



# Bureau de l'ombudsman

Rapport annuel  
2016 - 2017

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

(c) Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2017

Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman, 2016-2017

Bureau de l'ombudsman

Juillet 2017

ISBN : 978-1-55457-766-8

Septembre 2017

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 aux paragraphes 28(1) et (2) de la loi sur la divulgation faite d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), figurant au chapitre 42 des lois révisées de 2010, j'ai le plaisir de vous soumettre, ainsi que de soumettre par votre entremise aux membres de l'Assemblée législative, le rapport annuel sur l'exécution des fonctions que m'ont conférées ces lois pour l'exercice terminé le 31 mars 2017.

Le tout respectueusement soumis,



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 d'enquête et de traitement des plaintes (SETP).....	2
	Services pour jeunes et aînés (SJA).....	2
	Divulgence des actes fautifs.....	3
	Ressources humaines.....	3
	Formation et perfectionnement professionnel.....	3
	Ressources financières.....	4
<b>III</b>	<b>Bilan de l'année</b> .....	5
	Processus de règlement des plaintes.....	5
	Services correctionnels.....	6
	Exemples de cas.....	7
	Analyse initiale et traitement.....	8
	Volume de plaintes et règlement des plaintes.....	8
	Plaintes relevant du Bureau et n'en relevant pas.....	8
	Délais de règlement.....	9
	Enquêtes approfondies.....	9
	Résultats des enquêtes.....	10
	Sensibilisation.....	15
	Gestion des documents.....	17

<b>IV</b>	<b>Services et cas</b> .....	18
	Services des enquêtes et des plaintes (SEP).....	18
	Étude de cas – Services des enquêtes et des plaintes.....	18
	Répercussions des cas.....	20
	Services aux jeunes et aux aînés.....	21
	Étude de cas – Services pour jeunes et aînés.....	22
	Répercussions des cas.....	23
	Divulgence des actes fautifs.....	24
	Enquêtes engagées d’office et examens de politiques.....	24
	Examen des politiques.....	24
	Enquêtes engagées d’office.....	25
	Répercussions des cas.....	26
<b>V</b>	<b>Origine des plaintes</b> .....	27
	Sources des plaintes.....	28
	Défendeurs visés par les plaintes.....	30
	Aperçu mensuel.....	30
<b>VI</b>	<b>Perspectives d’avenir</b> .....	33
<b>VII</b>	<b>Communiquez avec nous</b> .....	34

# I - Message de l'ombudsman



William A. Smith  
Ombudsman

L'année visée par le présent rapport représente ma première année à titre d'ombudsman. Je remercie les personnes et les groupes qui ont témoigné de confiance à l'égard du Bureau en soumettant divers problèmes et plaintes à notre examen. Je remercie également l'équipe du Bureau qui se voue à assurer la surveillance de la fonction publique et à faciliter l'amélioration de la prestation des services gouvernementaux aux Néo-Écossais.

Le Bureau de l'ombudsman joue trois rôles clés en matière de surveillance. Premièrement, il contribue, en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), à la résolution des plaintes visant la fonction publique déposées par les citoyens. Il se penche plus précisément sur l'administration de la loi par les ministères provinciaux, les administrations municipales ainsi que les organismes, les conseils et les commissions pouvant être assujettis à un examen de la part du Bureau. Deuxièmement, les représentants de l'ombudsman fournissent, en établissant des relations et en collaborant efficacement avec des organismes publics, comme les ministères des Services communautaires, de la Justice, et de la Santé et du Bien-être, la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et le IWK, des services spécialisés aux enfants et aux jeunes ainsi qu'aux aînés et aux détenus adultes. Notre mandat auprès des enfants, des jeunes et des aînés est l'un des mandats les plus larges au pays, y compris les provinces/territoires dotés d'un défenseur distinct des enfants ou des aînés. Troisièmement, le Bureau reçoit, au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) (LDAFIP), les dénonciations d'actes répréhensibles du public ou des employés du gouvernement provincial et il enquête sur celles-ci. La LDAFIP offre aux « dénonciateurs » une avenue qui n'existait auparavant pas.

Le présent rapport livre un aperçu du Bureau et de ce que nous faisons. Les études de cas incluses contribuent à illustrer l'étendue et la complexité des dossiers qui sont soulevés, alors que les statistiques et les tendances relevées signalent des aspects d'intérêt public et le travail réalisé. Je vous encourage, que vous soyez un membre du public ou que vous travailliez au sein d'un organisme public provincial ou municipal, à prendre connaissance du rapport pour comprendre comment un organisme de surveillance impartial et indépendant soutient l'équité, l'intégrité et une saine gouvernance.

# II - À propos du Bureau

## Mission

Promouvoir les principes de l'équité, de l'intégrité et d'une saine gouvernance.

## Rôle et mandat

S'assurer que les décisions et les processus gouvernementaux sont équitables, uniformes et transparents. Notre mandat englobe les personnes qui bénéficient de services du gouvernement provincial et des administrations municipales ou qui sont touchées par ces services.

Les employés du gouvernement provincial et les membres du public disposent de la possibilité de soumettre à l'ombudsman des allégations d'actes répréhensibles au sein des instances gouvernementales en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) (LDAFIP).

## Organisation

### Administration

- Le gestionnaire du Bureau s'acquitte de la majorité des fonctions administratives et opérationnelles, et il est membre du Comité législatif sur la santé et la sécurité au travail.

### Fonctionnement général

- Les agents d'évaluation se chargent de la réception initiale des demandes, de leur évaluation, de leur acheminement et de la création de dossiers de toutes les demandes.
- Les représentants de l'ombudsman gèrent les enquêtes, notamment les enquêtes engagées d'office et les examens systémiques. Les gestionnaires et le directeur général supervisent le personnel, surveillent les enquêtes et fournissent des conseils à l'ombudsman.

- Le principal travail du Bureau en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) consiste à enquêter sur les plaintes du public visant le gouvernement provincial et les administrations municipales, et à les résoudre. La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) confère par ailleurs au Bureau la responsabilité d'enquêter sur les allégations d'actes répréhensibles concernant le gouvernement provincial.

### Services d'enquête et de traitement des plaintes (SETP)

- Les représentants de l'ombudsman examinent les préoccupations au sujet des services assurés par les organismes gouvernementaux provinciaux et municipaux, et enquêtent sur celles-ci.
- L'unité examine les services ministériels, les services correctionnels pour adultes, les services municipaux et de nombreuses autres demandes de renseignements et plaintes.
- L'unité réalise de plus des enquêtes engagées d'office, notamment des examens des politiques et des examens systémiques.

### Services pour jeunes et aînés (SJA)

- Les représentants de l'ombudsman examinent les préoccupations des enfants, des jeunes, des parents, des tuteurs et des personnes qui travaillent dans les établissements de garde et de détention pour enfants et jeunes, enquêtent sur celles-ci et font rapport de leurs enquêtes.
- Ils examinent les problèmes touchant les aînés, en particulier ceux qui demeurent dans des établissements de soins de longue durée (SLD) agréés par le gouvernement provincial.
- Ils facilitent les processus de résolution des différends et s'efforcent de façon proactive d'aviser les intéressés de nos services et de déterminer et résoudre les problèmes ou préoccupations avant qu'ils ne s'aggravent.

- L'ombudsman est membre du comité de direction du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ) et les représentants de l'ombudsman siègent à divers groupes de travail du CCDEJ.

### **Divulgence des actes fautifs**

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

### **Ressources humaines**

- Le Bureau de l'ombudsman s'efforce de fournir un lieu de travail exempt de discrimination et il offre des possibilités égales à toutes les personnes à la recherche d'emploi au sein du Bureau.
- Le Bureau compte 17 postes à temps plein, y compris celui de l'ombudsman. Il continue à faire appel à des employés supplémentaires qualifiés et à des étudiants inscrits à un programme d'enseignement coopératif et participant à des stages professionnels. L'effectif occasionnel permet au Bureau de pourvoir les postes vacants tout en continuant à mener des enquêtes approfondies.
- Cette année, nous avons accueilli deux étudiants du programme de maîtrise en administration publique de l'Université Dalhousie, un étudiant du programme de droit public de l'École de droit Schulich de l'Université Dalhousie, deux étudiants du programme d'administration de bureau du Nova Scotia Community College (NSCC) et un étudiant du programme de services sociaux du NSCC, ainsi qu'un étudiant du programme d'administration de bureau dentaire et médicale du Success College.

### **Formation et perfectionnement professionnel**

Notre personnel a participé cette année aux activités de formation et de perfectionnement professionnel qui suivent :

- des programmes culturellement adaptés pour les jeunes en conflit avec la loi;
- le programme Essentials for Ombuds de l'École de droit Osgoode / Forum canadien des ombudsmans;
- une formation en secourisme/RCR;
- une formation sur la diversité;
- un survol de 50 années des droits de la personne en Nouvelle-Écosse;
- une formation sur les perceptions des Autochtones;
- un cours de base sur l'orientation sexuelle et l'identité de genre;
- une formation des formateurs sur la prévention des crises et l'intervention en cas de crise;
- une formation sur la gestion de projets;
- la formation Aiguisez-vous les dents – formation avancée aux enquêtes pour les chiens de garde de l'administration;
- un dîner-causerie : Journée du souvenir trans – les personnes bispirituelles parmi les Premières Nations et les communautés LGBTQI.





Figure 1

## Ressources financières

La figure 1 fait état du budget de 2016-2017 du Bureau de l'ombudsman. Le Bureau a utilisé 86,5 % de son budget. L'écart entre les dépenses budgétisées et les dépenses réelles s'explique par les économies réalisées dans les dépenses de fonctionnement, c.-à-d. les postes vacants. L'augmentation des dépenses salariales comparativement aux exercices précédents est attribuable à l'établissement par le gouvernement de nouveaux niveaux de rémunération pour les employés exclus des unités de négociation.

<b>Bureau de l'ombudsman</b>		
<b>Dépenses estimées en 2016-2017</b>		
<b>Activités principales</b>	<b>Montants estimatifs (en milliers de dollars)</b>	<b>Montants réels (en milliers de dollars)</b>
Budget	1 784	1 543
Dépenses nettes liées aux programmes	220	281
Traitements et avantages sociaux	1 564	1 347
Moins les frais facturables	60	86
Personnel (ETP)	17	14

# III – Bilan de l'année

## Processus de règlement des plaintes

Le premier point de contact avec notre bureau est habituellement un agent d'évaluation. Il s'agit de la première étape d'une approche à plusieurs volets visant une résolution efficace et effective des plaintes ou des demandes de renseignements. Les agents d'évaluation résolvent chaque jour plusieurs plaintes en fournissant prestement des renseignements et en réalisant des aiguillages. Les dossiers nécessitant un examen plus approfondi sont confiés à un représentant de l'ombudsman et sont traités à titre d'examen administratifs. La majorité des examens administratifs aboutissent à un règlement satisfaisant les parties concernées, alors que certains nécessitent une enquête plus poussée et deviennent des enquêtes officielles.

Les représentants de l'ombudsman rencontrent les jeunes pris en charge et en détention dans le cadre de visites sur place régulières et leur fournissent une aide personnelle pour résoudre les problèmes ou les plaintes dans les plus brefs délais. Ce service spécialisé offert aux jeunes représente une approche d'intervention directe qui tente de résoudre les problèmes et les plaintes avant qu'ils ne s'aggravent. Le personnel de l'ombudsman effectue suivant une démarche similaire des visites sur place dans un certain nombre d'établissements agréés ou réglementés par le gouvernement provincial, comme les établissements de soins de longue durée (SLD), les établissements correctionnels pour adultes, les centres correctionnels pour jeunes et les établissements de

divers autres groupes ou organisations qui pourraient bénéficier d'une meilleure compréhension du rôle et du mandat du Bureau.

Les agents d'évaluation reçoivent les plaintes et les demandes de renseignements par divers modes de communication, notamment par téléphone, en personne, par la poste, par courriel, au moyen d'un formulaire de plainte Web et par télécopieur. Le processus de réception et d'évaluation permet de déterminer que nombre de demandes de renseignements ou plaintes ne relèvent pas de notre mandat ou se situent hors de la portée de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) ou de la LDAFIP. Les agents d'évaluation s'efforcent néanmoins de fournir les meilleurs renseignements d'aiguillage possible pour diriger les plaignants ou les demandeurs de renseignements vers les voies de recours pertinentes.

