



BUREAU DE L'OMBUDSMAN  
DE LA NOUVELLE-ÉCOSSE

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2020

Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman, 2019-2020  
Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse  
Septembre 2019

Septembre 2020

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

M. le président,

Conformément au paragraphe 24(1) de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act), figurant au chapitre 327 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse (Revised Statutes of Nova Scotia) de 1989, et des paragraphes 28(1) et (2) de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act), figurant au chapitre 42 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse de 2010, j'ai le plaisir de vous présenter, ainsi qu'aux membres de l'Assemblée législative, par votre entremise, le rapport annuel sur l'exécution des fonctions que m'a conférées la loi pour l'exercice terminé le 31 mars 2020.

Respectueusement soumis,



William A. Smith  
Ombudsman





*William A. Smith, ombudsman*

**Le rapport annuel marque la fin d'un exercice et le début d'un autre. Il offre la possibilité d'illustrer notre rôle et notre mandat ainsi que de présenter le plan du Bureau pour l'avenir.**

Ce rapport porte sur le travail réalisé par le Bureau pendant l'exercice 2019-2020, mais nous ne pouvons ignorer les obstacles auxquels nous allons tous être confrontés en 2020-2021. En effet, la pandémie de COVID-19 concerne chacun de nous, et des restrictions sont imposées partout au pays et ailleurs dans le monde. Certaines de ces restrictions auront des effets profonds sur l'état mental et physique et sur la situation financière des Néo-Écossais; il serait par conséquent inconsidéré d'en faire abstraction. Le présent rapport porte cependant sur la période qui précède la pandémie. Dans la partie intitulée « Perspectives », nous expliquons les effets de la COVID-19 sur le Bureau et présentons notre mode de fonctionnement pendant les restrictions. Il est important de reconnaître les efforts fournis par les employés du gouvernement pour servir le public en cette période, et il est nécessaire que le Bureau continue de remplir son mandat de surveillance au nom des habitants de la Nouvelle-Écosse.

En matière de surveillance, le Bureau de l'ombudsman remplit trois fonctions. Premièrement, conformément à la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act), il s'emploie à régler des plaintes concernant l'administration du gouvernement provincial (ensemble des ministères, agences, conseils et commissions) et les administrations municipales (ensemble des unités municipales). Deuxièmement, il travaille avec les ministères et les organismes qui offrent directement des services aux enfants, aux jeunes et aux personnes âgées pris en charge par la province, afin d'améliorer ces services, et sert de mécanisme d'examen indépendant des plaintes relatives à la prestation de ces services. Troisièmement, le Bureau de l'ombudsman examine les allégations et les divulgations d'actes fautifs émanant d'employés du gouvernement provincial et de membres du public. Bien que le rôle de l'ombudsman, dans les provinces et territoires du pays, et ailleurs dans le monde, connaisse souvent une évolution, les trois fonctions que le Bureau remplit en matière de surveillance continuent de constituer l'un des mandats les plus larges au Canada. L'étendue de ce mandat offre la possibilité de traiter plus de plaintes que lors de la création du Bureau il y a près de 50 ans.

Nous vous conseillons de lire le présent rapport et de prendre le temps de découvrir ce que le Bureau de l'ombudsman peut faire et les types de services qu'il offre. Vous serez peut-être surpris de voir que nous pouvons vous aider ou aider quelqu'un que vous connaissez. Le Bureau de l'ombudsman est un organisme impartial qui cherche à régler les plaintes de manière équitable, qui encourage l'égalité au sein du gouvernement et qui favorise la bonne gouvernance en Nouvelle-Écosse. Nous réalisons ce travail en déterminant les améliorations à apporter et en favorisant l'évolution des politiques publiques et de la prestation des services. Pour obtenir des exemples, lisez les études de cas présentées dans ce rapport, ou prenez connaissance des chiffres sur le nombre de plaintes traitées, leur origine et leur issue.

Je tiens à remercier le personnel du Bureau pour son dévouement, celui-ci ayant intégralement rédigé le présent rapport.

