total**	Détenus, services médicaux	Soins continus	Régie régionale de la santé Capital	Autres RRS et hôpitaux	Assurance-médicaments	Autres
2012-13	**215**	128	19	20	27	6	15
2011-12	**219**	129	34	15	15	8	18
2010-11	**199**	104	44	24	13	4	10

Figure 17

Commission d'indemnisation des accidents du travail

Année	**Total**	Services administratifs	Prestations	Processus de réclamation	Autres
2012-13	**53**	16	16	17	4
2011-12	**52**	14	18	11	9
2010-11	**59**	21	12	6	20

Figure 18

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités

Années	**Total**	Bureau des véhicules automobiles	Locations à usage d'habitation	Aide aux débiteurs et prêts d'études	Registre des titres fonciers	Autres
2012-13	**49**	22	7	3	2	15
2011-12	**58**	30	10	3	3	12
2010-11	**53**	30	7	0	2	14

Figure 19

Municipalité régionale d'Halifax

Années	**Total**	Urbanisme et aménagement	Police régionale d'Halifax	Transports et Travaux publics	Autres
2012-13	**38**	4	19	5	10
2011-12	**34**	5	13	7	9
2010-11	**39**	7	15	4	13

Figure 20

Répondants aux plaintes

Minitére/Organisme/ Commission/Entité non jurisdictionnelle	Nombre de plaintes
Affaires autochtones	1
Agriculture	2
Amherst (ville)	1
Annapolis (municipalité de comté)	2
Annapolis Valley Regional School Board	1
Argyle (municipalité de district)	1
Assistance ne relevant pas des compétences du Bureau*	17
Autre*	157
Bridgewater (ville)	3
Bureau du Conseil exécutif	
Cape Breton/Victoria Regional School Board	3
Chester (municipalité de district)	1
Chignecto Central Regional School Board	2
Commission d'aide juridique	14
Commission de la fonction publique	6
Commission de police	1
Commission des droits de la personne	15
Commission des relations de travail	1
Commission des services publics et d'examen	2
Commission d'indemnisation des accidents du travail	46
Commission du prêt agricole	2
Cumberland (municipalité de comté)	2
Curateur public	1
Développement économique et rural	1
Digby (municipalité de district)	1
East Hants (municipalité de district)	6
Élections Nouvelle-Écosse	1
Gouvernement fédéral*	184
Halifax Regional School Board	3
Halifax Water Commission	6
IWK Health Centre	1
Justice (services correctionnels)	292
Kentville (ville)	3
Liquor Commission (NSLC)	1
Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (FOIPOP)	1
Lockeport (village)	1
Lunenburg (municipalité de district)	1
Medical Services Insurance (MSI)	5
Middleton (village)	1
Ministère de l'Éducation	6
Ministère de l'Énergie	1
Ministère des Finances	7
Ministère de la Justice	54
Ministère de l'Environnement	61
Ministère de la Santé et du Mieux-être	41
Ministère des Pêches et de l'Aquaculture	5
Ministère des Ressources naturelles	4
Ministère des Transports et du Renouvellement des infrastructures	265
Ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire	17
Municipalité de Queen (région de la municipalité de Queen)	1
Municipalité du comté de Kings	3
Municipalité du district de St. Mary's	1
Municipalité régionale d'Halifax	38
Municipalité régionale du Cap-Breton	16
New Glasgow (ville)	1
Nova Scotia Community College	2
Nova Scotia Insurance Review Board	1
Port Hawkesbury (village)	1
Port Williams (commission de village)	1
Privé*	226
Property Valuation Services Corporation	6
Régie régionale de la santé Annapolis Valley	7
Régie régionale de la santé Cape Breton	12

Régie régionale de la santé Capital (RRSC)	20
Régie régionale de la santé Colchester-East Hants Health	1
Régie régionale de la santé Cumberland	1
Régie régionale de la santé du comté de Pictou	1
Régie régionale de la santé Guysborough-Antigonish-Strait	1
Régie régionale de la santé South Shore	2
Régie régionale de la santé Southwest Nova	1
Richmond (municipalité de comté)	1
Santé des délinquants - RRSC	128
Service des poursuites pénales	7
Services du médecin-conseil	1
Services communautaires	248
Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités	49
Tribunal d'appel des accidents du travail	7
Tribunal des normes du travail	1
Tribunaux/Juges*	14
Truro (ville)	
West Hants (municipalité de district)	1
Westville (village)	2
Total	**1 764**

Remarque : Les astérisques (*) renvoient à des demandes de renseignements et à des plaintes qui ne relèvent pas des compétences du Bureau et que celui-ci achemine aux organismes appropriés.

