



# Bureau de l'ombudsman

Rapport annuel  
2015 - 2016

*« ...équité, intégrité, saine gouvernance »*





Novembre 2016

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

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 24(1) de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), figurant au chapitre 327 des lois révisées de la Nouvelle Écosse (*Revised Statutes of Nova Scotia*) de 1989, et des paragraphes 28(1) et (2) de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), figurant au chapitre 42 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse (*Revised Statutes of Nova Scotia*) de 2010, j'ai le plaisir de vous présenter, ainsi que de présenter aux membres de l'Assemblée législative, par votre entremise, le rapport annuel sur l'exécution des fonctions que m'a conférées la loi pour l'exercice terminé le 31 mars 2016.

Salutations distinguées,



William A. Smith  
Ombudsman



# Table des matières

|            |   |    |
|------------|---|----|
| <b>I</b>   | <b>Message de l'ombudsman</b>                           | 1  |
| <b>II</b>  | <b>À propos du Bureau</b>                               | 2  |
|            | Mission   | 2  |
|            | Rôle et mandat  | 2  |
|            | Organisation  | 2  |
|            | Administration  | 2  |
|            | Fonctionnement général                                  | 2  |
|            | Services chargés des enquêtes et des plaintes (SEP)     | 2  |
|            | Services pour jeunes et aînés (SJA)                     | 2  |
|            | Divulgence d'actes fautifs                              | 2  |
|            | Ressources humaines                                     | 3  |
|            | Formation et perfectionnement                           | 3  |
|            | Diversité   | 3  |
|            | Ressources financières                                  | 3  |
| <b>III</b> | <b>Bilan de l'année</b>                                 | 4  |
|            | Processus de règlement des plaintes                     | 4  |
|            | Services correctionnels                                 | 6  |
|            | Exemple :   | 6  |
|            | Analyse et processus initial de traitement des plaintes | 7  |
|            | Volume et règlement des plaintes                        | 7  |
|            | Plaintes relevant et ne relevant pas du Bureau          | 7  |
|            | Délais de règlement                                     | 8  |
|            | Enquêtes approfondies                                   | 8  |
|            | Résultats des enquêtes                                  | 8  |
|            | Sensibilisation   | 11 |
|            | Gestion des documents                                   | 12 |

|            |   |    |
|------------|---|----|
| <b>IV</b>  | <b>Services et cas</b> .....  | 13 |
|            | Services chargés des enquêtes et des plaintes (SEP).....  | 13 |
|            | Étude de cas – Services chargés des enquêtes et des plaintes.....   | 13 |
|            | Répercussions du cas.....   | 15 |
|            | Services pour jeunes et aînés.....  | 16 |
|            | Études de cas – Services pour jeunes et aînés.....  | 16 |
|            | Répercussions du cas.....   | 17 |
|            | Divulgence d'actes fautifs (loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public<br>– <i>Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act</i> )..... | 17 |
|            | Étude de cas - Divulgence d'actes fautifs.....  | 18 |
|            | Enquêtes engagées d'office et examens des politiques.....   | 18 |
|            | Étude de cas - Examen de politiques.....  | 18 |
|            | Étude de cas - Enquêtes engagées d'office.....  | 19 |
|            | Répercussions des cas.....  | 19 |
| <b>V</b>   | <b>Origine des plaintes</b> .....   | 20 |
|            | Principales sources de plaintes.....  | 21 |
|            | Répondants aux plaintes.....  | 23 |
|            | Aperçu d'un mois d'activités .....  | 23 |
| <b>VI</b>  | <b>Perspectives 2017</b> .....  | 26 |
| <b>VII</b> | <b>Nous joindre</b> .....   | 27 |

# I - Message de l'ombudsman



William A. Smith  
Ombudsman

L'année 2015-2016 marque la fin de la période de transition, avec ma nomination au poste d'ombudsman de la Nouvelle-Écosse. Je suis heureux d'avoir été choisi pour diriger ce service public essentiel, et je tiens à remercier mes prédécesseurs d'avoir su renforcer le rôle du Bureau de l'ombudsman (le « Bureau »), ainsi que le personnel d'avoir poursuivi, pendant la période de transition, la prestation et la qualité de l'ensemble des services qu'offre un organisme de surveillance comme le nôtre.

Le Bureau de l'ombudsman possède, en matière de surveillance, un vaste mandat. Il offre en effet aux Néo-Écossais, en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), un moyen de résolution des plaintes relatives à l'application des lois de la province par les ministères, organismes, commissions et conseils provinciaux et municipaux. Le Bureau est également chargé, en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), de recevoir les divulgations d'actes répréhensibles au sein du gouvernement. Il offre en outre des services spécialisés pour les enfants, les jeunes et les personnes âgées; certains membres de son personnel se consacrant d'ailleurs avant tout à ces services. En ma qualité d'ombudsman, j'ai la possibilité de mener des enquêtes de ma propre initiative.

Le rapport annuel 2015-2016 présente en détail les services qu'offre le Bureau ainsi que les différents aspects de son mandat et l'ensemble des entités gouvernementales qui relèvent de sa compétence. Ce rapport présente également des données chiffrées, les tendances en matière de plaintes et de résultats ainsi que de nombreuses études de cas. Pour un aperçu sur la variété des plaintes que nous recevons, veuillez consulter la partie « Aperçu d'un mois d'activités ». Si les résultats des enquêtes vous intéressent, le tableau 7 contient les recommandations officielles du Bureau. La conclusion du présent document explique comment nous envisageons la prochaine année financière. Je vous recommande donc de prendre connaissance de ce rapport afin de voir comment le Bureau de l'ombudsman a contribué à la prestation de services publics pendant l'année 2015-2016 et comment il compte poursuivre ce travail.

# II - À propos du Bureau

## Mission

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

## Rôle et mandat

S'assurer que les décisions et processus du gouvernement sont ouverts et transparents. 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 avoir recours à nos services pour porter des allégations d'actes fautifs au sein des instances provinciales, en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

## Organisation

### Administration

- Le gestionnaire du bureau est chargé des fonctions de gestion administrative et de bureau.

### Fonctionnement général

- Les agents d'évaluation font une première évaluation des plaintes, acheminent les demandes puis créent des dossiers pour chacune d'elles.
- Les représentants de l'ombudsman s'occupent du traitement des dossiers, des enquêtes, dont celles qui sont menées de la propre initiative du Bureau, ainsi que les examens systémiques. Les gestionnaires et le directeur supervisent le personnel et les enquêtes et fournissent des conseils à l'ombudsman.
- Selon la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), le travail principal du Bureau consiste à enquêter sur les plaintes du public contre le gouvernement provincial et les administrations municipales ainsi qu'à les résoudre.

### Services chargés des enquêtes et des plaintes (SEP)

- Les représentants de l'ombudsman examinent les préoccupations au sujet des services fournis par les organismes gouvernementaux provinciaux et municipaux et font des recommandations.
- Le Bureau mène des enquêtes et traite des plaintes relatives aux services ministériels, aux services correctionnels pour adultes, aux biens fonciers, aux services municipaux et à bien d'autres domaines.
- Il réalise des enquêtes engagées d'office pouvant comprendre des examens de politiques et des examens systémiques.

### Services pour jeunes et aînés (SJA)

- Les représentants de l'ombudsman procèdent à des examens et à des enquêtes relatifs à des problèmes liés aux enfants, aux jeunes, aux parents, aux tuteurs et aux personnes qui travaillent dans les établissements gouvernementaux et au sein des programmes fournissant des services aux enfants et aux jeunes; ils rendent compte de plus de ces examens et enquêtes.
- Le Bureau examine des problèmes touchant les aînés, en particulier ceux qui demeurent dans des établissements de soins de longue durée agréés par le gouvernement provincial.
- Le Bureau facilite les processus de règlement des différends et agit 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 d'actes fautifs

- La loi sur les divulgations faites dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) offre aux employés des organismes gouvernementaux provinciaux et aux membres du public un mécanisme indépendant de signalement et d'enquête relativement aux allégations d'actes fautifs de la part du gouvernement.



## Ressources humaines

- Le Bureau compte 17 postes à temps plein, dont celui de l'ombudsman; il continue de faire appel à des employés occasionnels formés en fonction des besoins, ces derniers lui permettant de pourvoir des postes vacants afin de poursuivre des enquêtes approfondies.

## Formation et perfectionnement

Les formations internes se poursuivent suite à l'intégration de différentes unités de service. Cela permet de faciliter le mentorat, les formations polyvalentes, la gestion des cas ainsi que de veiller à l'assurance de la qualité. Des représentants du secteur public sont également invités pour informer le personnel de changements dans la fonction publique, p. ex. en ce qui concerne les services municipaux et correctionnels. Le Bureau met, sur demande, ses compétences à la disposition du gouvernement et de la collectivité et offre des avis sur des questions de gouvernance et de surveillance ou des politiques en cours d'élaboration ou d'examen.

Outre la formation générale du personnel, certains représentants de l'ombudsman ont suivi des formations particulières pendant l'année, p. ex. sur les perceptions liées aux Autochtones, le français ainsi que des ateliers sur l'administration publique.

## Diversité

Le personnel du Bureau reflète la diversité de la société. Au 31 mars 2016, le personnel comprenait une personne se déclarant Autochtone et un employé s'identifiant comme personne ayant un handicap. Un des employés permanents du Bureau est un des principaux membres du conseil du Réseau LGBTI. Un des membres du groupe d'employés occasionnels maîtrise les deux langues officielles. Au sein du personnel, les catégories d'âge et le sexe des employés sont équilibrés.

Un des représentants est membre du comité de coordination des services en français de la province. Chaque année, le Bureau emploie un certain nombre d'employés supplémentaires pour une durée déterminée et à titre occasionnel, ainsi que des étudiants pour faire des stages.

## Ressources financières

Le budget 2015-2016 du Bureau se trouve au tableau 1. Le Bureau a dépensé 85,7 % de son budget pendant l'exercice 2015-2016. L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles correspond donc à des économies en matière de coûts d'exploitation, à savoir les postes vacants. 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.