## Table des matières

<b>1</b> Message de l'ombudsman	<b>Bilan de l'exercice</b>	<b>15</b> Origine des plaintes
<b>À propos du Bureau</b>	<b>9</b> Principaux faits et chiffres	<b>16</b> Services communautaires
<b>4</b> Mission Rôle et mandat	<b>10</b> Types d'examens et d'enquêtes	<b>17</b> Justice
<b>5</b> Organisation	<b>11</b> Résultats des plaintes et des demandes de renseignements	<b>18</b> Service Nouvelle-Écosse
<b>6</b> Ressources humaines Formation et perfectionnement	<b>12</b> Plaintes relevant et ne relevant pas du Bureau	<b>19</b> Santé et Mieux-être
<b>7</b> Finances	<b>13</b> Délais de règlement	<b>20</b> Municipalité régionale d'Halifax
<b>8</b> Étude de cas 1	<b>14</b> Étude de cas 2	<b>21</b> Commission des accidents du travail

<b>22-23</b> Défendeurs visés par les plaintes	<b>30-34</b> Résultats des enquêtes (recommandations)	<b>40</b> Étude de cas sur un aîné
<b>24-25</b> Aperçu d'un mois d'activités	<b>35</b> Étude de cas 3	<b>41</b> Étude de cas sur un jeune
<b>Règlement des plaintes</b>	<b>Sensibilisation</b>	<b>Mises à jour</b>
<b>26</b> Processus de règlement des plaintes	<b>36</b> Sensibilisation	<b>42</b> Conseil de l'ombudsman pour les jeunes Examen des décès d'enfants,
<b>27</b> Règlement des plaintes	<b>37</b> Services correctionnels	<b>43</b> <b>Perspectives</b>
<b>28</b> Enquêtes au titre de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act), Enquêtes engagées d'office et examens des politiques, Enquêtes sur des jeunes	<b>38</b> Services pour les jeunes et les aînés	<b>44</b> <b>Nous joindre</b>
<b>29</b> Enquêtes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act)	<b>39</b> Types de plaintes déposées par des jeunes , Problèmes particuliers aux aînés	

## Mission

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



## Rôle et mandat

S'assurer que les décisions et 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 peuvent soumettre à l'ombudsman des allégations d'actes répréhensibles au sein du gouvernement en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act).

# Organisation

## Administration



**Le gestionnaire du Bureau** remplit des fonctions administratives et opérationnelles; il est membre du Comité législatif sur la santé et la sécurité au travail.

**L'analyste des plaintes et de l'évaluation** assure la réception initiale, l'évaluation et les renvois et crée un dossier pour chaque demande de renseignements.

**L'analyste des documents** gère le programme de contrôle et de conservation des documents du Bureau conformément aux normes provinciales.

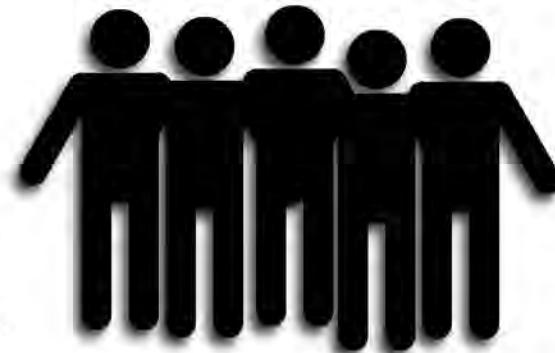
**Les gestionnaires et l'ombudsman adjoint** supervisent le personnel et le déroulement des enquêtes, encadrent les activités du Bureau et donnent des conseils à l'ombudsman.

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

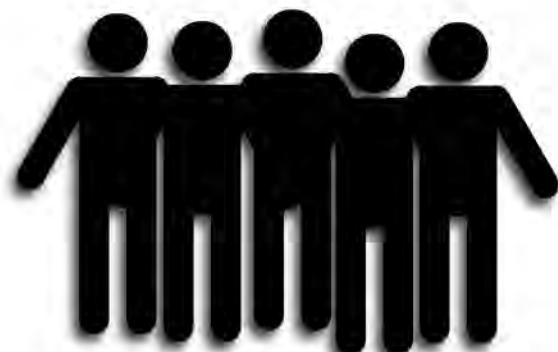
**Les représentants de l'ombudsman** mènent des enquêtes, y compris des enquêtes engagées d'office et des examens systémiques.