En 2016-2017, le nombre de dossiers reçus relevant des compétences du Bureau s'est chiffré à 2 356, ce qui représente une légère hausse par rapport au dernier exercice et correspond aux tendances à long terme (figure 2). Ce nombre comprend 1 884 plaintes ou demandes de renseignements. Les 1 884 plaintes et demandes ont compris 1 315 évaluations initiales, 566 examens administratifs et 3 enquêtes officielles et examens de politiques. Se sont ajoutées à ces chiffres 582 plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau et 472 rencontres avec des jeunes pris en charge et en détention (figure 3).

Figure 2

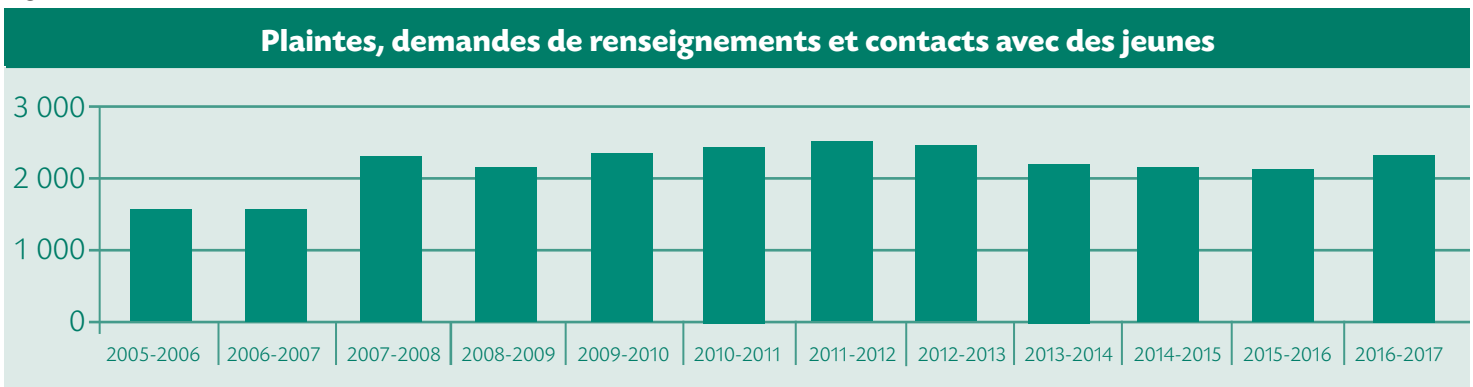


Figure 3

Type d'examen/d'enquête	
Évaluations initiales	1 315
Examens administratifs	566
Enquêtes officielles et examens de politiques	3
<b>Examens/plaintes totaux</b>	<b>1 884</b>
Rencontres avec des jeunes	472
<b>Nouveaux dossiers totaux examinés en 2016-2017</b>	<b>2 356</b>

Figure 4

Résultats des plaintes et des demandes	
Fourniture d'aide	855
Résolution/règlement	107
Mise en œuvre adéquate	54
<b>Total d'interventions ayant abouti à un résultat positif</b>	<b>1 016</b>
Abandon par le plaignant (retrait)	105
Abandon par l'ombudsman	89
Hors compétence	582
Autre résultat	25
<b>Total de nouveaux dossiers</b>	<b>1 884</b>
<i>Dossiers demeurant ouverts à la fin de l'exercice</i>	<i>- 67</i>
<b>Total de nouveaux dossiers traités en 2016-2017</b>	<b>1 817</b>

*\*Les chiffres totaux ne comprennent pas les rencontres avec les jeunes pris en charge et en détention.*

Le Bureau a par le passé collaboré avec les Services de technologie de l'information (STI) à la mise sur pied d'un nouveau système de gestion des cas électronique qui a été fructueusement mis en place en 2015-2016. Le système a continué à servir de principal outil de gestion des enquêtes, d'ouverture des dossiers de plaintes et de consignation des efforts de sensibilisation au cours de l'exercice 2016-2017. Il nous permet de mieux définir chaque type de plainte et de mettre en relief le niveau de travail réalisé pendant que le dossier passe du stade de l'évaluation à celui d'une enquête officielle. Le système utilise la plateforme de gestion de la relation client (GRC) de SAP. Nous utiliserons l'abréviation GRC pour désigner nos systèmes de gestion des plaintes partout à l'intérieur du présent document.

Mille huit cent dix-sept (1 817) des 1 884 nouvelles plaintes et demandes traitées par le Bureau au cours de l'exercice visé par le présent rapport avaient été résolues au 31 mars 2017. La figure 4 fait état du résultat de chaque dossier traité par le Bureau.

### Services correctionnels

En Nouvelle-Écosse, quatre établissements correctionnels pour adultes assurent le maintien en détention des détenus condamnés ainsi que ceux demeurant en détention provisoire en attendant un procès. Les établissements en question sont l'Établissement correctionnel du Centre de la Nouvelle-Écosse (ECCNE), l'Établissement correctionnel du Sud-Ouest de la Nouvelle-Écosse (ECSONE), l'Établissement correctionnel du Nord-Est de la Nouvelle-Écosse (ECNENE) et l'Établissement correctionnel du Cap-Breton (ECCEB). Les établissements en question reçoivent la visite de représentants de l'ombudsman tous les trimestres. Lors de leurs visites, les représentants peuvent recevoir des plaintes, fournir des renseignements ou effectuer des aiguillages, et encourager le règlement des plaintes par le truchement du processus de traitement interne des plaintes relatives aux services correctionnels.

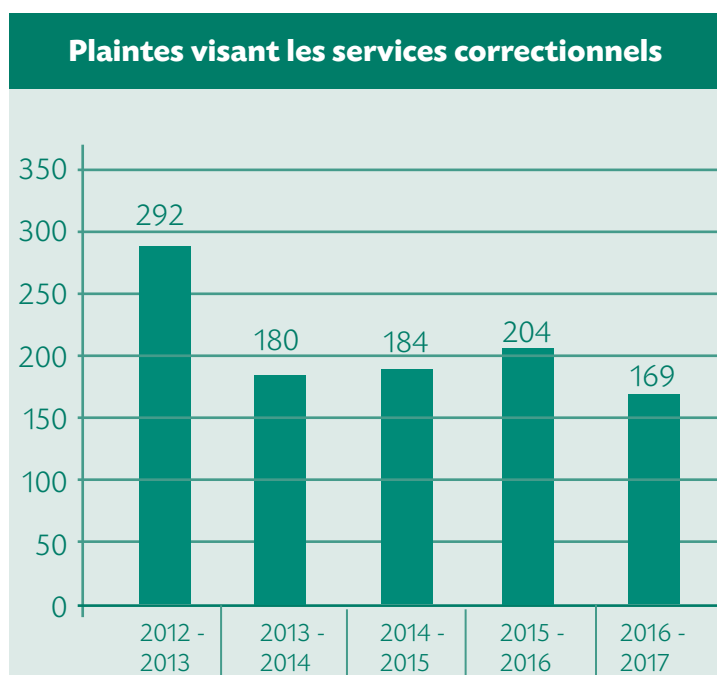
Les représentants de l'ombudsman et les agents d'évaluation éduquent les détenus sur le processus interne de traitement des plaintes au sein des services correctionnels et les encouragent à épuiser toutes les voies d'appel avant de déposer une plainte auprès du

Bureau. Leur approche a réduit le nombre total de plaintes visant les services correctionnels. La réduction de ce type de plaintes procure aux agents d'évaluation et aux représentants de l'ombudsman plus de temps pour se pencher sur les problèmes complexes ou systémiques.

L'an dernier, il avait été signalé que la tendance générale à la baisse du nombre de plaintes provenant des services correctionnels avait accusé une hausse cette année-là. Le rapport avait alors fait observer que nous surveillerions la tendance et déterminerions si les volumes de plaintes augmentaient. Compte tenu du retour à la baisse de la tendance cette année, nous sommes optimistes que l'approche de traitement des plaintes des services correctionnels fonctionne toujours.

La figure 5 illustre le nombre de plaintes relatives aux services correctionnels reçues des détenus au cours des cinq derniers exercices. Le graphique ne comprend pas les plaintes reçues des détenus visant des aspects extérieurs aux services correctionnels, comme les plaintes au sujet des services de santé fournis aux délinquants par la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse. La figure 10 fait état du nombre total

Figure 5



de l'ensemble des plaintes reçues des détenus et du public au sujet des services correctionnels ainsi que des plaintes reçues des détenus à propos d'autres services. En 2016-2017, nous avons reçu 169 nouvelles plaintes des détenus au sujet des services correctionnels et plusieurs de ces plaintes ont été renvoyées au processus interne de traitement des plaintes.

### Exemples de cas

Durant une visite sur place régulière dans un établissement correctionnel, un représentant de l'ombudsman a rencontré un détenu dont la mise en liberté approchait. Le détenu s'est plaint du fait qu'on lui a facturé des frais ambulanciers et des frais d'intérêts connexes totalisant environ 2 000 \$. Le détenu avait été transporté à l'hôpital en deux occasions où les shérifs adjoints et le personnel des Services correctionnels avaient fait appel à de l'aide. Le plaignant alléguait que le personnel des Services correctionnels l'avait initialement avisé que les frais du transport par ambulance à l'hôpital seraient assumés par les Services correctionnels. Le détenu a de plus mentionné qu'il n'avait aucun moyen de payer la dette active pendant son incarcération et qu'il lui était impossible d'accéder à son information bancaire et financière.

Selon le défendeur, le personnel des Services correctionnels avait avisé les détenus que la responsabilité des frais ambulanciers leur incombait et que le personnel administratif pouvait les aider à avoir accès à leurs comptes bancaires pour réaliser la transaction. Un représentant de l'ombudsman a déterminé qu'aucune politique ne précisait qui assumait la responsabilité du paiement des frais ambulanciers dans le cas des personnes en détention sous la responsabilité du shérif ou des Services correctionnels. L'absence de politique posait des préoccupations au représentant, car les détenus ne sont pas libres de choisir leur mode de transport à l'hôpital.

Des pourparlers avec les Services des shérifs et les Services correctionnels ont abouti à la formulation et à la mise en place d'une politique relative aux frais ambulanciers. Le représentant de l'ombudsman a de plus facilité l'obtention d'un règlement en vertu duquel les Services correctionnels ont assumé le coût des frais ambulanciers dans cette situation.

## Analyse initiale et traitement

Le présent rapport annuel renferme des données provenant de notre seconde année complète de fonctionnement du programme de gestion des dossiers GRC. Depuis la mise en place de ce programme, le Bureau a bénéficié d'un meilleur accès aux dossiers numériques des cas. L'utilisation du système a en partie permis aux agents d'évaluation de se munir rapidement de renseignements sur les anciens plaignants, les plaintes antérieures ou les dossiers de plaintes en cours.

## Volume de plaintes et règlement des plaintes

Même si l'exercice précédent avait affiché une légère baisse du nombre de nouveaux dossiers abordés par le Bureau, nous avons été témoins au cours de l'exercice visé par le présent rapport d'un nouveau sommet pour les quatre derniers exercices. La hausse peut être attribuée à plusieurs facteurs, notamment une sensibilisation accrue du public au Bureau en raison de cas ayant retenu l'attention du public. Les gens pouvaient de plus cette année soumettre des plaintes au moyen d'un formulaire de plainte en ligne pour la première fois. Le Bureau s'est toujours efforcé d'être le plus accessible possible, ce qui explique pourquoi les plaintes peuvent être déposées en personne, par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courriel et, désormais, au moyen d'un formulaire Web en ligne. Comme plus de gens recherchent de l'information en ligne, notamment sur les services gouvernementaux, nous sommes prêts à donner suite aux questions, aux préoccupations et aux plaintes du maximum de personnes possible.