Tableau 1

| <b>Bureau de l'ombudsman</b>         |  |  |
|--------------------------------------|--|--|
| <b>Dépenses prévues 2015-2016</b>    |  |  |
| <b>Activités principales</b>         | <b>Dépenses prévues (en milliers de dollars)</b> | <b>Dépenses réelles (en milliers de dollars)</b> |
| Budget                               | 1724   | 1477   |
| Dépenses nettes liées aux programmes | 250  | 281  |
| Salaires et avantages sociaux        | 1534   | 1270   |
| Moins les coûts imputables           | 60   | 74   |
| Personnel (ETP)                      | 17   | 15,2   |

# III – Bilan de l'année

## Processus de règlement des plaintes

Les personnes qui communiquent avec le Bureau peuvent parler à un agent d'évaluation. Cette première étape du processus de triage vise à déterminer la meilleure façon de traiter une plainte ou une demande de renseignements. Le personnel peut traiter une plainte en donnant rapidement des informations ou en orientant la personne vers un autre service. Les questions plus complexes sont soumises aux représentants de l'ombudsman pour examen et sont traitées comme examens administratifs. Les plaintes complexes peuvent faire l'objet d'une enquête plus approfondie ou donner lieu à une enquête officielle.

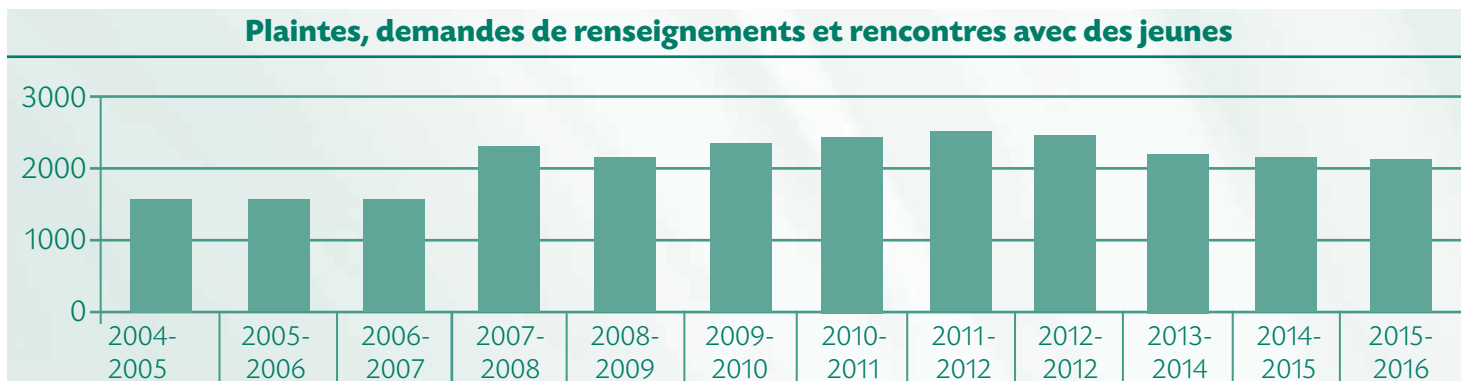
Le Bureau sensibilise la population de diverses manières afin d'éviter que certaines plaintes deviennent plus difficiles à traiter. Par exemple, les représentants de l'ombudsman rendent visite à des jeunes pris en charge ou sous garde afin de les aider sur place et traiter les plaintes le plus tôt possible, souvent d'ailleurs dès qu'elles apparaissent. Le personnel de l'ombudsman se rend également dans certaines installations réglementées par le gouvernement. Les visites sur place ne se limitent pas aux jeunes pris en charge ou sous garde, car les représentants rendent également visite à des personnes âgées dans des établissements de soins de longue durée ainsi qu'au personnel et à des détenus dans des établissements correctionnels provinciaux.

Les représentants de l'ombudsman adoptent divers types de sensibilisation du public et du gouvernement sur le rôle et le mandat du Bureau ainsi que pour fournir des informations sur les options de résolution de plaintes. Il s'agit par exemple de présentations, de réunions et d'événements publics.

Les agents d'accueil et d'évaluation reçoivent des plaintes par téléphone, courrier, télécopieur, courriel et en personne. De nombreuses plaintes peuvent ne pas relever de la compétence du Bureau, c'est-à-dire ne pas tomber sous le coup de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) ou de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*); cependant, le personnel cherche à offrir aux personnes qui appellent des informations et une aide adaptées. Dans certains cas, il s'agit d'informer le plaignant sur un recours particulier et de lui donner les informations correspondantes. Dans d'autres cas, il peut s'agir d'acheminer la plainte à un représentant de l'ombudsman afin de procéder à un examen plus approfondi.

Pendant l'année financière 2015-2016, le Bureau de l'ombudsman a traité 2117 dossiers liés directement à sa compétence, ce qui correspond aux chiffres des années précédentes (tableau 2). Il s'agit de 1272 évaluations initiales, de 413 examens administratifs et de 403 rencontres avec des jeunes pris en charge ou sous garde. Quatorze (14) affaires ont été traitées en lien avec

Tableau 2



la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Sur les 1714 plaintes déposées, le personnel a déterminé que 548 d'entre elles ne relevaient pas de la compétence du Bureau et a donc offert aux plaignants concernés divers types d'aide ainsi que des informations. Parmi les enquêtes que le Bureau a menées, onze étaient officielles, de sa propre initiative ou des examens de politique. Les autres enquêtes appartiennent à d'autres catégories.

Le triage des plaintes par les agents d'évaluation ainsi que les règlements rapides offerts par les représentants de l'ombudsman sont partie intégrante du processus de règlement des plaintes. Parmi les 1714 plaintes générales reçues cette année, 1272 ont été traitées à l'étape de l'évaluation.

Par les années passées, le règlement rapide des plaintes par les agents d'accueil et d'évaluation ainsi que le travail d'enquête plus approfondi mais de courte durée réalisé par les représentants de l'ombudsman faisaient partie d'une seule catégorie, c'est-à-dire celle des examens administratifs. À compter de l'année 2015-2016, et en raison de la mise en œuvre d'un nouveau système de gestion électronique des dossiers, le Bureau a créé une catégorie supplémentaire afin de mieux rendre compte du travail des agents d'accueil et d'évaluation en ce qui concerne le processus de règlement des plaintes. Cette nouvelle catégorie, qui s'appelle « Évaluations initiales », comprendra l'ensemble des recommandations et des règlements des agents d'évaluation. Les examens administratifs comprendront seulement les plaintes soumises aux représentants de l'ombudsman pour un examen plus approfondi. Cette façon de procéder permettra de séparer les plaintes qui sont généralement réglées en un délai de 1 à 7 jours de celles qui en général nécessitent plus de temps.

Au cours des années précédentes, le Bureau a travaillé avec les services de la technologie de l'information (TI) afin de créer un nouveau système de gestion des cas qui a été mis en œuvre pendant l'exercice 2015-2016. Ce système ainsi

que les nouvelles méthodes de catégorisation des données sont conçus pour permettre au personnel de mieux définir chaque type de plainte ainsi que de mettre en évidence le travail réalisé à chaque niveau du processus de plainte. Ce système utilise la plateforme de gestion de la relation client (*Customer Relationship Management*) SAP. Dans le présent document, ce système est appelé CRM.

Le tableau 3 présente les résultats de chaque examen administratif réalisé par le Bureau en 2015-2016. Selon les nouvelles méthodes de catégorisation, nous avons procédé à 413 examens administratifs.

Tableau3

| <b>Résultats des examens administratifs</b>            |            |
|--|------------|
| Aide fournie   | 217        |
| Réglé  | 24         |
| Dûment mis en œuvre                                    | 48         |
| <b>Total des interventions avec résultats positifs</b> | <b>285</b> |
| Abandon par le plaignant (retrait)                     | 56         |
| Ne relevant pas de la compétence du Bureau             | 14         |
| Reports  | 5          |
| Autres résultats                                       | 49         |
| <b>Total des examens administratifs</b>                | <b>413</b> |

\* Ce total ne comprend pas les rencontres avec les jeunes pris en charge ou sous garde et correspond à la nouvelle définition que le Bureau donne au terme « examen administratif ».

## Services correctionnels

Au cours des dernières années, le Bureau a fait des efforts pour réduire le nombre de plaintes déposées par des détenus. Ce travail a été réalisé en partie grâce à une collaboration étroite avec les services correctionnels et à la mise en place d'un processus efficace et efficient de traitement des plaintes. Au cours des quatre exercices précédents, le nombre de plaintes liées aux services correctionnels a connu une tendance à la baisse. Nous avons cependant constaté, cette année, une légère augmentation.

Les représentants de l'ombudsman rendent visite, chaque trimestre, à tous les établissements correctionnels provinciaux pour adultes de la province. Pendant ces visites, ils peuvent recevoir des plaintes, donner des informations, faire des recommandations ainsi qu'inciter les détenus à régler leurs plaintes par le processus de règlement interne des services correctionnels.

Par le passé, informer les détenus sur les processus internes de règlement des plaintes et les inciter à utiliser tous les recours existants a permis de réduire le nombre de plaintes. Cette réduction des plaintes permet donc aux agents d'accueil et d'évaluation ainsi qu'aux représentants de l'ombudsman de consacrer plus de temps aux questions complexes ou systématiques. Même si le nombre de plaintes a augmenté pendant l'année 2015-2016, le personnel de l'ombudsman reste convaincu que le processus de règlement interne des services correctionnels reste le meilleur recours. L'accent a également été mis sur le règlement des problèmes de manière informelle, par le dialogue. Le Bureau suivra de près la tendance à la hausse afin de déterminer s'il s'agit d'une augmentation ponctuelle, si d'autres facteurs sont à prendre en compte, comme les taux d'incarcération, ou s'il faut modifier la méthode actuelle ou en élaborer une nouvelle pour réduire le nombre de plaintes.