Aperçu d'un mois d'activités

Dans un mois donné, le Bureau de l'Ombudsman peut recevoir jusqu'à 200 plaintes très variées.

Environ un tiers des plaintes ne tombe pas sous le coup de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). En outre, la majorité des plaintes que nous avons reçues cette année, relativement à la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure Act de Wrongdoing*), a été soumise à des examens ou des appels plus appropriés.

La liste suivante indique l'étendue et la diversité des plaintes et des demandes de renseignements que le Bureau a reçues.

Figure 21

Août 2012 – Toutes les plaintes

- Processus de traitement des plaintes/d'appel (4)
- Insatisfaction par rapport à un travailleur social (8)
- Services gouvernementaux fédéraux (12)
- Prestations financières
  - refusées (9)
  - appels (2)
  - trop-payé
  - politique/droits (5)
  - procédure/retard (2)
  - communication
- arriérés - aide financière
- logement
  - financement (2)
  - refusé
  - aide (2)
  - plainte
- demande d'informations (12)
- détenus
  - accès à l'information
  - accès au téléphone
  - cantine
  - pratiques religieuses
  - processus de traitement des plaintes (2)
  - conditions (3)
  - régime alimentaire
  - discipline (3)
  - problèmes avec la loi
  - santé/soins médicaux (21)
  - biens manquants (5)
  - mauvais traitements (2)
  - politique
  - programmes (3)
  - calcul de la peine (2)
  - transfert
- problème juridique/financement (4)
- processus de consultation sur la loi
- planification municipale
- application des règlements municipaux (2)
- dommages matériels (3)
- coûts de l'ambulance
- soins de santé/administration (5)
- personnes âgées - accès aux services
- litige de propriété
- permis d'occupation
- application de la réglementation
- garde des enfants (2)
- accès à l'information
- procédure d'approbation de projets
- renouvellement de permis
- plaintes contre la police (2)
- privé
  - finances (2)
  - interpersonnelle (2)
  - affaires (8)
  - propriété (4)
  - emploi (2)
  - éducation (1)
  - juridique (2)
  - propriétaires/locataires (1)
- emploi dans le secteur public (5)
- plaintes contre la GRC (3)
- qualité des services (3)
- admissibilité à des prêts d'études
- jeunes
  - état de la prise en charge
  - questions juridiques/visant les tribunaux
  - discipline (3)
  - politique (2)
  - problèmes avec le personnel (2)
  - soins de santé (4)
  - confidentialité des appels téléphoniques
  - sécurité (9)
  - placement

VI - Perspectives

Projets

Au cours du prochain exercice, le Bureau de l'ombudsman s'attend à mener à bien un certain nombre de projets lancés en 2012-2013.

Examen des établissements de soins pour enfants

L'examen du programme provincial des établissements de soins pour enfants, qui est bien avancé, sera mené à bien au cours du prochain exercice.

Examen des décès

Cette année, le Bureau a entrepris son premier examen des décès d'enfants, qui devrait prendre fin en 2013-2014. Nous avons également commencé l'examen du dossier lié au décès d'une personne en détention. Cet examen devrait également prendre fin au cours du prochain exercice.

Services correctionnels

Nous poursuivrons notre projet de collaboration avec les services correctionnels afin de réduire le nombre de plaintes déposées par les détenus auprès du Bureau et nous assurer que les mécanismes internes de traitement des plaintes des établissements continuent à bien fonctionner.

Cette initiative est importante, à la fois pour améliorer les services destinés aux détenus et faire en sorte que le Bureau dispose de moyens suffisants pour traiter des cas importants comme l'enquête portant sur une personne morte en détention.

Divulgation des actes fautifs

Cette année, le Bureau a traité deux nouveaux de divulgation d'actes fautifs. Ces deux enquêtes se poursuivent.

Le Bureau a en outre recommandé que la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure Wrongdoing Act*) soit élargie afin d'inclure les régies régionales de la santé et les conseils scolaires.

Il continuera à jouer un rôle prépondérant quant à la promotion et à l'explication de la loi en question et du processus de divulgation auprès de la fonction publique et du public.

Tendances et défis

Le Bureau poursuivra et élargira avec beaucoup d'intérêt son rôle dans les domaines pour lesquels il existe de nouvelles exigences en matière de services et une augmentation des attentes du public. Le défi principal est de répondre à ces nouveaux besoins en fonction des ressources disponibles.

Santé

La population du Canada vieillit, et les pressions exercées sur le système de soins de santé s'intensifient.