Le Bureau est également joint chaque jour par de nombreux intéressés qui jouissent clairement d'options actives de recours ou évoquent des questions ne relevant pas de la compétence du Bureau. Notre personnel sensibilise en conséquence davantage le public sur les voies de recours à sa disposition afin de diriger les plaignants vers l'intervenant pertinent. Divers efforts sont déployés par les agents d'évaluation ainsi que par les représentants de l'ombudsman dans le cadre de leurs initiatives et exposés de sensibilisation pour mieux faire connaître les voies de recours et les diverses ressources accessibles.

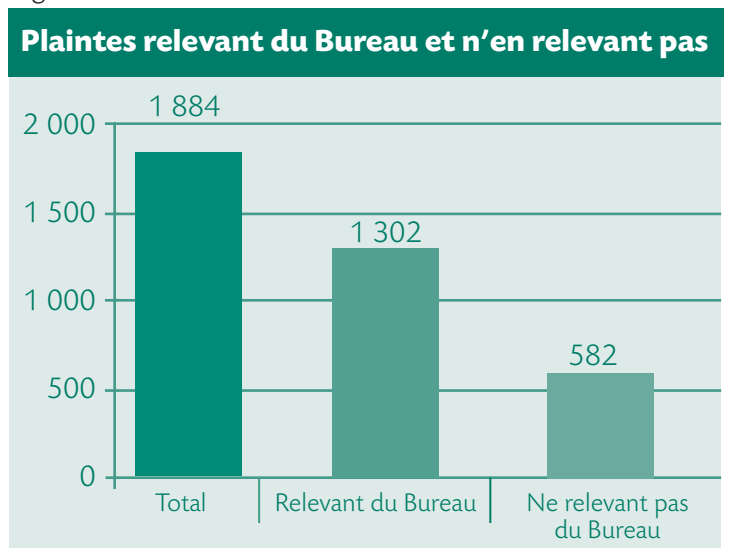
## Plaintes relevant du Bureau et n'en relevant pas

Nous évaluons toutes les demandes de renseignements et plaintes pour déterminer si elles relèvent de l'une

des deux lois pertinentes, la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) ou la LDAFIP. Les questions ne relevant d'aucune des deux lois peuvent être examinées pour la fourniture à la personne communiquant avec le Bureau de renseignements sur les voies de recours ou les intervenants à consulter. Trente et un pour cent (582/1 884) des dossiers examinés par le Bureau au cours de l'exercice visé par le présent rapport ne relevaient pas de sa compétence. Ce calcul exclut les visites auprès des jeunes pris en charge. Six catégories de dossiers ne relevant pas de la compétence du Bureau sont suivies lorsque les agents d'évaluation saisissent les données dans le système GRC. Soixante-cinq (65) des 582 dossiers considérés comme des dossiers ne relevant pas du Bureau avaient trait à des actions en justice ou à des instances judiciaires, 22 à des décisions de représentants élus, 114 au gouvernement fédéral, 42 à des organismes professionnels ou d'autoréglementation et 339 à des entreprises et affaires privées.

Nous dirigeons, dans la mesure du possible, les plaignants vers de nombreuses organisations, comme les ombudsmans fédéraux et de l'industrie privée, les organismes d'aide juridique et d'autres organismes de surveillance. Ce genre de service ne constitue pas un volet technique de notre mandat, mais il a été déterminé au cours des années que la fourniture d'une telle aide au public contribue à l'éduquer sur notre rôle et permet, à long terme, à notre Bureau de mieux servir ceux qui éprouvent des difficultés relevant de l'une de nos lois.

Figure 6



## Délais de règlement

La majorité des dossiers sont résolus par les représentants de l'ombudsman en l'espace d'un à sept jours. La figure 7 précise les délais au cours desquels les diverses catégories de plaintes/d'enquêtes sont traitées/menées à bien par le Bureau. Il s'agit là de délais généraux. Certaines questions peuvent exiger plus ou moins de temps selon la complexité et la gravité du problème présent. Nombre d'évaluations initiales sont réglées au moment du contact initial avec un agent d'évaluation.

Figure 7

Délai moyen	Type	Nombre
1 à 7 jours	Évaluations initiales	1 315
1 à 4 semaines	Examens administratifs	557
4 semaines et plus	Enquêtes officielles	2
4 semaines et plus	Enquêtes engagées d'office	1

## Enquêtes approfondies

La majorité des enquêtes approfondies menées par le Bureau débutent sous la forme de plaintes ou de préoccupations portées à notre attention par un membre du public. Même si notre approche initiale est de résoudre ces questions de façon officieuse, la gravité ou la complexité d'un problème exige parfois une approche plus officielle. Ces types d'enquêtes peuvent nécessiter des recherches poussées, un examen de documentation et des entrevues avec les parties concernées, entre autres méthodes, pour qu'on puisse déterminer de façon précise ce qui est survenu. Dans certains cas, la nécessité d'une enquête officielle découle de la réapparition de problèmes et dans d'autres cas, le dossier pourrait avoir des répercussions systémiques élargies allant au-delà de la préoccupation ou de la plainte initiale.

Les représentants de l'ombudsman peuvent, en surveillant les tendances par rapport aux plaintes, déceler

les problèmes systémiques éventuels au sein d'une politique ou d'un processus. La loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) confère à l'ombudsman le pouvoir de lancer une enquête de son propre chef. Les enquêtes « engagées d'office » touchent souvent des problèmes systémiques, même si ce n'est pas toujours le cas. Ce genre d'enquête permet à l'ombudsman de se pencher sur des problèmes et des questions qui pourraient ne pas nécessairement émaner d'une plainte, mais qui exigent un examen approfondi.

Ces dernières années, le public est devenu plus sensibilisé au concept d'un « dénonciateur ». Le public s'est plus souvent attardé sur les mécanismes permettant aux personnes à l'intérieur et à l'extérieur du gouvernement de mettre au jour les problèmes et les préoccupations visant de présumés actes répréhensibles de la part des représentants gouvernementaux. La LDAFIP autorise la réalisation d'enquêtes sur les allégations d'actes répréhensibles faites par les employés du gouvernement provincial ainsi que les membres du public. La loi est propre au gouvernement provincial et est moins fréquemment invoquée que les plaintes déposées en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), mais elle offre une démarche claire aux personnes alléguant l'existence d'actes fautifs au sein du gouvernement afin de leur permettre de les dénoncer confidentiellement. Les ministères ont nommé un fonctionnaire ou des agents désignés auxquels les employés peuvent dénoncer de tels actes; les employés peuvent également faire part de leurs allégations à leurs supérieurs ou à un autre gestionnaire d'un échelon supérieur, ou s'adresser directement au Bureau de l'ombudsman. Les plaintes déposées en vertu de la LDAFIP doivent atteindre un certain seuil pour être considérées comme une divulgation d'acte répréhensible. Les allégations ne pouvant atteindre le seuil en question peuvent être, et sont souvent, examinées au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*).

Cette année, trois enquêtes approfondies ont été menées. Deux enquêtes ont fait suite à des plaintes générales et une a constitué un examen de politique. Un acte fautif a en plus été divulgué au Bureau en vertu de la LDAFIP; la plainte a fait l'objet d'une enquête aux termes de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Aucune allégation d'acte fautif n'a abouti à des enquêtes officielles en vertu de la LDAFIP. Nous n'avons par

conséquent aucune constatation d'acte fautif à signaler ni aucune recommandation à formuler en vertu de la LDAFIP.

## Résultats des enquêtes

La loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) confère au Bureau le pouvoir de faire des recommandations aux organismes, aux conseils, aux commissions et aux ministères provinciaux, ainsi qu'aux municipalités. Les recommandations soumises découlent généralement d'enquêtes approfondies, habituellement officielles, menées par le Bureau.

Chaque fois qu'une recommandation est formulée, l'organisme public visé doit faire rapport au Bureau de ses plans pour donner suite à la recommandation et la mettre en œuvre dans un délai prescrit. Le pouvoir de faire des recommandations est l'approche qui permet au Bureau de clarifier et d'améliorer les politiques publiques gouvernementales, les procédures et la prestation des services. L'organisme public peut décider d'accepter les recommandations et de les mettre en œuvre, de les mettre en œuvre en partie ou de les

rejeter. Cela dit, la majorité des ministères choisissent d'accepter et de mettre en œuvre dans leur intégralité les recommandations. Maintes raisons peuvent expliquer pourquoi une partie visée par une recommandation décide de la mettre en œuvre dans son intégralité. Elle peut le faire principalement en raison du désir des fonctionnaires d'améliorer les politiques et les procédures, ainsi que de la façon dont l'omission de le faire pourrait être perçue par le public.

La figure 8 à la page 11 décrit les recommandations formulées en 2016-2017. Le tableau précise également l'organisme public mis en cause, ainsi que la nature de la plainte. Trente-cinq (35) recommandations officielles ont été formulées. Les recommandations n'ont pas toute découlé de nouveaux dossiers abordés au cours de l'exercice visé par le présent rapport; certains exemples émanent d'enquêtes lancées au cours d'un exercice antérieur qui ont pris fin en 2016-2017. Vingt-deux (22) de ces 35 recommandations ont été acceptées et nous surveillons leur mise en œuvre. Le Bureau attend une réponse au sujet de l'acceptation et de la mise en œuvre de neuf recommandations. Quatre recommandations n'ont pas été acceptées par le défendeur.



Figure 8

Nature de la plainte	Recommandation
<p>Une personne a joint le Bureau au sujet de la saisie de bétail par le ministère de l'Agriculture et a allégué avoir été traitée de façon inéquitable par le personnel du Ministère tout au long du processus d'inspection et de saisie.</p>	<p>Nous sommes en train de surveiller la mise en œuvre des recommandations qui suivent.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que le ministère de l'Environnement continue à aller de l'avant dans l'élaboration d'une politique et d'un manuel de procédures pour la Division du bien-être des animaux.</li> <li>2. Qu'une évaluation du volume de travail des inspecteurs du bien-être des animaux soit réalisée dans le cadre de l'examen de la Division du bien-être des animaux réalisé par le ministère de l'Environnement, afin qu'on s'assure que la Division jouit de ressources adéquates.</li> </ol>
Défendeur	
<p>Ministère de l'Agriculture Environnement Nouvelle-Écosse* (les responsabilités en matière de surveillance de l'inspection ont été transférées à ENE)</p>	

Nature de la plainte	Recommandation
<p>Des résidents de la Municipalité du comté de Richmond croyant que les conseillers abusent des processus de remboursement des dépenses et des frais de déplacement ont communiqué avec le Bureau.</p>	<p>Nous sommes en train de surveiller la mise en œuvre des recommandations qui suivent.</p> <p><b>Municipalité du comté de Richmond</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examiner les politiques relatives au remboursement des dépenses et des frais de déplacement actuellement utilisées par la municipalité et les réviser lorsqu'il y a lieu pour répondre aux besoins opérationnels et administratifs de la municipalité ainsi que pour empêcher les activités comme les déplacements non autorisés et une responsabilisation inadéquate à l'égard des frais de déplacement et des autres dépenses.</li> <li>2. S'assurer que tous les conseillers et membres du personnel municipal, notamment le directeur municipal, reçoivent une formation adéquate et comprennent parfaitement les politiques et les procédures, y compris leur responsabilité de s'y conformer.</li> <li>3. Établir des mécanismes d'assurance de la qualité en ce qui a trait à l'application des politiques de remboursement des dépenses et des frais de déplacement afin d'assurer une conformité et une responsabilisation pertinente et continue.</li> <li>4. Effectuer un examen du processus actuel de budgétisation pour veiller à répondre aux besoins opérationnels et administratifs réels et prévus de la municipalité, notamment déterminer si les frais de déplacement et les dépenses discrétionnaires connexes devraient principalement être basés sur des prévisions des besoins de déplacements réels et prévisibles plutôt que sur les coûts annuels antérieurs.</li> </ol>
Défendeur	
<p>Municipalité du comté de Richmond  Ministère des Affaires municipales</p>	



## Ministère des Affaires municipales

1. Examiner, dans le cadre de l'examen prescrit par la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*) et conjointement avec l'Union des municipalités de la Nouvelle-Écosse, la faisabilité de l'établissement de politiques et de pratiques normalisées d'autorisation des frais de déplacement et des dépenses et de responsabilisation à l'échelon municipal tenant compte tenu des meilleures pratiques existantes, de la lettre de recommandation de Grant Thornton et des conclusions du présent rapport.
2. Réexaminer, dans le cadre de l'examen prescrit par la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*) et conjointement avec l'Union des municipalités de la Nouvelle-Écosse, la faisabilité de l'établissement d'un poste de vérificateur général municipal.
3. Réaliser un examen du rôle du ministère des Affaires municipales pour assurer la conformité des municipalités à la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*) et, au besoin, qu'on élabore et instaure une politique à cet égard.