Le tableau 4 indique le nombre de plaintes des détenus liées aux services correctionnels au cours des cinq derniers exercices. Ces données ne comprennent pas les plaintes

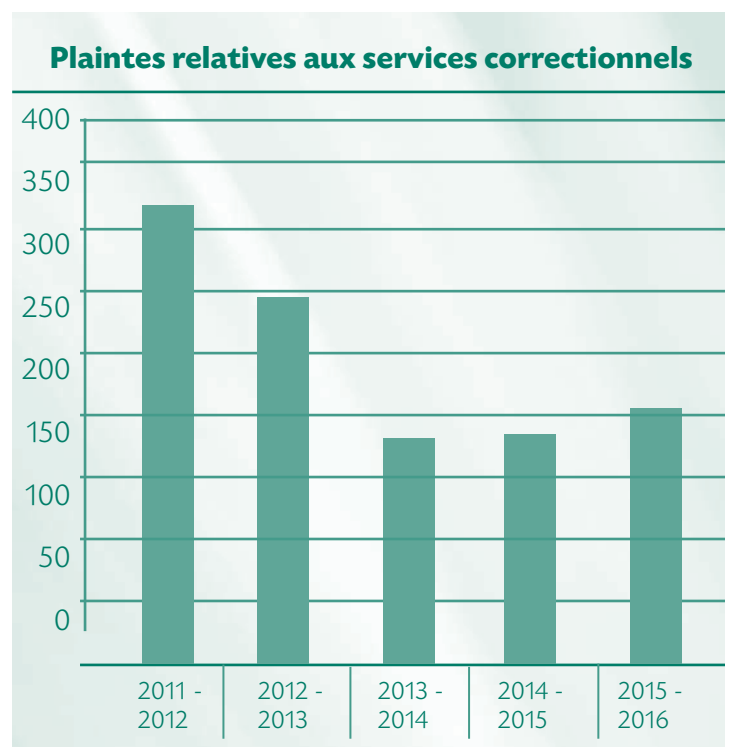
déposées par les détenus au sujet d'autres services gouvernementaux, comme la santé ou les services communautaires. Elles ne comprennent pas non plus les plaintes du public liées aux services correctionnels. Le total des plaintes déposées par les détenus et le public en ce qui concerne les services correctionnels se trouvent au tableau 9. Cette année, 204 plaintes ont été déposées par des détenus au sujet des services correctionnels; les détenus en question ont presque tous été orientés vers le processus de plainte interne.

### Exemple

Un détenu a communiqué avec le Bureau pendant sa libération, car l'établissement correctionnel l'avait accusé de dommages matériels. Le détenu a déclaré ne pas savoir de quoi il s'agissait; de plus, le personnel de l'établissement n'avait pas pu lui fournir d'information à ce sujet.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec l'établissement, mais le personnel n'avait pas pu trouver de

Tableau 4



documents ou de dossiers correspondants; les accusations ont donc été retirées.

### Analyse et processus initial de traitement des plaintes

Nous avons remarqué, après avoir utilisé la nouvelle base de données CRM pendant toute l'année, que la gestion des données et des dossiers s'est améliorée. Les représentants de l'ombudsman sont en effet mieux en mesure d'évaluer et de résoudre rapidement les problèmes grâce à un meilleur accès aux informations concernant les plaintes et les enquêtes en cours, les plaignants et les répondants, ainsi que les plaintes récurrentes.

### Volume et règlement des plaintes

Le Bureau a constaté une légère diminution du nombre de plaintes reçues. L'année dernière, nous avons adopté une nouvelle façon de procéder en ce qui concerne la sensibilisation et les visites des établissements de soins de longue durée. Le comité de sensibilisation interne du Bureau a déterminé que les représentants de l'ombudsman s'adresseraient aux personnes les mieux à même de représenter les intérêts des résidents des établissements de soins de longue durée. Cela a permis aux représentants de l'ombudsman d'organiser des réunions de sensibilisation avec les résidents, le personnel des établissements, les conseils de famille ainsi que les conseils de résidents. Le nombre de visites sur place a par conséquent diminué; en revanche, le Bureau a intensifié son travail de sensibilisation auprès des groupes auxquels nos services peuvent le plus bénéficier.

Le Bureau informe de plus le public sur les recours qui existent afin d'orienter les plaignants vers les bonnes parties défenderesses. Les agents d'accueil et d'évaluation ainsi que le personnel chargé des efforts de sensibilisation s'y prennent de diverses façons.

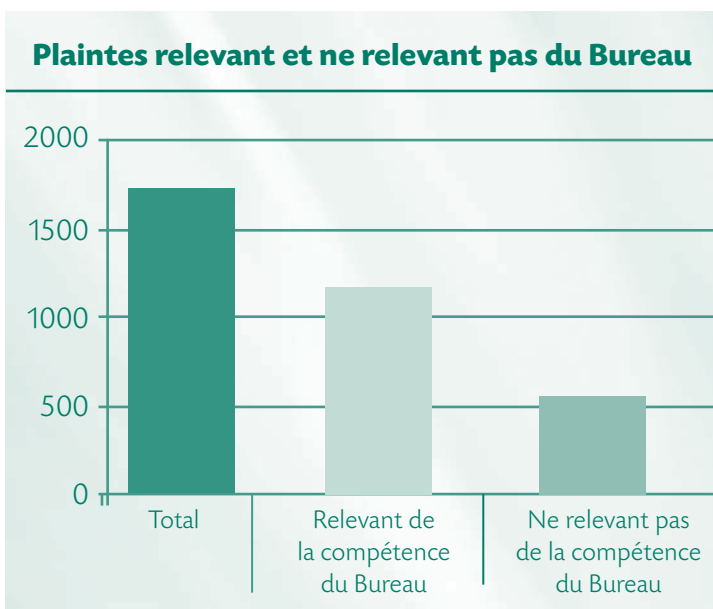
### Plaintes relevant et ne relevant pas du Bureau

Afin que le Bureau ait le pouvoir ou la compétence d'examiner une plainte ou une question, celle-ci doit relever de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) ou de la loi sur

la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Le Bureau a déterminé que 32 % des demandes de renseignements et des plaintes reçues cette année ne relevaient pas de sa compétence. Il existe, dans presque tous les cas en question, un recours possible; ou le plaignant s'est déjà prévalu de tous les recours possibles. Nous orientons donc les personnes vers des médiateurs privés, des syndicats (négociations collectives), des associations professionnelles, des organismes d'aide juridique, le système judiciaire, les organismes de surveillance fédéraux ainsi que d'autres organismes compétents.

Chaque fois que cela est possible, les agents d'évaluation préliminaire donnent aux personnes dont les plaintes ne relèvent pas de la compétence du Bureau des informations sur les recours qui existent ainsi que les coordonnées correspondantes. Ce service d'orientation ne fait pas partie techniquement de notre mandat, mais le personnel a réussi à intégrer à ses fonctions ce type d'aide. Il faut consacrer à ce travail certaines ressources, mais nous considérons ce travail important. Les enquêtes que mène le Bureau continuent d'indiquer que cet aspect de notre travail est apprécié et que les informations fournies sont utiles.

Tableau 5



## Délais de règlement

La majorité des dossiers traités par le Bureau de l'ombudsman sont réglés dans un délai d'un à sept jours, en partie grâce à notre système de recommandations ainsi qu'au règlement rapide offert par les agents d'évaluation préliminaire. Le tableau 6 indique les délais des divers types d'enquêtes. Ce tableau ne comprend pas le travail n'appartenant à aucune catégorie précise.

Tableau 6

| Délai moyen        | Type                                       | Nombre                            |
|--------------------|--|-----------------------------------|
| 1 à 7 jours        | Évaluations préliminaires                  | 1272                              |
| 1 à 4 semaines     | Examens administratifs                     | 413                               |
| 4 semaines et plus | Enquêtes formelles                         | 6                                 |
| 4 semaines et plus | Enquêtes de la propre initiative du bureau | 5<br>(dont 1 examen de politique) |
| 4 semaines et plus | Divulgence d'actes fautifs                 | 14                                |

## Enquêtes approfondies

Le Bureau de l'ombudsman entreprend différents types d'enquêtes approfondies ou formelles. La plupart de ces plaintes sont au départ des préoccupations exprimées par le public. Il arrive que ces problèmes ne puissent pas être réglés en temps voulu par des moyens informels. Les enquêtes formelles, qui peuvent donner lieu à des recherches approfondies, des examens de dossiers et des entretiens avec les parties concernées, sont souvent plus complexes. Certains dossiers ont d'ailleurs des conséquences systémiques qui vont au-delà de la plainte initiale.

Le Bureau suit également de près les tendances en matière de plaintes, dont les personnes dont elles émanent. Une série de plaintes semblables liées à une entité gouvernementale peut par exemple révéler l'existence d'un

problème de politique ou de processus qui est systémique. L'ombudsman a le pouvoir de mener des enquêtes qui n'ont pas à l'origine des plaintes précises. Il s'agit alors d'enquêtes menées de la propre initiative du Bureau. Bien que toutes les enquêtes menées de la propre initiative du Bureau ne soient pas de nature systémique, elles peuvent souvent l'être.

Le public insiste de plus en plus sur le besoin d'avoir des dénonciateurs, à la fois au sein et en dehors du gouvernement, afin de signaler les actes répréhensibles perpétrés par une entité gouvernementale. La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) confère au Bureau le pouvoir d'enquêter sur des plaintes émanant de la fonction publique ou du public au sujet de la divulgation d'actes répréhensibles de la part du gouvernement provincial. Les plaintes de cette nature ne sont pas aussi fréquentes que les plaintes relevant de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), mais elles ont tendance à être plus complexes et nécessiter plus de travail; elles peuvent de plus permettre de révéler des activités contraires aux politiques publiques et à la loi. Afin qu'une plainte soit considérée comme la divulgation d'un acte fautif, elle doit répondre à des critères rigoureux. Les plaintes soumises au Bureau en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) qui ne répondent pas forcément aux critères établis peuvent être examinées en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*).