L'unité mène des enquêtes et traite des plaintes relatives aux services ministériels, aux services correctionnels pour adultes, aux services municipaux et à bien d'autres domaines.

Le personnel effectue également des visites régulières auprès des détenus et du personnel des établissements correctionnels provinciaux afin de les informer des services du Bureau et de discuter des plaintes en personne.



## Services pour les jeunes et les aînés (SJA)



**Les représentants de l'ombudsman** examinent les préoccupations d'enfants, de jeunes, de parents, de tuteurs et d'employés en lien avec les programmes et services du gouvernement provincial et des administrations municipales ciblant les enfants et les jeunes, enquêtent sur celles-ci et font rapport de leurs enquêtes. Les représentants de l'ombudsman concentrent particulièrement leurs efforts sur les établissements de garde et de détention pour enfants et jeunes.

Ils examinent les problèmes et les plaintes touchant les aînés, en particulier ceux qui demeurent dans des établissements de soins de longue durée (SLD) agréés par le gouvernement provincial.

Le personnel effectue également des visites régulières dans les établissements résidentiels de soins pour enfants, au Wood Street Centre Campus, au Centre pour jeunes délinquants de la Nouvelle-Écosse (Waterville) et à l'Établissement de détention du Cap-Breton pour jeunes délinquants (Glace Bay).

L'ombudsman est membre de la direction du Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes (CCDEJ), et ses représentants siègent à divers groupes de travail du CCDEJ.

## Ressources humaines

Le Bureau de l'ombudsman s'efforce de fournir un lieu de travail exempt de discrimination et 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, dont celui de l'ombudsman. Il continue à faire appel à des employés occasionnels formés ainsi qu'à des étudiants inscrits à un programme d'alternance travail-études et faisant des stages professionnels. Ces personnes lui permettent de pourvoir des postes vacants afin de poursuivre des enquêtes approfondies.

Cette année, nous avons accueilli un étudiant de chacun des programmes suivants :

- Baccalauréat en service social, Université Dalhousie
- Alternance travail-études, école Charles P. Allen High School
- Programme d'administration de bureau, NSCC
- Programme de service social auprès des enfants et des jeunes, NSCC
- Juris Doctor (J.D.), École de droit Schulich, Université Dalhousie



Un membre du personnel, qui détient le titre de travailleur social autorisé, encadre actuellement un autre employé pour qu'il puisse obtenir ce même titre après l'obtention de son baccalauréat en travail social.

## Formation et perfectionnement

T Cette année, notre personnel a participé aux activités de formation et de perfectionnement suivantes.

Cours de formation donnés à l'interne et à la Commission de la fonction publique

- Diversité, inclusion et équité en matière d'emploi
- Premiers soins / RCR
- Confidentialité et accès à l'information
- Perfectionnement du personnel administratif
- Milieu de travail respectueux
- Comprendre la fraude dans le secteur public

Cours de formation donnés à l'externe

- Concepts avancés pour le travail d'ombudsman – Osgoode Hall Law School, Université York
- Élaboration de politiques efficaces – Sobey School of Business, Université Saint Mary's
- Travail socio-médico-légal – School of Social Work, Université Dalhousie
- Français intermédiaire 1 – Université Sainte-Anne

# Finances

**Le budget 2019-2020** du Bureau se trouve au tableau 1. Le Bureau a dépensé 104 % de son budget pendant l'exercice 2019-2020. L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est attribuable à une légère augmentation des ETP. L'augmentation des dépenses salariales est attribuable à la mise en œuvre, par le gouvernement, de nouveaux niveaux de rémunération pour les employés exclus des unités de négociation.