## Nature de la plainte

Dans ce cas, le défendeur a communiqué avec le Bureau au sujet de préoccupations concernant la gestion des chevaux errants à l'intérieur de la Municipalité du district de West Hants. La plainte avait été reçue au cours d'un exercice précédent et son examen a pris fin durant l'exercice visé par le présent rapport.

## Défendeur

Municipalité du district de West Hants

Ministère des Ressources naturelles

Ministère de l'Agriculture/  
Environnement  
Nouvelle-Écosse

## Recommandation

Nous sommes en train de surveiller la mise en œuvre des recommandations qui suivent.

### Municipalité de West Hants

1. Examiner et modifier, si cela est indiqué, le règlement général sur le bétail (*Livestock At Large By-Law*) pour s'assurer qu'il est adéquat.
2. Examiner et modifier, si cela est indiqué, la Politique sur le code de déontologie du Conseil, pour chercher à rendre le document facilement accessible au public.
3. Examiner et modifier, si cela est indiqué, la Politique sur les conflits d'intérêts du Conseil, pour chercher à rendre le document facilement accessible au public.
4. Examiner la possibilité du paiement de l'ensevelissement du cheval au moyen de fonds publics et déterminer si la dépense peut être recouvrée.
5. Examiner le processus existant d'application du règlement et, si cela est indiqué, l'élargir pour incorporer un processus public de résolution des plaintes.

Il a été recommandé que le ministère de l'Agriculture et le ministère de l'Environnement collaborent, lorsqu'il y a lieu, pour

1. examiner les processus existants de suivi des plaintes afin d'assurer la consignation adéquate de toutes les plaintes;
2. veiller à ce que les normes existantes de documentation des dossiers et des documents soient adéquates et à faire part des exigences au personnel;
3. mener une consultation municipale au sujet de l'examen de la loi sur les clôtures et la détention des animaux d'élevage égarés (*Fences and Detention of Stray Livestock Act*);
4. examiner l'état actuel du processus d'approbation par le gouverneur en conseil des désignations des municipalités en vertu de la loi sur les clôtures et la détention des animaux d'élevage égarés (*Fences and Detention of Stray Livestock Act*) et faire part du résultat de l'examen aux municipalités concernées.

### **Ministère des Ressources naturelles**

1. Examiner la Politique sur les permis de port d'armes à feu pour s'assurer qu'elle fournit des directives sur la délivrance appropriée des permis.
2. Examiner et modifier le processus de délivrance des permis de port d'armes à feu pour inclure une évaluation pertinente de la demande, y compris l'autorisation.
3. Veiller à ce que les bureaux régionaux utilisent les formulaires existants.
4. S'assurer que les normes existantes de documentations des dossiers et des documents sont adéquates, et faire part des exigences au personnel.

<b>Nature de la plainte</b>	<b>Recommandation</b>
<p>Plusieurs plaintes reçues par le Bureau visant la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse et le traitement des plaintes en vertu de la loi sur les droits de la personne (<i>Human Rights Act</i>) ont mené à un vaste examen systématique des processus d'enquête de la Commission. Cette enquête engagée d'office a été amorcée au cours d'un exercice précédent et les recommandations finales ont été formulées au cours de l'exercice visé par le présent rapport.</p>	<p>Le Bureau est en train de surveiller la mise en œuvre des recommandations qui suivent.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Que le ministère de la Justice établisse, conjointement avec le président et le directeur/PDG de la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse, un comité chargé d'examiner l'approche générale de prestations des services relatifs aux droits de la personne, notamment, si cela est indiqué, de réviser les lois, le mandat, la structure de prestation des services et la responsabilisation.</li></ol> <p>Dans l'intérim :</p> <ol style="list-style-type: none"><li>2. Que la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse entreprenne, conjointement avec le président de la Commission, un examen de la politique et des procédures existantes pour réviser, mettre à jour ou établir des normes qui uniformiseront et clarifieront<ol style="list-style-type: none"><li>a. le processus de réception des demandes;</li><li>b. les échéanciers de reconsidération et d'examen des demandes et les processus d'appel;</li><li>c. le processus d'évaluation des demandes de prolongation de divers délais;</li><li>d. les critères relatifs aux circonstances exceptionnelles;</li><li>e. le repérage des situations de discrimination systématique et les enquêtes pertinentes;</li><li>f. la documentation des conférences de résolution;</li><li>g. la communication des renseignements relatifs aux processus de la CDPNE et aux voies de recours ainsi que des autres renseignements pertinents influant sur l'état et le traitement des plaintes conjointement avec les plaignants et les défendeurs;</li><li>h. le processus interne de traitement des plaintes.</li></ol></li><li>3. Que la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse réalise, conjointement avec le président de la Commission, un examen de l'Unité des relations raciales, de l'équité et de l'inclusion pour évaluer si elle est dotée de ressources suffisantes et si elle atteint les objectifs prévus.</li><li>4. Que la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse réalise, conjointement avec le président de la Commission et les intervenants concernés de la collectivité et de groupes d'intérêts, un examen visant à évaluer l'efficacité du processus de gestion réparatrice des cas, notamment la formation du personnel sur les techniques de facilitation et les processus de réparation.</li></ol>
<b>Défendeur</b>	
Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse	
Ministère de la Justice	

5. Que la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse réalise, conjointement avec la Commission de la fonction publique ou un organisme indépendant pertinemment compétent, une analyse de son effectif pour désigner des employés et des gestionnaires de la CDPNE et les aider à éliminer les incohérences dans les rôles des agents des droits de la personne et les attentes à leur endroit, la culture administrative, les exigences générales de la fonction publique et les besoins de formation.
6. Que le ministère de la Justice, la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse et le président de la Commission examinent collectivement la faisabilité de l'élaboration d'un protocole d'entente définissant l'obligation de rendre compte et la structure hiérarchique qui convient par rapport aux divers rôles et responsabilités liés à l'administration de la loi sur les droits de la personne de la Nouvelle-Écosse (*Nova Scotia Human Rights Act*).
7. Que la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse mette au point et en place des processus d'assurance de la qualité qui assureront une participation de la direction à des points décisionnels clés du processus et une surveillance des dossiers de la CDPNE pour maintenir le respect des normes et l'atteinte des objectifs.
8. Que la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse examine ses normes existantes de documentation et son programme actuel de gestion des documents électroniques (Système de suivi des dossiers relatifs aux droits de la personne) pour évaluer leur efficacité à répondre aux besoins opérationnels, notamment les protocoles d'assurance de la qualité visant la conservation intégrale des documents significatifs.
9. Que la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse établisse, conjointement avec les commissaires, des principes directeurs régissant l'évaluation de l'intérêt public en ce qui a trait au traitement des dossiers par les commissaires.

Nature de la plainte	Recommandation
<p>Un résident de la Municipalité du comté de Colchester a communiqué avec le Bureau pour lui faire part d'allégations de traitement inéquitable par rapport à une résidence condamnée.</p>	<p>Au moment de la rédaction du présent rapport, le Bureau surveille l'acceptation et la mise en œuvre par la Municipalité des recommandations qui suivent.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Que la municipalité du comté de Colchester avise les parties concernées des résultats des plaintes soumises au titre de la partie 15 de la loi sur les administrations municipales (<i>Municipal Government Act</i>), notamment les situations où une plainte est rejetée, ainsi que celles où il est considéré qu'on s'est conformé à une ordonnance.</li> <li>2. Que la Municipalité du comté de Colchester respecte tous les échéanciers prescrits dans la politique et les modalités pertinentes.</li> <li>3. Que la Municipalité du comté de Colchester limite l'entrée dans les propriétés aux spécialistes pertinemment qualifiés, comme les inspecteurs en bâtiment, conformément aux pouvoirs conférés par la loi.</li> <li>4. Que la Municipalité du comté de Colchester continue à appliquer des critères ou une approche communautaire normalisés pour déterminer si une propriété est inesthétique.</li> </ol>
<p><b>Défendeur</b></p> <p>Municipalité du comté de Colchester</p>	

## Sensibilisation

Chaque année, une stratégie de sensibilisation est élaborée ou modifiée pour l'établissement de buts raisonnables à cet égard et pour munir les représentants de l'ombudsman d'outils à utiliser pour l'atteinte de ces buts. Cette année, le Comité sur la stratégie de sensibilisation a maintenu les mêmes buts qu'au cours du dernier exercice, mais en mettant davantage l'accent sur la mobilisation des jeunes et des nouveaux Néo-Écossais/Canadiens établis dans la province, tout en poursuivant les efforts constamment déployés pour atteindre les personnes prises en charge et en détention dans la province. Cela englobe les adultes dans les établissements de soins de longue durée (SLD), les jeunes dans des établissements résidentiels de soins pour enfants (ERSE), ainsi que les jeunes et les adultes en détention dans les centres et établissements correctionnels. Les représentants de l'ombudsman consultent les enfants, les jeunes, les aînés et les détenus leur proposant des entretiens privés ou des entretiens en compagnie de leurs pairs. Les représentants recueillent de plus des données, distribuent des documents d'éducation, écoutent les préoccupations ou les plaintes, se familiarisent avec les établissements au moyen de visites sur place et nouent des rapports avec le personnel. Les visites sur place sont organisées sur une base périodique ainsi que selon les besoins. Des visites trimestrielles ont par exemple lieu dans les établissements correctionnels pour adultes et les ERSE, et des visites mensuelles ont lieu au centre de la rue Wood, au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse et à l'Unité de soins en milieu surveillé du IWK. Les

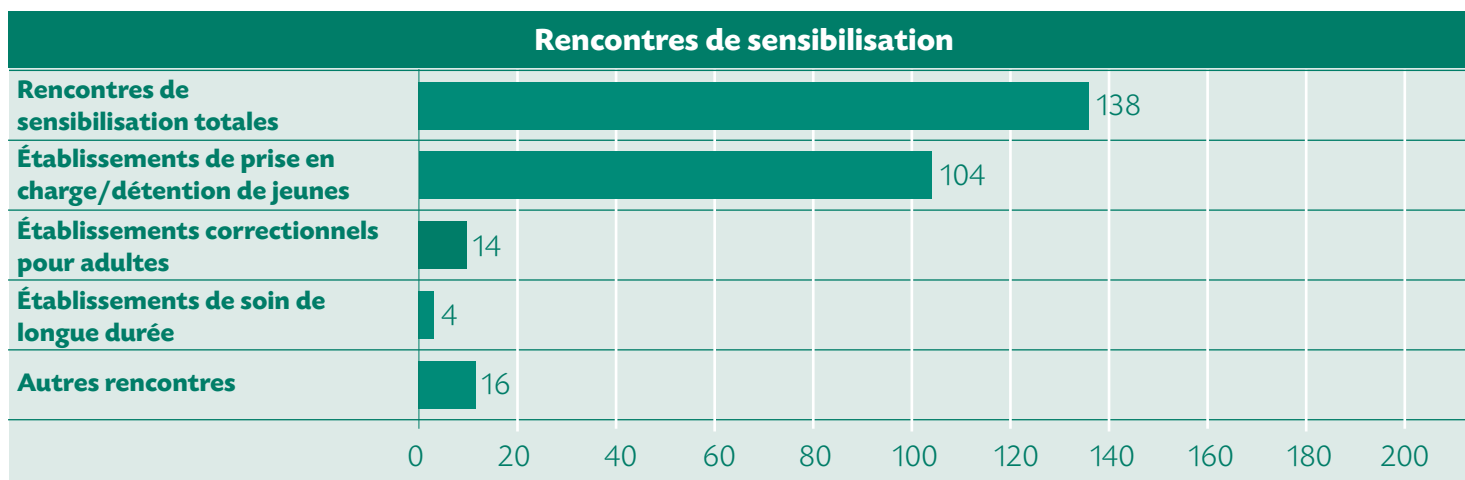
représentants de l'ombudsman préparent en outre des rapports écrits détaillant leurs visites, peu importe qu'une plainte soit déposée ou non par une personne présente.