Cette année, 24 enquêtes approfondies ont été menées. Cinq enquêtes étaient liées à des plaintes de nature générale, quatre ont été menées à la propre initiative de l'ombudsman ou engagées d'office, et une enquête était un examen de politique. Le Bureau a également reçu 14 demandes d'enquête tombant sous le coup de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*); une de ces demandes a abouti à une enquête formelle. Le Bureau n'a pas constaté, pendant l'exercice 2015-2016, l'existence d'actes répréhensibles; il n'a donc pas fait de recommandations au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

## Résultats des enquêtes

L'article 20 de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) confère au Bureau le pouvoir de faire des recommandations aux ministères provinciaux et aux municipalités. La plupart des recommandations font suite à une enquête officielle, qui en général dure quatre semaines ou plus. Les entités gouvernementales doivent alors présenter au Bureau un plan de mise en œuvre des recommandations dans des délais appropriés. La capacité du Bureau à améliorer les politiques et les processus du gouvernement découle précisément du pouvoir qu'il a de formuler des recommandations. Bien que l'accord des entités gouvernementales quant à la mise en œuvre des

recommandations ne soit pas contraignant, la majorité des recommandations sont acceptées et mises en œuvre dans leur intégralité.

Le tableau 7 présente les recommandations qui ont été formulées pendant l'année financière 2015-2016. Il indique l'organisme public concerné (défendeur) ainsi que la nature de la plainte. Le Bureau a formulé pendant l'exercice 2015-2016 12 recommandations officielles. Huit (8) de ces recommandations ont été pleinement mises en œuvre; la mise en œuvre des quatre (4) autres recommandations fait actuellement l'objet d'un suivi.

Tableau 7

| Plainte   | Défendeur   | Recommandations   |
|---|---|---|
| <b>Procédures de fouille des jeunes des établissements de soins aux enfants</b> | Ministère des Services communautaires - Protection de l'enfance | Toutes les recommandations ont été acceptées et mises en œuvre.<br><ol style="list-style-type: none"><li>1. Nous recommandons au ministère des Services communautaires de procéder à un examen de la politique et des procédures actuelles des établissements de soins aux enfants en matière de fouilles, dans le but de pouvoir répondre comme il le faut aux besoins des résidents ainsi que d'assurer leur sécurité.</li><li>2. Nous recommandons au ministère des Services communautaires d'examiner les politiques des établissements de soins aux enfants en matière de fouilles, en particulier lorsque la personne peut devoir se déshabiller; et, s'il y a lieu, modifier lesdites politiques ou élaborer et mettre en œuvre des politiques en la matière.</li><li>3. Nous recommandons au ministère des Services communautaires de revoir les formations actuelles du personnel, et, s'il y a lieu, d'offrir des formations supplémentaires ou régulières afin que les responsables du programme et le personnel des établissements connaissent bien les procédures adéquates en matière de fouilles ainsi que les exigences en matière de documentation.</li><li>4. Nous recommandons au ministère des Services communautaires de vérifier et, s'il y a lieu, de modifier la politique des établissements résidentiels pour enfants en ce qui concerne la documentation et les rapports d'incidents et de fouilles afin d'y ajouter l'évaluation des risques ainsi que les raisons de chaque fouille.</li><li>5. Nous recommandons au ministère des Services communautaires d'élaborer et de mettre en œuvre un processus d'assurance de la qualité pour veiller à la cohérence et à la précision des documents des établissements résidentiels pour enfants.</li></ol> |

| <b>Plainte</b>  | <b>Défendeur</b>                               | <b>Recommandations</b>   |
|---|--|--|
| <b>Tenue vestimentaire appropriée pour un détenu comparissant au tribunal</b> | Ministère de la Justice - Services des shérifs | Toutes les recommandations ont été acceptées et mises en œuvre.<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Élaborer une politique relative au transport des personnes portant une combinaison de sécurité.</li> <li>2. Élaborer un processus de règlement des plaintes du public qui établit les rôles, les responsabilités et les délais.</li> <li>3. Nous recommandons aux Services des shérifs de reconnaître les préoccupations relatives à la tenue vestimentaire fournie au plaignant pendant le transport au tribunal et sa comparution. Reconnaître les préoccupations relatives à la façon dont la plainte initiale a été traitée.</li> </ol>   |
| <b>Application des arrêtés municipaux</b>                                     | Municipalité régionale d'Halifax               | Toutes les recommandations ont été acceptées :<br><ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prendre connaissance des plaintes portant sur le propriétaire d'un bien-fonds adjacent.</li> <li>2. Revoir la méthode d'application des arrêtés municipaux en ce qui concerne les récidives du propriétaire d'un bien-fonds adjacent (propriété adjacente à celle du plaignant).</li> <li>3. Veiller au respect systématique des délais établis dans les lignes directrices en matière de conformité en ce qui concerne le traitement des plaintes relatives aux arrêtés municipaux.</li> <li>4. Collaborer avec les autorités provinciales en ce qui concerne l'application des règlements relatifs aux biens appartenant à la Province.</li> </ol> |



## Sensibilisation

Une stratégie de sensibilisation élaborée l'année dernière met davantage l'accent sur les jeunes qui ne sont pas pris en charge ou sous garde ainsi que sur le grand public, tout en continuant à sensibiliser régulièrement les groupes vulnérables comme les personnes âgées des établissements de soins de longue durée ainsi que les jeunes des établissements résidentiels pour enfants. Les représentants de l'ombudsman rendent chaque mois visite aux centres de détention pour jeunes et aux établissements de soins en milieu surveillé, et au moins une fois par trimestre aux établissements résidentiels pour enfants. Les représentants de l'ombudsman proposent aux jeunes de leur parler en privé ou en groupe. Ils recueillent également des données, distribuent du matériel éducatif, écoutent les plaintes et développent des relations avec le personnel. Les représentants rédigent des rapports sur leurs visites, qu'un jeune ou un membre du personnel formule ou non une plainte.

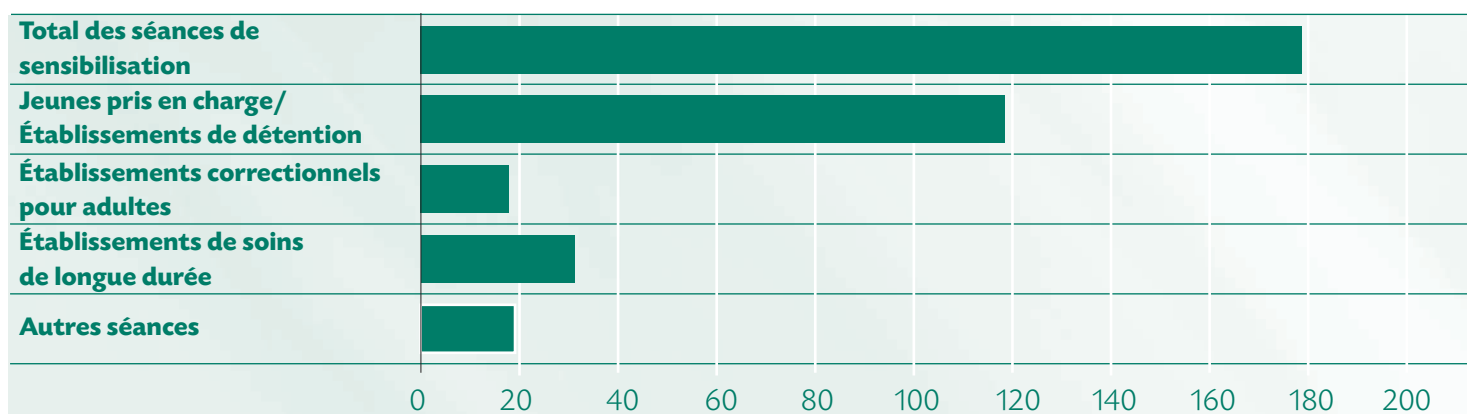
Il s'agit de la deuxième année pendant laquelle le Bureau adopte une nouvelle façon de procéder quant aux visites des établissements de soins de longue durée. Comme nous l'avons déjà indiqué, plutôt que de rendre systématiquement visite à chaque établissement de soins de longue durée, les représentants de l'ombudsman ont communiqué avec le personnel de ces établissements, les conseils de résidents ainsi que les conseils de familles afin

de pouvoir directement parler aux personnes les mieux placées pour résoudre les problèmes des résidents et de leur famille. De nombreux établissements de soins de longue durée ont réagi de façon positive et demandé aux représentants de l'ombudsman d'être présents lors des réunions mensuelles du conseil des résidents, ou lorsque les familles des résidents sont présentes.

Le Bureau a également entrepris des efforts pour davantage informer certains groupes de son rôle. Dans le cadre de la stratégie de sensibilisation de cette année, nous avons mené des recherches pour déterminer les groupes, clubs et associations représentant divers groupes dans chaque comté; et notamment la communauté LGBTQI, les Premières nations, les Afro-Néo-Écossais et les nouveaux Canadiens. Nous utiliserons ces informations pour donner des présentations ou tenir des réunions afin d'informer sur le rôle du Bureau, répondre aux préoccupations et obtenir des informations auprès des différents groupes et du grand public.

Le Bureau est représenté au conseil d'administration du Nova Scotia Council for the Family, au Council's Youth in Care Committee, au sein de la Ligue pour le bien-être de l'enfance du Canada ainsi qu'au Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes. Le tableau 8 indique les groupes ciblés par notre travail de sensibilisation.

Tableau 8



Cette année, comme les dernières années, le Bureau a organisé un concours faisant appel à l'esprit créatif des jeunes. Les enfants ont été invités à créer des affiches et les jeunes plus âgés pouvaient utiliser divers moyens d'expression. Le concours a été proposé aux écoles et aux enseignants de toute la province. Le thème du concours se rapporte chaque année à un différent article de la Convention relative aux droits de l'enfant des Nations Unies. Les participants ont reçu des certificats, et le gagnant de chaque catégorie s'est vu remettre un prix.

Le Bureau a une fois de plus participé à la campagne annuelle de collecte de fonds de la Commission de la fonction publique pour Centraide et a coordonné cette activité à travers le comité directeur correspondant.