Nous nous attendons par conséquent à ce que le nombre de plaintes liées à ce type de soins augmente.

En Saskatchewan, par exemple, le Bureau de l'ombudsman a mis sur pied, avec l'aide du gouvernement provincial, un service de traitement des plaintes liées aux soins de santé afin de répondre à la demande croissante.

Responsabilité

Étant donné que les exemples de pratiques répréhensibles sont de plus en plus présents dans les nouvelles, les Canadiens accordent de plus en plus d'importance à la notion de responsabilité chez les fonctionnaires et les élus.

L'impatience du public quant à ce type de comportements se traduira par une augmentation des demandes faites auprès des organismes de surveillance, dont le Bureau de l'ombudsman.

Personnes vulnérables

Comme nous l'avons indiqué précédemment, le Bureau a entrepris un examen des moyens qui existent actuellement pour déterminer l'aptitude des personnes désireuses de travailler avec des personnes vulnérables ou qui le font déjà.

Cet examen a permis de conclure qu'il n'existe, au Canada, aucune approche globale relative à la vérification des antécédents.

Le ministère de la Justice a indiqué que des recherches et des consultations seraient effectuées sur la question, dans le but de « travailler à la mise en place de processus plus efficaces et normalisés en vue de protéger les Néo-Écossais ».

Ce sujet reste au centre de nos préoccupations. Le Bureau restera actif sur cette question et continuera à soutenir les efforts du gouvernement dans ce sens.

Services aux jeunes

L'enquête que nous avons menée sur la mort d'un enfant qui recevaient des services gouvernementaux, notre constat quant aux vérifications inadéquates des antécédents du personnel des garderies, notre examen en cours sur les établissements de soins pour enfants, ainsi que notre examen des soins de santé complexes, constituent tous des questions critiques qui soulignent l'importance du travail de surveillance indépendant des services à l'enfance.

Le Bureau de l'ombudsman a le mandat de protéger les enfants et les jeunes. La nécessité d'élargir ces services est devenue plus manifeste. Même si cela peut se faire de différentes façons, l'expertise et l'expérience du Bureau constituent une base solide à partir de laquelle nous pourrons élargir les services pour répondre aux besoins croissants.

Loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act)

La loi constituant le Bureau de l'ombudsman (*An Act to Establish the Office of the Ombudsman*) a été adoptée en 1989. Cette loi a besoin d'être revue et modernisée.

Une plus grande clarté est nécessaire en ce qui concerne l'accès à l'information gouvernementale et les questions de compétence. L'esprit de la loi peut être compromis lorsque les fonctionnaires du ministère invoquent ces questions pour limiter l'efficacité du Bureau. La loi devrait offrir à l'ombudsman une certitude dans ces domaines.

Notre engagement à l'égard du règlement informel des plaintes doit être prévu de façon précise par la loi plutôt qu'autorisé de manière implicite.

Certaines autres questions administratives relatives à l'indépendance des budgets et du personnel doivent être également clarifiées en revoyant la loi et les règlements.

Diversité

Au cours du prochain exercice, nous aimerions revenir sur les recommandations liées à une proposition que le Bureau a faite il y a trois ans, concernant l'élargissement des services aux communautés autochtones et afro-néo-écossaises.

Résumé

Les projets et défis abordés dans le présent rapport, bien que complexes, offrent au Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse des possibilités très intéressantes qui comportent toutes la nécessité de maintenir et d'élargir les niveaux de service et qui renforcent notre détermination à comprendre les nouveaux besoins et à y répondre de manière créative.

VII - Parlons-nous

Les représentants de l'ombudsman peuvent vous rendre visite pour vous présenter les services offerts par le Bureau.

Le Bureau de l'ombudsman possède de plus du matériel de communication à distribuer, comme des dépliants et des affiches. Vous trouverez en outre sur notre site Web ou en vous adressant au Bureau des documents qui complètent notre rapport annuel, notamment l'énoncé de notre mandat et notre compte rendu des activités.

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

Demandes de renseignements ou plaintes : 902-424-6780
Numéro sans frais : 1-800-670-1111
Demandes de renseignements relatives aux jeunes : 1-888-839-6884

Demandes de renseignements visant la divulgation d'actes fautifs : 1-877-670-1100
Télécopieur : (902) 424-6675

Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse
5670, chemin Spring Garden, 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

Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse - Personnel permanent et occasionnel, 2012 - 2013

Notre logo évoque les bras du public, du gouvernement
et du Bureau de l'ombudsman levés en signe d'équité,
d'intégrité et de saine gouvernance.