Les représentants de l'ombudsman entretiennent en plus des contacts avec les résidents des établissements SLD, le personnel, ainsi que les conseils de résidents/familles pour proposer des rencontres et faire part de notre message aux personnes les mieux placées pour résoudre les problèmes des résidents des établissements SLD et de leurs familles. De nombreux établissements SLD ont réagi de façon positive depuis que nous avons adopté cette approche il y a quelques années, demandant aux représentants de l'ombudsman d'effectuer des visites durant leurs réunions mensuelles du conseil des résidents ou lorsque les familles des résidents sont consultées. La figure 9 illustre les aspects principalement ciblés par la sensibilisation.

Une rencontre digne de mention a été organisée par le truchement de Chebucto Links. Chebucto Links est un organisme d'approche communautaire d'Halifax qui fournit des services aux aînés du milieu. La rencontre a attiré de nombreux membres du public qui ont également assisté à une présentation sur le rôle et le mandat du Bureau de l'ombudsman et reçu des dépliants et de la documentation visant à aider les aînés qui pourraient éprouver des difficultés par rapport aux services gouvernementaux.

Un volet de la stratégie de sensibilisation prévoyait la réalisation d'une analyse de la compétence et une

Figure 9



recherche sur les groupes/clubs/associations organisés représentant divers groupes existants dans chacun des comtés. L'inventaire mettait particulièrement l'accent sur les communautés LGBTQI, les Premières Nations, les Afro-Néo-Écossais et les Néo-Canadiens, entre autres. On a entamé des communications avec les collectivités des Premières Nations afin d'explorer l'implantation d'un programme pilote d'approche communautaire. L'an prochain, nous continuerons à raffiner cette approche ainsi qu'à tenter d'atteindre d'autres groupes, leur proposant des présentations et des tables rondes.

Des représentants de l'ombudsman siègent par ailleurs au conseil d'administration du Conseil pour la famille de la Nouvelle-Écosse, au Comité pour les jeunes pris en charge du Conseil, ainsi qu'au Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes. L'ombudsman est membre du Forum canadien des ombudsmans et de l'Institut international de l'Ombudsman.

Le Bureau a continué à participer à la campagne de collecte de fonds Centraide de la Commission de la fonction publique et il a coordonné ses efforts par l'entremise du Comité directeur Centraide de la fonction publique.

Le personnel du Bureau a présenté divers exposés et séances d'information ponctuels. Citons à titre d'exemples des exposés à l'occasion de conférences d'organisations comme Nova Scotia Recreational Professionals in Health, Logement Nouvelle-Écosse et la Property Valuation Services Corporation. Le Bureau a également organisé une séance d'information d'une demi-journée à l'intention des agents désignés en vertu de la LDAFIP qui a comporté la fourniture de renseignements sur des pratiques exemplaires ainsi qu'un aperçu du rôle des agents désignés.





## Gestion des documents

L'analyste des documents gère un programme de surveillance et de conservation des documents conforme aux exigences de la norme provinciale régissant les documents administratifs et de la norme régissant les documents opérationnels (STAR/STOR). Le Bureau instaurera au cours du prochain exercice une approche sans papier de consignation prévoyant une conservation numérique des documents. Un système de gestion des documents sans papier maintiendra toutes les normes de sécurité visant les documents gouvernementaux tout en accélérant et facilitant l'accès à ces documents au personnel. Les dossiers de cas seront eux aussi conservés sous une forme numérique à l'intérieur du système GRC. Une fois un dossier clos, l'analyste des documents convertira et cataloguera les documents GRC dans un format stable et permanent géré conformément à la politique de conservation des documents et aux normes STAR/STOR.

Nos documents ne peuvent pas faire l'objet de demandes d'accès à l'information et elles sont inadmissibles devant un tribunal. La loi sur l'ombudsman

(*Ombudsman Act*) oblige tous les membres du personnel à prêter un serment de confidentialité ou à affirmer sous serment qu'ils maintiendront la confidentialité dans le cadre de l'exécution de leurs tâches, et se soumettront à des vérifications de leurs antécédents. Les documents et les renseignements fournis au Bureau de l'ombudsman demeurent confidentiels au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) et de la LDAFIP. Ce point constitue un aspect essentiel du maintien de l'intégrité du processus d'enquête et du mandat du Bureau.

Comme il a déjà été mentionné, le système GRC en place est un outil relativement neuf de gestion des dossiers de cas. Il facilite l'accès aux dossiers de cas et réduit la quantité de papier requise pour la réalisation des examens et des enquêtes. Le système améliore également à l'efficacité des processus d'assurance de la qualité et de gestion des cas en assurant la tenue à jour et l'exactitude des dossiers de cas. Le système GRC munira de plus le Bureau d'autres options d'analyse statistique dans le futur, car les données peuvent être regroupées au moyen d'un logiciel courant.

# IV - Services et cas

## Services des enquêtes et des plaintes (SEP)

Une proportion substantielle des plaintes que reçoit le Bureau, principalement celles transmises par téléphone, sont traitées par les Services des enquêtes et des plaintes. Les plaintes en question sont traitées par les agents d'évaluation durant le stade de la réception et de l'évaluation ou elles sont transmises aux représentants de l'ombudsman dans le cadre d'examen administratifs. Un faible nombre de ces plaintes deviennent des enquêtes officielles. Un grand nombre touchent des ministères et des municipalités dotés de leurs propres processus internes de résolution des plaintes ou offrant des voies de recours. Dans de tels cas, nous nous assurons que le plaignant a épuisé ces processus avant que le Bureau s'engage dans le dossier. Si un représentant de l'ombudsman détermine qu'un plaignant pourrait avoir besoin d'aide supplémentaire, il l'aidera à comprendre le processus de soumission d'une plainte ou guidera sa démarche générale. Si une plainte s'inscrit dans un processus en cours, qui semble s'être écarté de l'objectif original, une intervention officieuse des représentants de l'ombudsman pourrait contribuer à réorienter le dossier dans la voie souhaitée. Cela dit, le personnel de l'ombudsman est impartial : il ne fournit pas de conseils juridiques et n'agit pas comme défenseur d'un plaignant ou d'un défendeur – il soutient plutôt le processus.

Lorsqu'une plainte relève de la compétence du Bureau et que les voies de recours ont été épuisées, la première étape après l'évaluation initiale est généralement un examen administratif. Un représentant de l'ombudsman se voit confier l'examen de la plainte, puis collabore avec le plaignant et les fonctionnaires représentant le défendeur pour régler le problème. Il peut fournir une aide générale en ouvrant les voies de communication, en offrant des suggestions basées sur des pratiques exemplaires ou en guidant l'une ou l'autre partie vers une étape des politiques ou des procédures ayant été ignorée ou négligée. S'il est impossible de résoudre la situation de façon officieuse, une enquête plus officielle pourra être lancée. Comme il a déjà été mentionné, les enquêtes officielles nécessitent une recherche plus

approfondie, des entrevues et d'autres documents de référence, et elles peuvent aboutir à la formulation de recommandations.

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

Voici des exemples de cas examinés par les Services des enquêtes et des plaintes.

### **Processus de traitements des dépenses et des frais de déplacement**

Le Bureau a été joint par plusieurs résidents de la Municipalité du comté de Richmond qui ont fait part de préoccupations au sujet des frais de déplacement et d'autres activités financières de leurs conseillers actuels et anciens conseillers ainsi que du directeur municipal existant. Leurs préoccupations reposaient sur un rapport préparé par un cabinet-conseil en matière de comptabilité et d'affaires, ainsi que sur des documents obtenus en vertu d'une demande d'accès à l'information.

Après un examen préliminaire des renseignements et des entrevues avec les résidents, le Bureau a relevé plusieurs activités et catégories de dépenses qui nécessitaient un examen plus approfondi. Il s'est plus précisément intéressé au budget et aux indemnités de déplacement et de conférence, aux frais et aux demandes de remboursement de frais de déplacement et de participation à des conférences, à la rémunération et aux avantages sociaux des conseillers et du personnel municipal, de même qu'à l'utilisation des cartes de crédit municipales.

Les résidents ayant communiqué avec le Bureau avaient initialement qualifié leurs préoccupations « d'actes fautifs » en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Même si le Bureau de l'ombudsman a la responsabilité de mener des enquêtes au titre de la LDAFIP, la loi s'applique seulement aux ministères, aux

organismes, aux conseils et aux commissions provinciaux. Elle ne s'applique pas aux municipalités. Notre enquête a par conséquent été réalisée en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), à titre d'enquête engagée d'office.

L'enquête engagée d'office a mené à plusieurs conclusions très importantes. Maintes pratiques et décisions relatives aux dépenses discrétionnaires durant la période examinée entraînent en conflit avec la loi, les politiques ou les codes de déontologie existants. Dans certaines situations, les politiques existantes étaient observées, mais de manières qui suscitaient des questions au sujet de la valeur des politiques elles-mêmes. Certaines pratiques de dépense reflétaient des politiques ambiguës ou incohérentes. D'autres étaient le reflet de règles aléatoires semblant avoir été créées de façon impromptue, qualifiées de règles habituelles et justifiées en tant que règles traditionnelles ou « façon dont on a toujours fait les choses ».

Notre rapport final examine les pratiques des représentants élus et du personnel de la Municipalité en ce qui a trait aux dépenses des fonds publics pour les déplacements et les activités connexes. Il examine également les lois, les règlements et les politiques provinciaux et municipaux existants s'appliquant aux dépenses à l'échelon municipal, leur complexité et leurs efficacités. Sept recommandations ont été soumises, quatre à la municipalité et trois au ministère des Affaires municipales. La surveillance de leur mise en œuvre se poursuit toujours.

À la suite de la diffusion publique du rapport final, Élections Nouvelle-Écosse et la Gendarmerie royale du Canada (GRC) ont entamé leurs propres enquêtes.

Élections Nouvelle-Écosse a découvert que neuf représentants municipaux avaient violé la loi sur les élections (*Elections Act*) en utilisant de façon contre indiquée des dons politiques faits à la municipalité. Chacun a remboursé les dépenses et a accepté de signer un accord d'observation pour éviter un renvoi de leurs cas aux poursuites criminelles. En mai 2017, la GRC a clos son enquête après avoir déterminé que « la probabilité d'obtention d'une condamnation criminelle (était) extrêmement faible ».

### **Chevaux errants**

Même s'il ne s'agit pas d'une pratique courante, les demandes d'examen peuvent être portées à l'attention du Bureau par un organisme public. Dans un cas du genre, la Municipalité du district de West Hants avait soulevé un problème concernant sa gestion des chevaux errants. Le ministère des Ressources naturelles et la Division du bien-être des animaux du ministère de l'Agriculture – ultérieurement transférée au sein d'Environnement Nouvelle-Écosse – ont eux aussi participé à la gestion de l'incident. L'examen préliminaire réalisé par des représentants de l'ombudsman a permis de déterminer qu'une enquête plus officielle s'avérait justifiée.

Des représentants de l'ombudsman ont interrogé plusieurs personnes mêlées à la situation, notamment du personnel de la Municipalité, les ministères concernés, les représentants municipaux élus et des membres du public demeurant dans la localité. Plusieurs problèmes ont été relevés au cours de l'enquête. Les problèmes touchaient plus précisément la gestion de la situation par la Municipalité, les mesures prises par le garde adjoint, le processus de délivrance des permis de port d'armes à feu du ministère des Ressources naturelles ainsi que la réponse de la Division du bien-être des animaux du ministère de l'Agriculture aux plaintes au sujet des chevaux errants.

Des recommandations basées sur les conclusions de l'enquête ont été soumises à la Municipalité, au ministère des Ressources naturelles, au ministère de l'Agriculture/Environnement Nouvelle-Écosse. Les recommandations prônaient un examen des règlements municipaux, des politiques et des processus existant au sein des administrations provinciales et municipales. Les recommandations ont été acceptées et le Bureau surveille actuellement leur mise en œuvre.