### **Gestion des documents**

L'analyste des documents est responsable d'un programme de contrôle et de conservation des dossiers qui est conforme aux exigences du gouvernement provincial en matière de tenue des dossiers, et en particulier à la norme

provinciale régissant les documents administratifs et à la norme régissant les documents opérationnels, ou STAR/STOR. Outre la tenue courante des dossiers centraux, l'analyste des documents rassemble des données chiffrées statistiques et recherche des tendances dans différentes catégories. Nos dossiers ne peuvent pas faire l'objet de demandes de renseignements en vertu des lois sur l'accès à l'information et ne sont pas recevables dans un tribunal. Conformément à la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), chaque membre du personnel prête un serment de confidentialité quant à l'exercice de ses fonctions et se prête à une vérification de ses antécédents.

Comme nous l'avons indiqué plus haut, nous avons mis en œuvre pendant l'année financière 2015-2016 la base de données CRM pour gérer les dossiers. Cet outil permet au personnel de consulter plus rapidement et plus facilement les différents dossiers. Il permet de tenir les dossiers à jour, offre de nouveaux moyens d'analyse statistique et facilite l'utilisation des documents numériques – les normes évoluent en effet les dossiers sans papier.

# IV - Services et cas

## Services chargés des enquêtes et des plaintes (SEP)

Bon nombre des plaintes faites par téléphone ou par courriel sont de nature générale et sont traitées par les services chargés des enquêtes et des plaintes; elles sont de plus traitées comme des évaluations préliminaires ou des examens administratifs. Beaucoup de ministères provinciaux, de municipalités et d'organismes possèdent un processus de règlement interne des plaintes ou un mécanisme d'appel. Le personnel aide souvent les plaignants à s'y retrouver dans les différents processus de règlement des plaintes du gouvernement en les orientant vers les autorités compétentes; il les aide aussi en trouvant des solutions lorsque le traitement d'une plainte est retardé.

Lorsqu'une plainte relève de la compétence du Bureau et que tous les recours ont été épuisés, l'évaluation préliminaire est généralement suivie par un examen administratif. Les représentants de l'ombudsman travaillent alors avec le plaignant et le défendeur (représentants du gouvernement) pour résoudre le problème. Il peut par exemple s'agir de faciliter la communication entre les deux parties, de signaler qu'une étape du processus a été négligée, ou encore d'orienter les parties vers une politique particulière. Si la plainte ne peut pas être réglée de manière informelle, une enquête plus formelle peut être alors entreprise et donner lieu à des recherches approfondies, des entrevues et des recommandations.

## Étude de cas – Services chargés des enquêtes et des plaintes

Ce service du Bureau offre un processus indépendant de règlement des plaintes du grand public. Les dossiers que traitent les services chargés des enquêtes et des plaintes se rapportent en général aux services fournis par les ministères, les organismes, les commissions et les conseils

provinciaux ou les administrations municipales. Ces plaintes sont séparées des enquêtes tombant sous le coup de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) ainsi que des plaintes se rapportant aux jeunes et aux personnes âgées.

Voici des exemples de cas traités par les services chargés des enquêtes et des plaintes.

### **Besoin de chauffage**

Un réfugié installé depuis peu en Nouvelle-Écosse s'est retrouvé en proie avec une certaine confusion administrative. Le plaignant a en effet présenté une demande dans le cadre du Programme d'aide au chauffage en respectant les délais pour l'année 2015. Il a alors reçu une lettre de Service Nouvelle-Écosse indiquant que sa demande avait été rejetée puisqu'il n'avait pas fourni son numéro d'assurance sociale. Le plaignant ne comprenait pas ce qui se passait puisqu'il avait expliqué à Service Nouvelle-Écosse que le gouvernement fédéral ne lui avait pas encore envoyé son numéro d'assurance sociale (NAS); il avait cependant fourni tous les autres documents exigés. Contrarié par la réponse de Service Nouvelle-Écosse, le plaignant a alors communiqué avec le Bureau pour obtenir de l'aide.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec le responsable du programme, à Service Nouvelle-Écosse, pour lui expliquer la nature de la plainte. Le responsable en question a alors décidé de nouveau de donner suite à la demande du plaignant. Service Nouvelle-Écosse a obtenu le NAS du plaignant auprès de l'Agence du revenu du Canada puis confirmé que celui-ci était admissible au rabais. Une fois l'admissibilité confirmée, Service Nouvelle-Écosse a envoyé un chèque au plaignant.

## **Comparution au tribunal**

Une personne a communiqué avec le Bureau pour se plaindre du fait que les Services des shérifs lui avaient fait porter une combinaison de sécurité pour sa comparution au tribunal. La plainte se rapportait à la combinaison de sécurité ainsi qu'à la réaction des Services des shérifs aux préoccupations de l'individu.

Les détenus présentant des risques d'automutilation ou de suicide portent une tenue de sécurité. Cette combinaison est conçue pour limiter les mouvements de la personne et ne peut pas être facilement enlevée ou déchirée. Bien qu'il s'agisse d'un outil de sécurité efficace, ce type de combinaison n'est pas seyant et empêche la personne d'être à l'aise pendant sa comparution. Le plaignant en question est arrivé au tribunal sans aucun autre vêtement et a comparu devant le juge dans une combinaison de sécurité.

Une enquête a été ouverte suite à l'examen de la plainte. Le Bureau a déterminé qu'il n'existe pas de politique relative au transport des personnes portant une combinaison de sécurité. De plus, aucun processus n'existe pour guider le personnel des Services des shérifs ou définir son rôle et ses responsabilités quant aux plaintes émanant du public.

Le Bureau a donc fait les trois recommandations suivantes : élaboration d'une politique relative au transport des détenus portant une combinaison de sécurité; mise en place d'un processus de règlement des plaintes soulignant les divers rôles et responsabilités et établissant des délais précis; donner suite aux préoccupations du plaignant grâce à une lettre envoyée par les Services du shérif. Le ministère de la Justice a accepté et mis en œuvre les recommandations du Bureau.

## **Programme d'exécution des ordonnances alimentaires**

En 2015, après une longue enquête, le Bureau a rendu compte d'une plainte remettant en cause certains pouvoirs discrétionnaires du directeur du Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (PEOA).

Le directeur en question avait en effet retiré la cliente – une bénéficiaire de pension alimentaire – du programme pour avoir enfreint la loi sur l'exécution des pensions alimentaires (*Maintenance Enforcement Act*) en essayant d'exécuter elle-même sa propre ordonnance alimentaire. L'article 7 de ladite loi stipule que seul le directeur du PEOA peut exécuter une ordonnance alimentaire déposée auprès du programme. L'alinéa 11(1)a confère au directeur du PEOA le pouvoir d'interrompre l'exécution d'une ordonnance alimentaire s'il juge que le client procède lui-même à l'exécution de sa propre ordonnance.

Dans ce cas-ci, le tribunal de la famille de la Nouvelle-Écosse avait accordé à la bénéficiaire, parente de deux enfants, un montant important en raison des arriérés et d'une révision des versements mensuels. L'ex-conjoint de la bénéficiaire et parent des enfants n'avait pas versé les arriérés, qui étaient calculés en fonction d'augmentations salariales importantes non déclarées. L'ex-conjoint a alors modifié ses versements mensuels pendant plusieurs mois à un taux réduit de manière arbitraire puis a cessé de verser la pension alimentaire.

Les efforts faits par le PEOA, c'est-à-dire la révocation du passeport de l'ex-conjoint et les tentatives de déterminer ses sources de revenus, n'ont rien donné. Entre-temps, les responsables du PEOA ont jugé que la bénéficiaire essayait

d'exécuter elle-même l'ordonnance alimentaire en raison de deux initiatives entreprises par celle-ci. Premièrement, l'avocat de la bénéficiaire avait en effet écrit une lettre à la nouvelle conjointe du débiteur pour lui demander certaines informations financières que le tribunal demandait dans son ordonnance. Deuxièmement, un ami de la famille de la bénéficiaire avait créé un site Web au sujet de l'affaire, dans lequel l'ex-conjoint était qualifié de « mauvais payeur ». Des détails sur l'affaire y étaient révélés. Les responsables du PEOA ont jugé que la bénéficiaire était à l'origine des deux initiatives et ont déclaré que ces actions n'étaient pas autorisées.

Un représentant de l'ombudsman a examiné la décision liée à l'interruption, par le PEOA, de l'exécution de l'ordonnance alimentaire. Il a de plus consulté la loi et les politiques connexes du PEOA. Le Bureau a de plus examiné l'argumentaire juridique détaillé relatif à la décision du PEOA. Il a été conclu que, même si le directeur du PEOA possédait en effet les pouvoirs qu'il avait exercés, ceux-ci étaient discrétionnaires et leur exercice devait tenir compte de l'ensemble des circonstances. Il a été établi que même si la lettre envoyée à la nouvelle partenaire de l'ex-conjoint était problématique, la bénéficiaire n'était pas au courant des conséquences possibles de ses actions.

En ce qui concerne le site Web sur le « mauvais payeur », le Bureau a conclu que la bénéficiaire, bien que consciente de son existence et de la source de certaines des informations qui y étaient révélées, n'était pas à l'origine de ce site, qu'il ne lui appartenait pas, qu'elle ne le contrôlait pas et qu'elle ne pouvait pas le fermer, comme le demandait le PEOA.

L'enquête a également examiné les conséquences possibles, sur les enfants, d'une interruption de l'exécution de l'ordonnance alimentaire. Le Bureau a conclu que « ne pas

avoir pleinement pris en compte les conséquences de la situation pour les enfants avait entraîné les responsables du PEOA à décider de manière déséquilibrée et donc injuste d'interrompre l'exécution de l'ordonnance alimentaire. »

Le Bureau a formulé sept recommandations à l'intention du PEOA, qu'il a acceptées. La plupart de ces recommandations ont été mises en œuvre. Selon l'une des recommandations, la bénéficiaire doit être réintégrée au programme, et le PEOA doit faire des enfants une priorité avant de prendre la décision d'interrompre l'exécution d'une ordonnance alimentaire.