### **Saisie et vente de bétail**

Une personne a communiqué avec le Bureau au sujet de la saisie et de la vente de bétail par le ministère de l'Agriculture alléguant que le propriétaire du bétail avait été traité injustement par le personnel du Ministère tout au long du processus d'inspection et de saisie. Lorsque nous avons initialement joint le ministère



de l'Agriculture au sujet de ce dossier, le Ministère a refusé de coopérer avec l'enquête, affirmant que le Bureau n'avait pas compétence pour examiner l'affaire. S'appuyant sur le paragraphe 11(3) de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), le Bureau a fait appel à la Cour d'appel de la Nouvelle-Écosse afin qu'elle tranche la question de la compétence. Le Bureau et le ministère de l'Agriculture ont réglé la question avant l'audience prévue. Le Ministère a assuré le Bureau de sa coopération dans ce cas et la demande soumise à la Cour d'appel a été retirée.

À la suite de l'enquête, les représentants de l'ombudsman ont déterminé que le personnel du Ministère avait agi dans le cadre des pouvoirs que lui confère la loi sur la protection des animaux (*Animal Protection Act*) pour donner suite aux plaintes concernant le bien-être du bétail. Leurs interventions étaient conformes à la loi, y compris en ce qui a trait à la délivrance des avis visant la rectification des lacunes relevées au cours des inspections et la saisie et vente ultime des animaux. L'enquête a en plus révélé que de multiples possibilités avaient été offertes au propriétaire du bétail pour rectifier les lacunes et que le personnel du Ministère avait fourni des ressources au propriétaire pour l'aider à se conformer aux exigences.

Durant l'enquête, la Division du bien-être des animaux a effectué une transition du ministère de l'Agriculture à Environnement Nouvelle-Écosse (ENE). Les politiques de la Division du bien-être des animaux n'ont pas été mises au propre avant la transition. Les représentants de l'ombudsman ont également constaté que la Division disposait de ressources limitées puisque deux inspecteurs assumaient la responsabilité de donner suite à toutes les plaintes relatives au bien-être des bestiaux à l'échelle de la province. Deux recommandations ont été soumises à ENE, notamment l'élaboration d'une politique pour la Division du bien-être des animaux et une évaluation du volume de travail de la Division afin qu'elle s'assure qu'elle dispose de ressources adéquates. ENE a accepté les recommandations et le Bureau surveille actuellement leur mise en œuvre.

### **Saisie d'un âne errant...**

Le Bureau de l'ombudsman a été joint par une personne dont l'âne avait été saisi par la Municipalité du comté

de Colchester. La personne ayant communiqué avec le Bureau a reconnu que l'âne avait erré librement pendant plusieurs jours, mais avait maintenu catégoriquement avoir déployé maints efforts pour retrouver et reprendre en main l'animal. L'âne a finalement été retrouvé, mais le compte rendu des événements fournis par le plaignant et par le défendeur différait.

Lorsque le Bureau s'est penché sur le dossier, la Municipalité détenait l'âne et elle demandait par surcroît le remboursement du coût de la saisie de l'âne. Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec la Municipalité afin qu'elle clarifie quelle loi ou quel règlement municipal lui permettant de saisir l'animal avait été invoqué. Des préoccupations ont surgi lorsque la Municipalité a cité des dispositions législatives qui ne semblaient pas lui conférer le pouvoir de saisir l'âne. De plus, aucun règlement municipal concernant une telle question n'existait. Le représentant de l'ombudsman a collaboré avec la Municipalité et le plaignant pour résoudre la question et l'âne a été gratuitement retourné au propriétaire. La Municipalité a de plus convenu de créer un règlement municipal visant les bestiaux errants qui a depuis lors été adopté.

### **Répercussions des cas**

Les fonctionnaires ont la responsabilité de gérer les recettes publiques de façon avisée et responsable. Il y a moins de cinq ans, le Bureau avait fait rapport d'une mauvaise gestion financière et d'une absence de surveillance de la désormais défunte Autorité de développement économique régionale de Cumberland, et au cours des derniers jours de l'exercice visé par le présent rapport, le Bureau a rendu public un rapport sur la mauvaise administration municipale de la Municipalité du comté de Guysborough.

Les pratiques périmées et les pratiques fondées sur « la façon dont les choses ont toujours été faites » ne sont désormais plus tolérées par l'électorat, car les pratiques de gestion financière des entités publiques font l'objet d'un examen plus minutieux du public et deviennent plus transparentes. Même si le Bureau continuera à prendre les plaintes de cette nature très au sérieux, l'augmentation des plaintes concernant les dépenses des fonds publics à l'échelon municipal appuie la possibilité

de l'élargissement du rôle d'Affaires municipales en matière de surveillance et de responsabilisation à l'échelon municipal.

Les trois cas décrivant la gestion et le bien-être des animaux représentent les diverses directions que peut prendre une plainte. Les représentants de l'ombudsman constateront dans nombre de situations que les représentants gouvernementaux ont agi d'une façon qui convient, et ils constateront que les politiques et les procédures n'ont pas été observées dans nombre d'autres situations. Dans l'exemple relatif au bétail, les deux inspecteurs du bien-être des animaux responsables de l'ensemble de la province ont appliqué comme il se doit les lois et les politiques visant à protéger les animaux des mauvais traitements et de la négligence.

Dans le cas des chevaux errants, le dossier n'avait pas été géré comme il se doit par les représentants gouvernementaux. Une mauvaise gestion était survenue aux échelons municipal et provincial. Il est important de souligner que même si le Bureau décèle des erreurs ou des oublis de la part de certains fonctionnaires, nous nous efforçons également de mettre en relief le travail consciencieux et de qualité réalisé par la majorité des fonctionnaires. Le Bureau de l'ombudsman n'est pas un défenseur des plaignants ni des fonctionnaires défendeurs; il défend plutôt l'intégrité et une saine gouvernance dans le cadre des processus et de la prestation des services.

Pour ce qui est du cas de l'âne, même si la Municipalité était intervenue face à ce qu'elle considérait comme une question de sécurité publique, la justification rétroactive des mesures prises par une application incorrecte de la loi peut compliquer davantage le problème. Reconnaissant son erreur dans ce cas et bénéficiant d'une certaine orientation du Bureau, la Municipalité a remédié à la situation. Un règlement administratif est désormais en place et les animaux d'élevage errants peuvent être légalement saisis par la Municipalité.

### **Services aux jeunes et aux aînés**

Les jeunes et les aînés, notamment ceux pris en charge et en détention, constituent certaines des personnes les plus vulnérables de notre société. Dans certains cas,

les interactions négatives avec le gouvernement sont dues à une dépendance accrue à l'égard des services gouvernementaux. Les jeunes qui demeurent dans les établissements résidentiels de soins pour enfants (ERSE) ou en détention au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse ont par exemple beaucoup plus d'interactions avec les services et les soins fournis par le gouvernement que nombres d'autres jeunes de la Nouvelle-Écosse et ils en dépendent davantage. Les représentants de l'ombudsman examinent confidentiellement les préoccupations des enfants, des jeunes et des aînés relatives aux services gouvernementaux et font enquête sur celles-ci. Ces groupes vulnérables reçoivent une attention particulière au sein de notre service d'aiguillage. Malgré les vulnérabilités éventuelles de la démarche, il est parfois avantageux que les représentants de l'ombudsman guident une personne au sein d'un processus au lieu de simplement la diriger ailleurs, et les représentants de l'ombudsman s'éduquent constamment sur les façons de mieux aborder les problèmes relatifs aux jeunes et aux aînés.

Notre rôle et notre mandat de surveillance général des enfants et des jeunes ne sont pas enchâssés dans un instrument législatif particulier, mais ils découlent des conclusions d'une vérification du gouvernement provincial réalisée en 1995 et du rapport Stratton, qui s'était penché sur des allégations de mauvais traitements dans les établissements provinciaux pour jeunes. Le gouvernement avait reconnu à l'époque qu'une surveillance indépendante était essentielle pour protéger les jeunes pris en charge et en détention. Cette reconnaissance a depuis lors mené à la réalisation de visites régulières dans les établissements résidentiels de soins pour enfants et les établissements de prise en charge et de détention par les représentants de l'ombudsman. En plus de notre accessibilité par téléphone et par écrit, les visites offrent aux jeunes un moyen de joindre un organisme extérieur au foyer ou à l'établissement où ils demeurent, de même qu'un moyen pour le personnel travaillant dans ces foyers et ces établissements de communiquer avec l'extérieur. Le suivi des politiques, des procédures et des protocoles opérationnels de ces emplacements contribue à la résolution rapide des problèmes. Les représentants de l'ombudsman s'efforcent de mettre à l'aise les jeunes et

le personnel des établissements provinciaux pour qu'ils fassent part des problèmes et de leurs plaintes, y compris les allégations de négligence et d'actes répréhensibles. Même si les représentants de l'ombudsman encouragent les jeunes à discuter de leurs préoccupations de base avec le personnel en premier lieu et de profiter des processus internes de résolution des plaintes, les représentants n'hésitent pas à enquêter sur les allégations de mauvais traitements ou de négligence.

### Étude de cas – Services pour jeunes et aînés

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

#### **Avoir une voix**

Le Bureau a été joint par un jeune qui croyait que les renseignements à l'intérieur de son dossier de protection de l'enfance et la documentation utilisée à l'appui de

son aiguillage vers le Centre de la rue Wood, un centre résidentiel de soins en milieu surveillé pour jeunes, étaient à la fois inexacts et stigmatisants. Le jeune croyait que les documents le représentaient mal et décrivaient certains comportements hors de leur contexte. Il était également en désaccord avec la façon dont les documents décrivaient les mesures prises par sa famille immédiate.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec un représentant de la Division de l'enfance, des jeunes et de la famille du ministère des Services communautaires et a discuté des préoccupations soulevées par le jeune. Le représentant du Ministère s'est immédiatement montré réceptif en permettant au jeune de se faire entendre, notamment en aidant le jeune à faire part par écrit de renseignements qui selon le jeune représentaient mieux qui il était. Le jeune a livré ses commentaires par écrit et ceux-ci ont été incorporés dans son dossier de protection de l'enfance.



### **Signalement de mauvais traitements**

Un jeune demeurant dans un établissement résidentiel de soins pour enfants (ERSE) a communiqué avec le Bureau au sujet d'une altercation physique survenue avec un autre jeune. Le jeune a admis s'être bagarré avec l'autre jeune, mais il a allégué que le personnel s'est engagé dans l'altercation et les avait agressés. Le jeune a affirmé avoir déposé une plainte interne concernant l'incident. Lorsque le représentant de l'ombudsman a communiqué avec l'ERSE, on l'a avisé que la plainte faite par le jeune avait été examinée, que l'employé avait été rencontré par son gestionnaire et que les renseignements recueillis avaient été fournis à un superviseur du ministère des Services communautaires. Le Ministère avait déterminé que l'incident ne méritait pas une enquête plus poussée.

Le représentant de l'ombudsman a demandé toute la documentation pertinente et des copies des politiques et des procédures de l'ERSE se rapportant au présumé incident. Le représentant de l'ombudsman a déterminé que l'ERSE ne disposait pas d'une politique suffisamment détaillée pour guider le personnel sur les mesures à prendre lorsqu'un résident soumet une allégation de mauvais traitements. Le dossier d'examen ne renfermait par ailleurs pas de photos des présumées blessures subies par le jeune et fournies au personnel en même temps que la plainte. Le représentant a de plus déterminé que le formulaire utilisé pour signaler l'incident au ministère des Services communautaires ne constituait pas le formulaire prescrit dans le cas de ce type d'incident.

Des mesures correctives ont été prises par Services communautaires et l'ERSE pour veiller à ce que le personnel de l'ERSE soit au courant des politiques et des formalités à suivre dans le traitement des allégations de mauvais traitements, ainsi que du rôle du personnel de protection de l'enfance et des autres membres du personnel de Services communautaires à cet égard. Les formulaires prescrits ont été remplis et soumis au personnel de Protection de l'enfance, qui a examiné l'allégation et la plainte subséquente. Le jeune a été avisé qu'il pouvait s'adresser directement au personnel de la Protection de l'enfance pour faire part de sa perspective des faits.

### **Soins continus**

Le Bureau a été joint par un travailleur en services communautaires de l'extérieur de la province qui essayait de faciliter l'évaluation d'un résident de la Nouvelle-Écosse en vue de permettre à l'intéressé de figurer sur la liste d'attente d'un établissement de soins de longue durée de l'extérieur de province servant les clients ayant besoin de soins particuliers. Le plaignant a expliqué qu'il avait essayé de collaborer avec les fonctionnaires locaux, mais n'avait pu obtenir de résultats. Selon le plaignant, il avait fait affaire avec de nombreux fonctionnaires ainsi qu'avec des représentants de diverses organisations de santé communautaire. La personne ayant besoin de soins de longue durée habitait avec son frère/sa sœur, qui avait initialement communiqué avec le travailleur en services communautaires de l'extérieur de la province.

Le représentant de l'ombudsman a facilité la communication entre le travailleur et les représentants du ministère de la Santé et du Mieux-être. Une évaluation a été réalisée et le travailleur a pu inscrire l'intéressé sur la liste d'attente de l'extérieur de la province pertinente.

### **Répercussions des cas**

Les jeunes pris en charge peuvent être vulnérables et ils sentent souvent n'avoir aucun mot à dire dans les décisions les affectant ou trouvent que leur opinion n'est pas prise en compte. Beaucoup font état d'un déséquilibre des forces lorsqu'ils font affaire avec le gouvernement. Il est vital de fournir aux enfants et aux jeunes une possibilité ou un moyen pour eux de faire part de leurs points de vue ou opinions sur une question, même si cette opinion contredit le dossier officiel. Cela est particulièrement crucial lorsque les décisions prises ont une incidence directe sur leur vie.

Lorsqu'un jeune fait état de ses préoccupations, plaintes ou allégations, il faut se pencher de façon minutieuse sur les points soulevés et les documenter adéquatement pour la protection du jeune et des personnes qui en prennent soin et œuvrent auprès de lui. Lorsqu'une politique n'est pas suffisamment détaillée ou comporte des lacunes, ou que le personnel ne connaît pas bien

le processus à suivre ou n'a pas reçu de formation sur les gestes à poser lorsqu'une allégation de mauvais traitement est déposée, la situation peut avoir des répercussions négatives sérieuses sur le jeune, le personnel de l'établissement, la ou les personnes visées par l'allégation ainsi que le Ministère. Les allégations de mauvais traitements doivent être consignées avec précision, être signalées et faire l'objet d'enquête. La première étape consiste à veiller à ce que le personnel traitant les allégations dispose des outils pertinents pour le faire, comme une politique et une procédure bien définies.

Les personnes prises en charge et détenues par le gouvernement, notamment les jeunes, les aînés, les détenus et les patients, et le personnel supervisant leur prise en charge et leur détention, devraient être au courant du fait que si une allégation est déposée, elle sera prise au sérieux et fera l'objet d'un examen approfondi. Lorsque les intéressés ont confiance dans le système, ils seront plus à l'aise pour soulever une situation si des mauvais traitements ont cours. L'existence d'un tel système procure de plus une certaine confiance aux personnes qui s'occupent des personnes prises en charge et en détention et œuvrent auprès de celles-ci, les assurant que les problèmes ou les plaintes sont cernés et abordés comme il se doit. L'existence d'un processus de signalement et d'examen précis et détaillé est avantageuse pour tous les intéressés.

L'accès aux services gouvernementaux peut parfois s'avérer déroutant lorsque plusieurs organismes sont concernés. C'est particulièrement le cas lorsqu'il existe plusieurs organismes dans différents territoires et provinces. Dans l'exemple relatif aux soins continus, le plaignant avait expliqué s'être heurté à un obstacle. Les représentants de l'ombudsman résolvent parfois une question en rapprochant les parties concernées et en les habilitant à se pencher sur les problèmes par la fourniture des bons renseignements et la réalisation des bons aiguillages.

## Divulgence des actes fautifs

La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) (LDAFIP) fournit aux fonctionnaires et aux membres du public un moyen clair et accessible de faire part d'allégations d'actes répréhensibles concernant le

gouvernement provincial. Même si la LDAFIP vise seulement les fonctionnaires provinciaux, les divulgations de gestes de la part d'instances municipales peuvent être examinées et abordées en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*). Les fonctionnaires dénonçant des situations peuvent communiquer avec l'agent désigné au sein de leur ministère ou leur supérieur/gestionnaire, ou ils peuvent communiquer directement avec le Bureau de l'ombudsman. Les préoccupations qu'il convient davantage d'examiner au moyen d'un mécanisme établi de traitement des griefs, comme les questions touchant l'emploi, ne font généralement pas l'objet d'enquêtes en vertu de la LDAFIP et sont renvoyées à une organisation comme un syndicat. Toutes les questions soumises font l'objet d'une évaluation et, lorsqu'il y a lieu, d'un renvoi à un tiers. Si un fonctionnaire soumettait par exemple, une allégation de discrimination au Bureau, les représentants de l'ombudsman pourraient diriger l'intéressé vers la Commission des droits de la personne. Au cours du dernier exercice, aucune plainte n'a fait l'objet d'enquête aux termes de la LDAFIP, mais j'ai reçu une plainte au titre de la LDAFIP et elle a été examinée en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*).

## Enquêtes engagées d'office et examens de politiques

Le Bureau de l'ombudsman peut enquêter sur des activités, des pratiques et des politiques gouvernementales de son propre chef, en vertu de ce qui est qualifié d'enquêtes engagées d'office. Des examens des politiques peuvent être réalisés à la demande d'un ministère, d'un organisme, d'un conseil ou d'une commission, ou l'ombudsman peut déterminer qu'une politique particulière nécessite un examen. De tels examens et enquêtes se penchent fréquemment sur des préoccupations qui pourraient être de nature systémique. Le Bureau a réalisé au cours du dernier exercice un examen de politique et il a clos une enquête engagée d'office entamée au cours de l'exercice précédent.

## Examen des politiques

Les services de sécurité frontalière et d'immigration ont récemment suscité beaucoup d'attention. Avec l'arrivée de nouveaux immigrants, de personnes souhaitant

obtenir le statut de réfugié, de voyageurs, de personnes d'affaires, d'étudiants et d'autres à la recherche de possibilités ou de sécurité au Canada, le personnel frontalier doit être prêt à gérer divers cas chaque jour. Le Bureau a en conséquence entamé un examen visant à déterminer ce qui se produit lorsque des enfants et des jeunes se présentent non accompagnés à un point d'entrée de la Nouvelle-Écosse ou ne possèdent pas les pièces d'identité ou les documents pertinents, ou qu'ils sont accompagnés d'un parent, d'un tuteur ou d'un adulte qui est subséquemment détenu.

Un représentant de l'ombudsman a communiqué avec un bureau local de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) afin de déterminer quelle est sa politique en ce qui a trait au traitement des enfants et les jeunes dans ces genres de situations. Un représentant de l'ASFC a expliqué que les enfants et les jeunes ne sont généralement pas détenus par l'ASFC, sauf dans des circonstances très rares et particulières, ajoutant que dans la majorité des provinces et des territoires, on fait appel aux organismes des services de protection de l'enfance locaux pour la prise en charge des enfants et des jeunes jusqu'à la prise d'autres dispositions. En Nouvelle-Écosse, le ministère des

Services communautaires a confirmé qu'il assurerait la prise en charge des enfants et des jeunes dans de telles circonstances. L'ASFC et les Services communautaires n'ont toutefois ni l'un ni l'autre de politique et de procédure par écrit à cet effet et il n'existe pas non plus entre les deux parties de protocole d'entente précisant qu'il s'agit d'une pratique normalisée.

Le Bureau a soumis au ministère des Services communautaires une recommandation encourageant le Ministère à élaborer une politique et des procédures pertinentes pour les enfants et les jeunes arrivant en Nouvelle-Écosse et à considérer l'établissement d'un protocole d'entente avec l'ASFC. Le Ministère a accepté la recommandation et il travaille actuellement à l'établissement des instruments pertinents conjointement avec l'ASFC.

### Enquêtes engagées d'office

Le Bureau a entrepris en mai 2014, une enquête engagée d'office concernant la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse (CDPNE). L'enquête a été entamée après que le Bureau eut reçu plusieurs



plaintes de nature similaire liées à des problèmes signalés dans une enquête antérieure qu'il avait menée.

L'enquête en question avait été une enquête approfondie. Elle avait comporté l'examen d'environ 250 dossiers de la CDPNE et des entrevues avec des membres actuels, d'anciens membres du personnel de la CDPNE, ainsi que des commissaires. Certains facteurs ont retardé la progression de l'enquête, comme la coordination de l'accès à l'information par l'ancienne haute direction de la CDPNE, le changement de direction de la CDPNE et le déménagement du siège de la CDPNE.

Un rapport consultatif a été transmis en novembre 2016 à la CDPNE et au ministère de la Justice. Un rapport final renfermant neuf recommandations a ensuite été rendu public en mars 2017. Les recommandations suggéraient l'établissement d'un comité chargé d'examiner l'approche générale de prestation des services en matière de droits de la personne, notamment, le cas échéant, une révision des lois, du mandat, de la structure de prestation des services et de la responsabilisation. Le rapport recommandait de plus un examen de la politique et des procédures suivies pour la révision, la mise à jour ou l'établissement de normes assurant une uniformité et une clarification de huit aspects cibles. Il a aussi été recommandé qu'on examine et évalue l'Unité des relations raciales, de l'équité et de l'inclusion pour s'assurer qu'elle disposait des ressources pertinentes et atteignait les objectifs prévus. Il a aussi été recommandé qu'on réalise un examen et une évaluation de l'approche réparatrice de gestion des cas conjointement avec des intervenants concernés de la collectivité et de groupes d'intérêts; et on a enfin recommandé la mise au point et en place d'un système d'assurance de la qualité ainsi que l'adoption de principes directeurs d'évaluation de l'intérêt public dans la gestion des dossiers par les commissaires.

Le Bureau surveillera l'acceptation et la mise en œuvre des recommandations.

## Répercussions des cas

Les examens engagés d'office et les examens des politiques visent souvent des problèmes systémiques. Dans le cas de la CDPNE, il est devenu apparent après considération de plusieurs plaintes reposant sur des prémisses similaires qu'une enquête engagée d'office ou systémique s'avérait nécessaire. L'adoption d'une approche systémique au lieu de la considération d'éléments individuels d'un dossier particulier de la CDPNE a permis au Bureau de formuler des recommandations qui pourraient avoir une incidence plus vaste sur la façon dont la CDPNE assume son mandat, tout en donnant suite aux préoccupations de base énoncées par plusieurs plaignants au sujet du traitement de leurs plaintes et de la CDPNE.

Ces types d'enquêtes constituent des enquêtes discrétionnaires qui offrent au Bureau de l'ombudsman la possibilité de se pencher sur des questions qui semblent poser des préoccupations, sur des aspects qui pourraient être améliorés ou sur des aspects par rapport auxquels des problèmes ou des plaintes pourraient surgir. Citons en guise d'exemple le cas des Services communautaires et de l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC). Même si aucune plainte ni aucun problème particulier concernant les enfants et les jeunes se présentant aux points d'entrée de la Nouvelle-Écosse n'avaient été soulevés ou signalés, la mise en place d'une politique claire et efficace contribue à réduire les problèmes qui pourraient inévitablement surgir et qui pourraient avoir une incidence négative sur un ministère, sa clientèle ou le public.