## Répercussions du cas

Il est important de respecter les politiques et les procédures; mais il est également important que les gestionnaires possèdent des pouvoirs discrétionnaires afin de prendre des décisions.

En ce qui concerne le Programme d'aide au chauffage, le plaignant, qui venait d'arriver au Canada et en Nouvelle-Écosse, a fait tout ce qu'il pouvait pour répondre aux exigences du programme et a expliqué pourquoi il ne pouvait pas fournir son NAS pendant le processus de demande initiale. Après avoir été informé de ce problème imprévu, le responsable du programme a utilisé son pouvoir discrétionnaire pour que le traitement de la demande puisse se poursuivre.

Bien que le pouvoir discrétionnaire d'un responsable soit important, l'existence de bonnes politiques et procédures permet d'aider des fonctionnaires lorsqu'ils se retrouvent dans une situation semblable à celle de la combinaison de sécurité et du Service des shérifs. Dans cette situation, la

politique permettant de prendre une décision quant au port de la combinaison de sécurité peut à la fois sauver des vies et faire en sorte que cette combinaison soit convenablement utilisée.

Le dossier se rapportant au PEOA montre comment la raison d'être d'une loi ou d'un organisme peut être négligée en présence d'un problème complexe. En l'occurrence, il s'agissait d'une personne refusant de respecter une ordonnance alimentaire et d'une bénéficiaire déterminée à obtenir ce qui lui était dû en vertu de la loi. Le but même de l'ordonnance du tribunal, c'est-à-dire les soins des enfants, s'est perdu dans les détails de l'affaire; il était en effet plus important, pour les parties, de déterminer qui avait le droit d'exécuter l'ordonnance et comment il fallait procéder.

## Services pour jeunes et aînés

Ces services s'adressent à deux des groupes les plus vulnérables et souvent les plus négligés dans la société. L'utilisation accrue qu'ils font des services gouvernementaux, leur âge ainsi que leur situation de personnes à charge les rendent plus susceptibles d'avoir de mauvaises expériences avec le gouvernement. Les représentants de l'ombudsman enquêtent de manière indépendante sur les problèmes liés aux enfants, aux jeunes et aux personnes âgées qui bénéficient de services gouvernementaux provinciaux et municipaux. Les représentants de l'ombudsman s'informent de plus sur les questions qui touchent les jeunes et les personnes âgées.

Cette responsabilité est le résultat d'une vérification publique datant de 1995, intitulée « In Our Cares » (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 représentants de l'ombudsman rendent donc visite aux jeunes de chaque établissement résidentiel pour enfants, établissement de soins en milieu surveillé et centre de détention. En s'informant des politiques, des procédures et des protocoles de ces établissements, les représentants

de l'ombudsman sont mieux en mesure de résoudre rapidement les problèmes ainsi que de veiller à ce que la façon dont les jeunes sont traités soit adéquate. Les représentants de l'ombudsman s'efforcent de mettre à l'aise à la fois les jeunes et le personnel des établissements lorsqu'ils leur présentent des préoccupations et des plaintes. Ils favorisent de plus une communication ouverte entre les jeunes et le personnel comme moyen de règlement des plaintes. Cela dit, les représentants de l'ombudsman n'hésitent pas à enquêter sur des allégations lorsqu'il y a lieu de le faire.

## Études de cas – Services pour jeunes et aînés

Voici des exemples de cas traités par les services pour jeunes et aînés.

### **Procédures de fouille**

Un jeune d'un établissement de soins en milieu surveillé a communiqué avec le Bureau pour lui faire part de préoccupations au sujet des procédures de fouille. Le jeune en question a expliqué qu'on lui avait demandé de se déshabiller derrière une couverture tenue par le personnel. On lui a ensuite demandé de secouer ses vêtements afin que le personnel puisse voir s'il possédait des articles de contrebande. Le jeune en question a indiqué qu'il était mal à l'aise, car le processus était psychologiquement pénible, notamment parce qu'il avait subi un traumatisme pendant son enfance.

Après avoir mené une enquête sur les procédures de fouille, le Bureau a déterminé que la fouille décrite par le jeune ne faisait pas partie du manuel de politiques de l'établissement. L'enquête a permis de relever les problèmes suivants : écart par rapport à la politique, manque de documentation appropriée sur la procédure de fouille, et inadéquation de la fouille compte tenu du traumatisme subi par la personne dans son enfance. Le Bureau a donc rédigé un rapport consultatif contenant cinq recommandations que le ministère a acceptées et mises en œuvre.

## Coût des soins

Un adulte a communiqué avec le Bureau au sujet d'un de ses deux parents vivant dans un établissement de soins de longue durée. Le plaignant n'était pas d'accord avec le tarif quotidien demandé à ce parent qui avait besoin de soins quotidiens. Le plaignant avait demandé à de nombreuses reprises au ministère de la Santé et du Mieux-être de revoir le tarif. Le plaignant a indiqué au représentant de l'ombudsman chargé du dossier que la politique en la matière n'était pas claire et cohérente. Le Bureau a donc communiqué avec le personnel de l'établissement pour obtenir l'ensemble des politiques et procédures pertinentes, et notamment la politique sur les appels liés aux tarifs d'hébergement.

Après examen, il semblait y avoir une certaine confusion, entre les différents niveaux de bureaucratie, quant aux procédures et aux politiques s'appliquant à la situation. Avant la fin de l'enquête, le plaignant a reçu une lettre du ministère indiquant que le tarif en question avait été réduit suite à une intervention ministérielle.

## Répercussions du cas

Les jeunes pris en charge ou sous garde sont associés à de très nombreuses préoccupations, car les personnes qui en sont responsables doivent trouver le bon équilibre entre le travail de garde, la sécurité des jeunes ainsi que leur bien-être général. Les fouilles constituent un élément nécessaire de tout établissement où des jeunes sont sous garde puisqu'elles aident à empêcher l'infiltration de produits de contrebande pouvant nuire au jeune qui est fouillé, aux autres jeunes ainsi qu'au personnel. Les procédures de fouille doivent donc à la fois prendre en compte les exigences de sécurité de l'établissement et le bien-être du jeune visé. Une procédure trop intrusive ou une procédure menée sans formation adéquate peut faire en sorte que des jeunes vulnérables se sentent encore plus marginalisés et que le personnel d'un établissement se retrouve dans

une situation difficile et compromettante. Il faut donc que les responsables des établissements soient conscients de cet équilibre important et qu'ils élaborent des politiques et des procédures claires décrivant les pratiques autorisées en matière de fouille. Les politiques en questions doivent être respectées, et des formations doivent être conçues afin que le personnel comprenne bien les exigences et les limites de ces politiques.

Offrir les soins auxquels les gens s'attendent exige un certain nombre de services en matière de santé ainsi que d'importantes dépenses à la fois de la part du public et du gouvernement. Le vieillissement de la population et les avancées médicales ont en partie pour conséquence l'existence d'un important secteur de la santé ainsi que d'une importante bureaucratie. Lorsque des problèmes déjà complexes le deviennent encore plus en raison des exigences de politiques ou de processus manquant de clarté, certaines personnes deviennent exaspérées et se préoccupent des soins fournis à leurs proches. Dans de nombreux cas, le Bureau joue un rôle de facto en aidant les plaignants à s'y retrouver dans les différents processus, en favorisant la communication ou en mettant à la disposition des parties une tierce personne afin d'arriver à une solution.

## Divulgarion d'actes fautifs (loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public – *Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*)

La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) offre aux fonctionnaires ainsi qu'aux citoyens en général un moyen clair et accessible de divulguer des allégations d'actes répréhensibles concernant le gouvernement provincial. Toute personne souhaitant faire une divulgation peut donc directement communiquer avec le Bureau; et les employés du gouvernement provincial peuvent communiquer avec le Bureau ou divulguer des allégations

à leur supérieur hiérarchique ou à la personne désignée de l'organisme public où ils travaillent. Les affaires qui se prêtent davantage à un mécanisme de règlement des griefs, p. ex. une question de l'emploi, ne font généralement pas l'objet d'une enquête en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Le Bureau ne traite pas non plus les questions que des organismes possédant des mandats précis peuvent régler, p. ex. les affaires liées à la *Loi sur les droits de la personne* de la Nouvelle-Écosse. Chaque affaire présentée au Bureau fait l'objet d'une évaluation, et, s'il y a lieu, d'une recommandation.

Au cours de l'année financière 2015-2016, le Bureau a évalué quatorze (14) divulgations d'actes répréhensibles, dont treize (13) au niveau administratif et une (1) enquête formelle.

### **Étude de cas - Divulgation d'actes fautifs**

Au cours de l'année financière 2015-2016, le Bureau a reçu une divulgation d'acte fautif nécessitant une enquête formelle. Un membre du public a en effet allégué qu'un ministère faisait un mauvais usage des fonds publics et des véhicules. Le plaignant avait essayé de résoudre directement le problème avec le ministère en question, mais on lui avait dit que le problème était sans fondement. Compte tenu de la position du ministère et des préoccupations au sujet de l'utilisation des fonds publics, le plaignant s'est adressé au Bureau. Après un premier examen, le Bureau a déterminé qu'une enquête officielle était justifiée.

Selon les allégations, un employé du gouvernement faisait un long trajet pour se rendre au travail; ses frais de déplacement étaient payés et il utilisait un véhicule du gouvernement. Un représentant de l'ombudsman a donc pris connaissance de nombreux documents, comme des politiques en matière de déplacements et de rémunération,

ainsi que des descriptions de postes. De nombreuses réunions ont eu lieu avec la haute direction du ministère. À la suite de l'enquête menée par le Bureau, le ministère visé a ordonné une enquête interne. Cette enquête a donné lieu à un rapport contenant des recommandations. Des améliorations ont été mises en œuvre au sein du ministère, y compris de nouveaux contrôles liés aux demandes de remboursement des frais ainsi que la formation du personnel sur les politiques du ministère en la matière. Les pratiques à l'origine de l'enquête ont cessé.