# V - Origine des plaintes

Prenez un moment pour réfléchir à la taille et à la portée des services gouvernementaux. Des parcs et des routes aux services de santé, aux services de police et aux services sociaux, les services gouvernementaux peuvent avoir un impact sur nos vies quotidiennes. Chacun de ces services est assujéti à des lois, à des politiques et à des formalités qu'il faut comprendre, respecter et mettre en application. Les plaintes peuvent découler n'importe de quels programme ou service, ou provenir de plusieurs organismes, et elles peuvent être liées à diverses politiques. Certaines questions peuvent par ailleurs être soulevées aux fins d'une enquête par un comité de l'Assemblée législative, notamment des plaintes émanant de la Politique sur la prévention et la résolution du harcèlement au travail de l'Assemblée législative. Outre les plaintes déposées aux termes 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*) (LDAFIP) et les questions soulevées par l'Assemblée, de nombreuses autres plaintes ont trait à des points ne relevant pas de notre compétence. Dans tous les cas, la diversité des questions soumises au Bureau chaque année oblige le personnel du Bureau de l'ombudsman à s'adapter rapidement en fouillant et examinant les lois, les politiques et les procédures visant tout l'éventail des services gouvernementaux provinciaux et municipaux.

Le Bureau reconnaît que la réception d'une plainte ne signifie pas nécessairement qu'elle est fondée dans chaque cas. Le nombre de plaintes concernant un

organisme public n'est pas non plus révélateur de la qualité des programmes et des services qu'il offre. Les organismes publics auxquels ont plus fréquemment accès les citoyens ou qui interagissent avec une proportion substantielle de la population suscitent généralement, de par leur nature même, le plus grand nombre de plaintes. Il s'agit habituellement des ministères les plus importants, ceux qui viennent à l'esprit lorsqu'on pense au gouvernement. Ces ministères et ces organismes servent des milliers de personnes qui sont souvent vulnérables ou angoissées. Il n'est par conséquent pas déraisonnable qu'ils suscitent un nombre supérieur de plaintes. Si, toutefois, un organisme plus restreint devait faire l'objet d'un nombre élevé de plaintes, la situation pourrait être perçue comme une raison pour le Bureau de mener une enquête plus poussée ou systémique, afin d'évaluer le nombre disproportionné de plaintes ou l'augmentation de ce nombre. Il est important de se concentrer sur le fond de chaque plainte et le problème évoqué au lieu de s'attarder uniquement sur le nombre de plaintes reçues.

La figure 10 à la page 28 précise de quelles entités gouvernementales la majorité des plaintes proviennent, ainsi que le type de plaintes. Les statistiques fournies couvrent une période de trois ans. La mention des entités dans ces tableaux ne laisse pas nécessairement supposer une faute ou une mauvaise administration de la part du défendeur.



## Sources des plaintes

Figure 10

Services communautaires						
Exercice	Total	Soutien à l'emploi et aide au revenu	Enfants, jeunes et familles	Logement Nouvelle-Écosse	Programme de soutien des personnes handicapées	Autres
2016-2017	<b>460</b>	116	276*	42	17	9
2015-2016	<b>368</b>	142	174*	41	7	4
2014-2015	<b>224</b>	105	43	50	12	14

\* Englobe maintenant les plaintes de la part des jeunes pris en charge.

Dans les rapports précédents, le total de 278 indiqué en 2014-2015 pour les Services communautaires était erroné.

Justice					
Exercice	Total	Services correctionnels	Programme d'exécution des ordonnances alimentaires	Services judiciaires	Autres
2016-2017	<b>259</b>	196*	35	5	23
2015-2016	<b>285</b>	221*	27	9	28
2014-2015	<b>221</b>	172	27	14	8

\* Englobe les plaintes visant les services correctionnels pour adultes et pour jeunes.

Santé et Mieux-être						
Exercice	Total	Santé des délinquants	Soins continus	Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse	Assurance-médicaments	Autres
2016-2017	<b>160</b>	55	46	27	3	29
2015-2016	<b>167</b>	41	29	70	3	24
2014-2015	<b>123</b>	74	23	12	1	13

### Service Nouvelle-Écosse

Exercice	Total	Bureau des véhicules automobiles	Locations à usage d'habitation	Aide aux débiteurs et prêts d'études	Registre des titres fonciers	Autres
2016-2017	<b>40</b>	17	8	0	2	13
2015-2016	<b>34</b>	14	4	1	2	13
2014-2015	<b>30</b>	10	3	2	2	13

### Municipalité régionale d'Halifax

Exercice	Total	Services d'urbanisme et d'aménagement	Police régionale	Transports et travaux publics	Autres
2016-2017	<b>43</b>	4	12	5	22
2015-2016	<b>37</b>	5	3	4	25
2014-2015	<b>32</b>	2	12	8	10

### Commission des accidents du travail

Exercice	Total	Services administratifs	Prestations	Processus de demandes d'indemnisation	Autres
2016-2017	<b>22</b>	1	7	8	6
2015-2016	<b>29</b>	3	9	5	12
2014-2015	<b>29</b>	6	4	14	5

## Défendeurs visés par les plaintes

La figure 11 fournit une liste complète des organismes publics ayant fait l'objet de plaintes en vertu de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) et de la LDAFIP au cours de l'exercice visé par le présent rapport.

Les défendeurs visés par les plaintes sont consignés au moment où la plainte est déposée, avant que soit effectué tout examen ou enquête. La mention d'un défendeur à l'intérieur de la liste ne suppose pas une faute ou une mauvaise administration de la part du défendeur.

### Aperçu mensuel

Le Bureau a reçu au cours du dernier exercice 150 plaintes et demandes en moyenne par mois, mis à part les communications avec les jeunes pris en charge et en détention. Selon la tendance, environ le tiers des plaintes soumises au Bureau ne relèvent pas de sa compétence et sont acheminées ailleurs.

La figure 12 à la page 32 fournit une ventilation des plaintes reçues durant le mois d'octobre 2016. Le tableau illustre la diversité des plaintes reçues chaque mois. Les renseignements ci-dessous font état du défendeur visé par la plainte ainsi que de la nature générale du problème. Les représentants de l'ombudsman doivent maintenir une connaissance générale des lois, des politiques et des procédures, et examiner tous les types de plaintes administratives, depuis celles visant des lois provinciales à celles visant des politiques municipales définies. La mention d'une plainte dans ce tableau ne signifie pas nécessairement qu'il y a eu faute. Le défendeur est consigné au moment de la réception de la plainte.

Figure 11

Ministère/organisme/ commission/ entité ne relevant pas de la compétence du Bureau	Nombre de plaintes
Affaires municipales	1
Agriculture	4
Amherst (ville)	4
Annapolis (municipalité)	2
Assemblée législative	1
Barrington (municipalité)	1
Bureau d'examen de la LAIPVP	6
Bureau de l'ombudsman	3**
Cabinet du premier ministre	1
Cap-Breton (municipalité)	24
Chester (municipalité)	2
Colchester (municipalité)	3
Commission du prêt agricole de la Nouvelle-Écosse	2
Commission d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse	30
Commission de la fonction publique	2
Commission des accidents du travail	22
Commission des droits de la personne	11
Commission des plaintes contre la police de la Nouvelle-Écosse	1
Communautés, Culture et Patrimoine	1
Conseil des normes de travail	2
Conseils scolaires régionaux	14
Cumberland (municipalité)	1
Digby (municipalité)	2
Éducation et Développement de la petite enfance	5
Efficacité Nouvelle-Écosse	1
Élections Nouvelle-Écosse	1
Énergie	2

Entreprise	2
Environnement	12
Finances et Conseil du Trésor	4
Guysborough (municipalité)	11
Halifax (municipalité)	18
Halifax Water	13
Immigration Nouvelle-Écosse	3
Inverness (municipalité)	1
IWK Health Centre	1
Justice	259
Kentville (ville)	1
Kings (municipalité)	2
Lockeport (ville)	1
Lunenburg (municipalité)	2
New Glasgow (ville)	2
New Minas (village)	1
Nova Scotia Community College	1
Pêches et Aquaculture	1
Pictou (ville)	1
Police régionale d'Halifax*	12
Property Valuation Services Corporation	5
Queens (municipalité)	1
Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse	82
Ressources naturelles	10
Richmond (municipalité)	2
Santé et Mieux-être	78
Service des poursuites publiques de la Nouvelle-Écosse	1
Service Nouvelle-Écosse	40
Services communautaires	460
Services internes	4
Shelburne (ville)	1
Société des alcools de la Nouvelle-Écosse	1
St. Peter's (village)	1
Sydney Tar Ponds Agency	1
Tourisme Nouvelle-Écosse	1

Transports et Renouvellement de l'infrastructure	21
Travail et Éducation postsecondaire	16
Tribunal d'appel des décisions de la Commission des accidents du travail*	4
Truro (ville)	1
Victoria (municipalité)	1
Wolfville (ville)	2

**Aucun défendeur** – Englobe la majorité des plaintes et des demandes de renseignements ne relevant pas de la compétence du Bureau que celui-ci achemine aux organismes de surveillance concernée.

**654**

**Total** **1884**

*Nota – Les astérisques (\*) signalent des demandes de renseignements ou des plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau qui sont acheminées vers les organismes de surveillance compétents.*

*\*\*Deux demandes de renseignements concernant un dossier déjà clos. Une demande avait trait à la politique en matière de communication.*

Figure 12



*\*Les plaintes visant la police sont d'abord dirigées vers la Commission des plaintes contre la police.*

# VI - Perspectives d'avenir

Le Bureau de l'ombudsman est enthousiasmé d'être l'hôte du Sommet de la jeunesse dans un proche avenir, soit le 14 octobre 2017. Le Sommet permettra aux jeunes Néo-Écossais de se rassembler et de se mobiliser à titre de pairs, de faire entendre leurs voix et d'exercer une influence et un impact sur le gouvernement. Le Bureau de l'ombudsman est à la recherche d'un groupe diversifié de jeunes Néo-Écossais désireux d'y participer. Le Bureau accepte actuellement les demandes de participation; les formulaires sont accessibles sur la page d'accueil de notre site Web et sur nos pages Facebook et Twitter.

Le Bureau doit de plus pourvoir plusieurs postes vacants. La dotation de ces postes accroîtra notre capacité de donner suite rapidement aux préoccupations du public en 2017-2018.

Dans l'espoir d'améliorer son efficacité, de faire preuve de respect à l'égard de l'environnement et de se montrer responsable sur le plan financier, le Bureau de l'ombudsman est en train d'effectuer une transition à la tenue de documents sans papier d'ici l'an prochain. Tous les documents seront par conséquent conservés sous forme de fichiers numériques sécurisés avec la production automatique de copies de sauvegarde et la mise en place d'autres mesures de protection. Cette

initiative réduira notre consommation de papier ainsi que le temps et le coût que nécessitent la production et le rangement des documents physiques. La politique relative à la conservation des documents demeure inchangée; nous garderons les dossiers papier existants suivant leur calendrier de conservation et de destruction.

Les changements récemment apportés à la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*) (LDAFIP) ont accru les entités relevant de notre compétence, ce qui pourrait entraîner une augmentation des divulgations de situations soumises au titre de la LDAFIP. Le Bureau a déjà commencé à former des agents désignés en vertu de la LDAFIP qui sont autorisés par la loi à recevoir des dénonciations au sein de leurs organisations. Ce processus se poursuivra en 2017-2018.

Le Bureau continuera à servir les Néo-Écossais à titre d'organisme de surveillance indépendant. Les représentants de l'ombudsman continueront à joindre les personnes qui pourraient bénéficier de nos services et à éduquer les intéressés sur les façons dont nous pourrions les aider face à leurs préoccupations au sujet du gouvernement provincial et des administrations municipales.

# VII - Communiquez avec nous

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

Le Bureau dispose également de documents de communication à des fins de distribution, comme des dépliants et des affiches. Les intéressés peuvent de plus obtenir sur notre site Web ou auprès du Bureau des documents de référence supplémentaires fournissant plus de détails sur les points abordés dans le rapport annuel.

Il est possible de communiquer avec le Bureau de l'ombudsman de plusieurs manières.

## Téléphone

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

Demandes de renseignements/plaintes de jeunes :  
numéro sans frais 1-888-839-6884

Demandes de renseignements/plaintes relatives à la  
divulgence d'actes fautifs : numéro sans frais  
1-877-670-1100

Télécopieur : 1-902-424-6675

## Par la poste

C.P. 2152

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3B7

## Notre bureau

5670 Spring Garden Road, bureau 700

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 1H6

## En ligne

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

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



Facebook : Nova Scotia Ombudsman



Twitter : @NS\_Ombudsman