### **Enquêtes engagées d'office et examens des politiques**

Le Bureau de l'ombudsman peut enquêter sur les activités, les pratiques et les politiques du gouvernement de sa propre initiative; il s'agit d'enquêtes engagées d'office. Un examen de politique peut être engagé à la demande d'un ministère, d'un organisme ou d'une commission du gouvernement. Ces examens et enquêtes traitent souvent de questions pouvant être de nature systémique. Au cours de l'année financière 2015-2016, le Bureau a mené quatre (4) enquêtes de sa propre initiative ainsi qu'un examen de politiques.

### **Étude de cas - Examen de politiques**

Bien qu'il ne s'agisse pas d'un examen de la politique classique, l'exemple suivant montre comment le partage de connaissances entre provinces peut permettre de mettre en place des pratiques exemplaires ainsi qu'améliorer les politiques à travers le pays. Le Saskatchewan Prevention Institute a récemment réalisé, à l'échelle nationale, un examen des processus d'examen des décès d'enfants. Cette recherche a été menée en lien au travail d'un comité consultatif provincial qui étudie la possibilité de mettre en place un processus d'examen des décès d'enfants en Saskatchewan. Le Saskatchewan Prevention Institute s'est donc entretenu avec un représentant de l'ombudsman pour discuter des processus d'examen des décès d'enfants



qui existent actuellement en Nouvelle-Écosse, ainsi que des recommandations que le Bureau a faites au gouvernement suite au rapport d'examen des décès d'enfants en juillet 2014.

Le Saskatchewan Prevention Institute a publié son rapport final en mai 2016; il peut être consulté sur le site Web de l'organisme. Le Bureau attend de voir avec intérêt la direction que va prendre le comité consultatif provincial de la Saskatchewan quant à la mise en place d'un processus d'examen des décès d'enfants.

Depuis la publication, en 2014, du rapport sur l'examen des décès d'enfants, le Bureau a mis à jour ses recommandations. Le gouvernement a accepté l'ensemble des recommandations, et les ministères concernés fournissent maintenant des mises à jour à l'ombudsman chaque trimestre sur les mesures prises pour mettre en œuvre nos recommandations. Le Bureau a notamment été heureux d'apprendre qu'une équipe interorganismes chargée des examens de décès d'enfants sera prochainement mise sur pied. Nous allons continuer à suivre les progrès liés aux autres recommandations et attendons les prochaines mises à jour avec intérêt.

### **Étude de cas - Enquêtes engagées d'office**

Toutes les enquêtes engagées d'office qui ont commencé pendant l'année 2015-2016 se poursuivent. Les examens engagés d'office se rapportent souvent à des questions complexes de nature systémique et ont donc tendance à prendre plus de temps que les examens administratifs ou d'autres types d'enquêtes. Les résultats liés à l'intérêt public seront présentés dans les rapports annuels ultérieurs. Les enquêtes engagées d'office qui sont en cours comprennent des examens des dépenses municipales ainsi que des pratiques comptables.

### **Répercussions des cas**

Bien qu'elles soient moins fréquentes que les autres types de plaintes émanant du public, les divulgations d'actes répréhensibles, les enquêtes engagées d'office ainsi que les examens de politiques représentent certaines des tâches les plus complexes du Bureau. Les dossiers liés à la divulgation d'actes répréhensibles qui sont présentés ci-dessus montrent pourquoi une loi en la matière a été adoptée. Traditionnellement, en Nouvelle-Écosse, les dénonciateurs pouvaient seulement venir du gouvernement; cependant, dans ce cas-ci, c'est un simple citoyen qui a communiqué avec le Bureau pour dénoncer une mauvaise utilisation des fonds publics et donc permis de résoudre le problème. Le ministère en question a donc assumé sa propre responsabilité; la situation va permettre d'améliorer les politiques et les pratiques; et le problème dont il était question a été résolu.

La coopération permet aux bureaux de l'ombudsman ainsi qu'aux défenseurs des enfants à travers le pays de partager des informations et des pratiques exemplaires sur de nombreux aspects, comme les processus de règlement des plaintes ou les services offerts aux personnes vulnérables. Bien que se voir demander de participer à un examen à l'échelle nationale ou de donner des informations au sujet d'un rapport peut augmenter le travail quotidien du Bureau, cela permet en fin de compte d'améliorer nos services. Nous sommes également assurés d'avoir une ressource supplémentaire si nous avons besoin d'informations sur les politiques et pratiques exemplaires d'une autre province ou d'un autre territoire.

# V - Origine des plaintes

Le gouvernement provincial et les administrations municipales offrent de nombreux services. Les plaintes que nous recevons peuvent donc se rapporter à tous ces programmes et services. En outre, les citoyens peuvent également présenter des plaintes au sujet d'organismes qui ne relèvent pas de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) ou de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) et donc de la compétence du bureau. Les plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du Bureau de l'ombudsman, comme celles qui concernent une entité privée, les tribunaux ou le gouvernement fédéral, sont orientées vers les recours ou les mécanismes d'appel adaptés.

Les entités gouvernementales avec lesquelles les citoyens ont le plus affaire ont tendance à générer le plus grand nombre de plaintes. Cela n'a rien de surprenant, car un grand nombre de plaintes liées à un organisme de moindre importance sonnerait immédiatement l'alarme.

En général, les entités gouvernementales qui reçoivent le plus grand nombre de plaintes sont les suivants : ministère des Services communautaires, ministère de la Santé et du Mieux-être, ministère de la Justice, Service Nouvelle-Écosse, la Commission des accidents du travail ainsi que la Municipalité régionale d'Halifax. Le Bureau est conscient que le nombre important de ces plaintes ne traduit pas forcément la qualité des services fournis, mais qu'il se rapporte plutôt à la nature et au type des services ainsi qu'au nombre des citoyens qui les utilisent. De plus, les personnes qui dépendent des services gouvernementaux dans leur vie quotidienne sont également plus susceptibles d'avoir des raisons de se plaindre.

Les tableaux suivants indiquent les entités gouvernementales qui sont associées au plus grand nombre de plaintes ainsi que le type de ces dernières. La période couverte est de trois ans.

## Principales sources de plaintes

Tableau 9

| Services communautaires |            |                                      |                             |                          |   |       |
|-------------------------|------------|--------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|---|-------|
| Année                   | Total      | Soutien à l'emploi et aide au revenu | Enfants, jeunes et familles | Logement Nouvelle-Écosse | Services pour les personnes handicapées | Autre |
| 2015-2016               | <b>368</b> | 142                                  | 174*                        | 41                       | 7                                       | 4     |
| 2014-2015               | <b>278</b> | 105                                  | 43                          | 50                       | 12                                      | 14    |
| 2013-2014               | <b>266</b> | 90                                   | 56                          | 34                       | 18                                      | 18    |

\*Comprend maintenant les plaintes des jeunes pris en charge.

| Justice   |            |                         |  |                      |       |
|-----------|------------|-------------------------|--|----------------------|-------|
| Année     | Total      | Services correctionnels | Programme d'exécution des ordonnances alimentaires | Services judiciaires | Autre |
| 2015-2016 | <b>285</b> | 221                     | 27   | 9                    | 28    |
| 2014-2015 | <b>221</b> | 172                     | 27   | 14                   | 8     |
| 2013-2014 | <b>242</b> | 181                     | 25   | 24                   | 12    |

| Santé et Mieux-être |            |                       |                |   |                       |       |
|---------------------|------------|-----------------------|----------------|---|-----------------------|-------|
| Année               | Total      | Santé des délinquants | Soins continus | Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse | Assurance-médicaments | Autre |
| 2015-2016           | <b>167</b> | 41                    | 29             | 70                                      | 3                     | 24    |
| 2014-2015           | <b>123</b> | 74                    | 23             | 12                                      | 1                     | 13    |
| 2013-2014           | <b>161</b> | 87                    | 23             | 23                                      | 3                     | 25    |

| <b>Service Nouvelle-Écosse</b> |              |                                  |                                |                                      |                              |       |
|--------------------------------|--------------|----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|-------|
| Année                          | <b>Total</b> | Bureau des véhicules automobiles | Locations à usage d'habitation | Aide aux débiteurs et prêts d'études | Registre des titres fonciers | Autre |
| 2015-2016                      | <b>34</b>    | 14                               | 4                              | 1                                    | 2                            | 13    |
| 2014-2015                      | <b>30</b>    | 10                               | 3                              | 2                                    | 2                            | 13    |
| 2013-2014                      | <b>64</b>    | 22                               | 13                             | 2                                    | 2                            | 25    |

| <b>Municipalité régionale d'Halifax</b> |              |                          |                  |                               |       |
|---|--------------|--------------------------|------------------|-------------------------------|-------|
| Année                                   | <b>Total</b> | Urbanisme et aménagement | Police régionale | Transports et Travaux publics | Autre |
| 2015-2016                               | <b>37</b>    | 5                        | 3                | 4                             | 25    |
| 2014-2015                               | <b>32</b>    | 2                        | 12               | 8                             | 10    |
| 2013-2014                               | <b>52</b>    | 5                        | 17               | 11                            | 19    |

| <b>Commission des accidents du travail</b> |              |                         |             |                          |       |
|--|--------------|-------------------------|-------------|--------------------------|-------|
| Année                                      | <b>Total</b> | Services administratifs | Prestations | Processus de réclamation | Autre |
| 2015-2016                                  | <b>29</b>    | 3                       | 9           | 5                        | 12    |
| 2014-2015                                  | <b>29</b>    | 6                       | 4           | 14                       | 5     |
| 2013-2014                                  | <b>31</b>    | 7                       | 10          | 7                        | 7     |

## Répondants aux plaintes

Le tableau ci-dessous (tableau 10) indique les organismes publics ayant fait l'objet de plaintes en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) pendant l'année financière 2015-2016. Les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau de l'ombudsman sont regroupées dans des catégories générales et s'accompagnent d'un astérisque (\*) indiquant le nombre de plaintes nécessitant un renvoi à des services extérieurs.

Les défendeurs indiqués dans ce tableau n'y apparaissent pas parce qu'ils ont forcément commis une faute ou encore un problème en matière d'administration. Ils y sont en effet indiqués lorsque le Bureau reçoit une plainte; de plus, cela n'indique pas si la plainte était fondée, fondée en partie, ou non fondée. En l'occurrence, les enquêtes plus approfondies peuvent mener à une résolution informelle ou à conclure qu'il s'agit d'une plainte sans fondement ou d'un problème ne relevant pas de la compétence du Bureau.

## Aperçu d'un mois d'activités

Notre Bureau peut recevoir en un seul mois jusqu'à 200 plaintes. Pendant l'année financière 2015-2016, le Bureau a reçu en moyenne 143 plaintes par mois, sans compter les contacts avec des jeunes pris en charge ou sous garde. De manière générale, environ un tiers des plaintes ne relèvent pas de la compétence du Bureau.

Le tableau (tableau 11) suivant détaille les différentes plaintes pour le mois de juillet 2015. Y sont indiqués les défendeurs ainsi que la nature des plaintes, celles-ci étant variées. En raison de la nature variée des plaintes, les représentants de l'ombudsman doivent connaître les différentes lois, politiques et procédures ainsi que les personnes-ressources au niveau provincial et municipal. Comme nous l'avons déjà indiqué, une plainte apparaissant dans ce tableau ne signifie pas forcément qu'il y a eu faute : le défendeur est indiqué lorsqu'une plainte est reçue.

Tableau 10

| Ministère/Organisme/<br>Commission/entité non<br>juridictionnelle                                   | Nombre de<br>plaintes |
|---|-----------------------|
| Affaires municipales  | 2                     |
| Agriculture   | 2                     |
| Aînés   | 1                     |
| Amherst (ville)   | 1                     |
| Annapolis (municipalité)  | 4                     |
| Antigonish (municipalité)   | 1                     |
| Antigonish (ville)  | 1                     |
| Assemblée législative   | 1                     |
| Bridgewater (ville)   | 2                     |
| Bureau d'évaluation pour l'accès à<br>l'information et la protection de la vie privée               | 5                     |
| Bureau de l'ombudsman   | 1                     |
| Bureau du commissaire aux plaintes<br>contre la police  | 1                     |
| Chester (municipalité)  | 2                     |
| Colchester (municipalité)   | 3                     |
| Commission de l'aide juridique<br>de la Nouvelle-Écosse   | 18                    |
| Commission de la fonction publique  | 5                     |
| Commission des accidents du travail   | 29                    |
| Commission des droits de la personne  | 8                     |
| Commission des services publics et d'examen<br>Commission du prêt agricole<br>de la Nouvelle-Écosse | 1                     |
| Commission du travail   | 2                     |
| Communautés, Culture et Patrimoine  | 1                     |
| Conseils scolaires régionaux  | 7                     |
| Credit Union Deposit Insurance Corporation  | 1                     |
| Cumberland (municipalité)   | 1                     |
| Digby (ville)   | 2                     |
| Éducation et Développement<br>de la petite enfance  | 11                    |
| Entreprises   | 1                     |

|   |     |
|---|-----|
| Environnement                           | 33  |
| Finances et Conseil du Trésor           | 3   |
| GRC*                                    | 3   |
| Guysborough (municipalité)              | 2   |
| Halifax (municipalité)                  | 31  |
| Halifax Water                           | 2   |
| Inverness (municipalité)                | 6   |
| IWK Health Centre                       | 3   |
| Justice                                 | 285 |
| Kentville (ville)                       | 3   |
| Kings (municipalité)                    | 3   |
| Logement Nouvelle-Écosse                | 4   |
| Lunenburg (municipalité)                | 3   |
| Mahone Bay (ville)                      | 1   |
| Municipalité régionale du Cap-Breton    | 12  |
| New Glasgow (ville)                     | 1   |
| Normes du travail                       | 1   |
| Nova Scotia Community College           | 8   |
| Nova Scotia Liquor Corporation          | 3   |
| Nova Scotia Power Finance Corporation   | 2   |
| Pêches et Aquaculture                   | 2   |
| Pictou (municipalité)                   | 1   |
| Police régionale d'Halifax*             | 3   |
| Ponts du port d'Halifax                 | 1   |
| Property Valuation Services Corporation | 5   |
| Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse | 70  |
| Ressources naturelles                   | 1   |
| Richmond (municipalité)                 | 9   |
| Santé et Mieux-être                     | 56  |
| Service des poursuites publiques        | 1   |
| Service Nouvelle-Écosse                 | 34  |
| Services communautaires 368             |     |

|   |    |
|---|----|
| Services internes   | 2  |
| St. Mary's (municipalité)   | 2  |
| Transports et Renouvellement de l'infrastructure                          | 12 |
| Travail et Éducation postsecondaire                                       | 13 |
| Tribunal d'appel des décisions de la Commission des accidents du travail* | 8  |
| Truro (ville)   | 2  |
| West Hants (municipalité)   | 2  |
| Yarmouth (municipalité)   | 2  |
| Yarmouth (ville)  | 1  |

**Pas de défendeur** – regroupe la plupart des plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau ainsi que des demandes d'informations et de renseignements

**596**

---

**Total**

**1716\*\***

---

*Remarque : Les astérisques (\*) renvoient aux demandes de renseignements et aux plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du Bureau et que celui-ci oriente vers les organismes appropriés.*

*\*\*Le total général est plus élevé que le total des plaintes (1714), car une plainte donnée peut être associée à plusieurs défendeurs.*

Tableau 11

| Juillet 2015 – 118 plaintes   |   |
|---|---|
| <p><b>Bureau du commissaire aux plaintes contre la police</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication (1)</li> </ul> <p><b>Commission d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avocat (1)</li> </ul> <p><b>Commission des accidents du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comptabilité</li> </ul> <p><b>Commission des droits de la personne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande de dossiers et documents</li> </ul> <p><b>Commission du travail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problème de confidentialité (1)</li> </ul> <p><b>Halifax (municipalité)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Police régionale d'Halifax*</li> </ul> <p><b>Justice</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services correctionnels pour adultes (11)</li> <li>• Services judiciaires (1)</li> <li>• Services juridiques (1)</li> </ul> <p><b>Municipalité régionale du Cap-Breton</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte des ordures ménagères (1)</li> <li>• Sécurité publique (1)</li> </ul> <p><b>Nova Scotia Community College</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hébergement (1)</li> </ul> <p><b>Property Valuation Services Commission</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation (1)</li> </ul> <p><b>Régie provinciale de la santé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé des délinquants (1)</li> <li>• Pratiques exemplaires (1)</li> </ul> | <p><b>Santé et Mieux-être</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soins de longue durée (3)</li> <li>• Dossiers de santé (1)</li> </ul> <p><b>Services communautaires</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfants, jeunes et familles (14)</li> <li>• Soutien à l'emploi et aide au revenu (7)</li> <li>• Logement Nouvelle-Écosse (6)</li> </ul> <p><b>Service Nouvelle-Écosse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau des véhicules automobiles (1)</li> <li>• Conseil de la location (1)</li> <li>• Bureau de l'état civil (1)</li> </ul> <p><b>Transports et Renouvellement de l'infrastructure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entretien des routes non asphaltées (1)</li> </ul> <p><b>Travail et Éducation postsecondaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Services de la main-d'oeuvre (1)</li> </ul> <p><b>Demande d'information</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un ministère provincial a fait une demande d'informations sur la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (<i>Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act</i>)</li> </ul> <p><b>Ne relevant pas de la compétence du Bureau</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le Bureau a reçu 55 plaintes ne relevant pas de sa compétence, dont des plaintes relatives aux ministères fédéraux et à des entreprises privées.</li> </ul> <p><i>* Bien que la Municipalité régionale d'Halifax relève de notre compétence, les plaintes concernant la police municipale sont souvent orientées vers le Bureau du commissaire aux plaintes contre la police.</i></p> |

# VI - Perspectives d'avenir

Le Bureau de l'ombudsman continuera à offrir des services indépendants en matière de surveillance, afin que les Néo-Écossais puissent présenter leurs préoccupations quant aux entités gouvernementales. Nous continuerons à faire notre possible pour maintenir la confiance du public en traitant chaque plainte conformément à la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) et à la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Nous nous efforcerons de plus de rester au courant des questions qui influent sur la mission du Bureau. Quelle que soit l'orientation stratégique générale du gouvernement, le Bureau cherchera à favoriser le respect des lois par toutes les entités provinciales et municipales. De manière générale, les Néo-Écossais se préoccupent des questions de santé et de protection sociale ainsi que de l'intégrité de leur gouvernement. Les efforts visant à informer le public sur la mission du Bureau

aideront le personnel à être le plus efficace possible dans leur travail. Le public s'intéresse également de plus en plus aux questions municipales et s'exprime donc à ce sujet dans les médias sociaux et en utilisant les outils de communication modernes.

Le Bureau s'efforce toujours d'atteindre et d'informer le plus grand nombre possible de Néo-Écossais sur ce qu'il peut faire pour aider les habitants de la province. Quels que soient les groupes ciblés, il met chaque année à jour sa stratégie de sensibilisation afin d'élargir son message et d'avoir plus de visibilité. Il s'efforce non seulement d'être à la disposition des personnes qui utilisent régulièrement les services gouvernementaux, mais également d'atteindre les personnes qui se sentent habituellement ignorées et exclues par le gouvernement.



# VII - Nous joindre

Les représentants de l'ombudsman peuvent vous rendre visite pour vous parler des services qu'offre le Bureau.

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

## Téléphone

Demandes de renseignements ou plaintes :

1-902-424-6780 ou 1-800-670-1111 (sans frais)

Demandes de renseignements et plaintes de la part de jeunes : 1-888-839-6884 (sans frais)

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

Télécopieur : 1-902-424-6675

## Par courrier postal ou en personne

5670 Spring Garden Road, bureau 700

C.P. 2152

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3B7

## En ligne

Site Web : <http://novascotia.ca.ombu>

Courriel : [ombudsman@novascotia.ca](mailto:ombudsman@novascotia.ca)



Facebook : Nova Scotia Ombudsman



Twitter : @NS\_Ombudsman