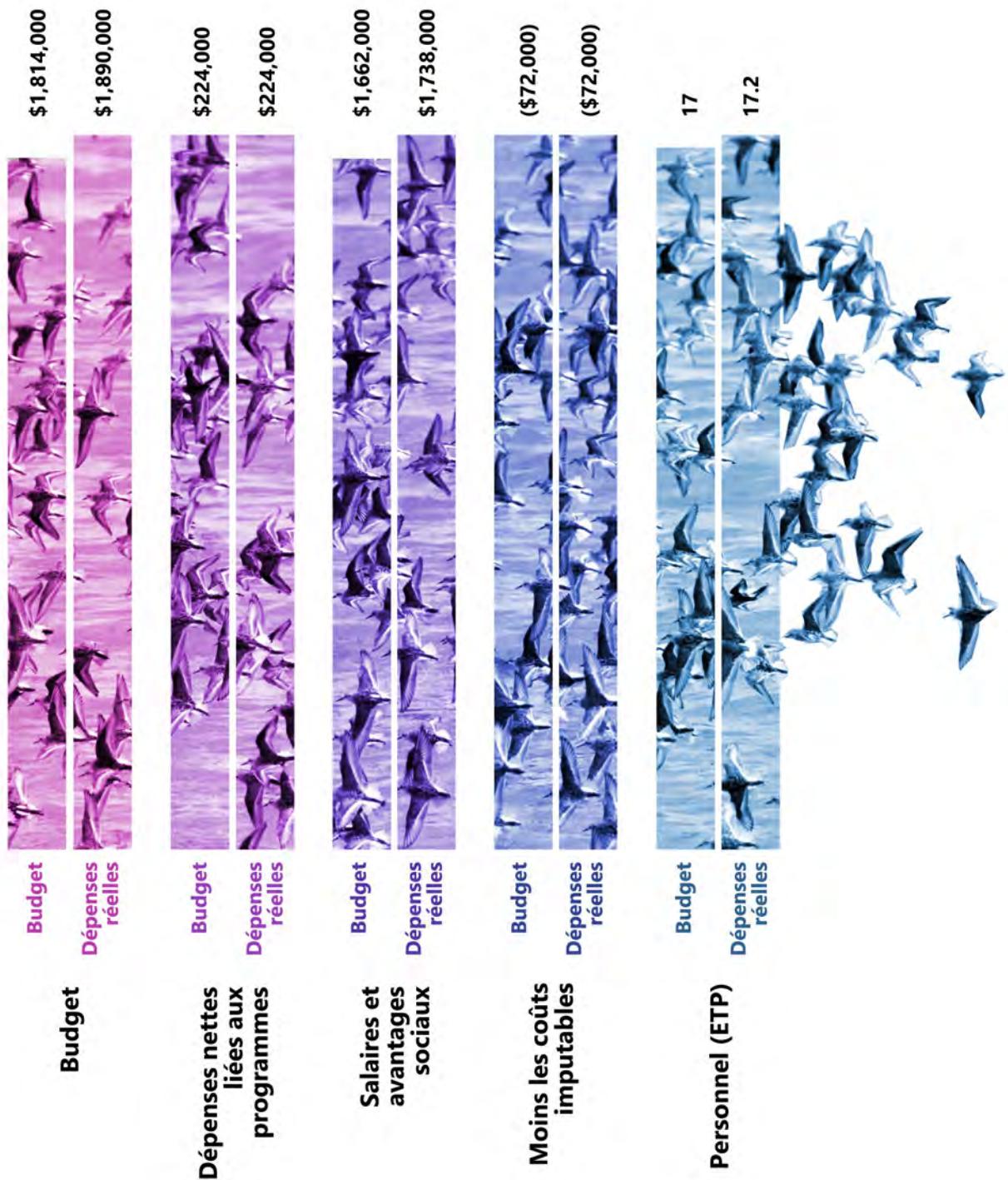


Figure 1

# Étude de cas 1

Il arrive qu'une personne découvre les services du Bureau de l'ombudsman par l'entremise d'un ministère auquel il a affaire. C'est précisément ce qui s'est produit lorsqu'une personne ayant déposé une plainte contre la Commission d'examen des plaintes concernant la police (CEPP) a été renvoyée à notre bureau par le ministère de la Justice.

La plainte concernait le traitement, par un service de police municipal, d'une enquête sur la mort d'un membre de la famille du plaignant. La personne en question avait déposé une plainte auprès du service de police municipal et s'attendait à rencontrer le chef adjoint pour discuter de ses préoccupations. Elle a cependant reçu, de la part du commissaire de la CEPP, une lettre de rejet de la plainte. Le plaignant a cependant poursuivi le processus auprès de la CEPP et du ministère de la Justice. Le ministère de la Justice a alors indiqué au plaignant qu'il pouvait s'adresser au Bureau de l'ombudsman, ce qu'il a fait.

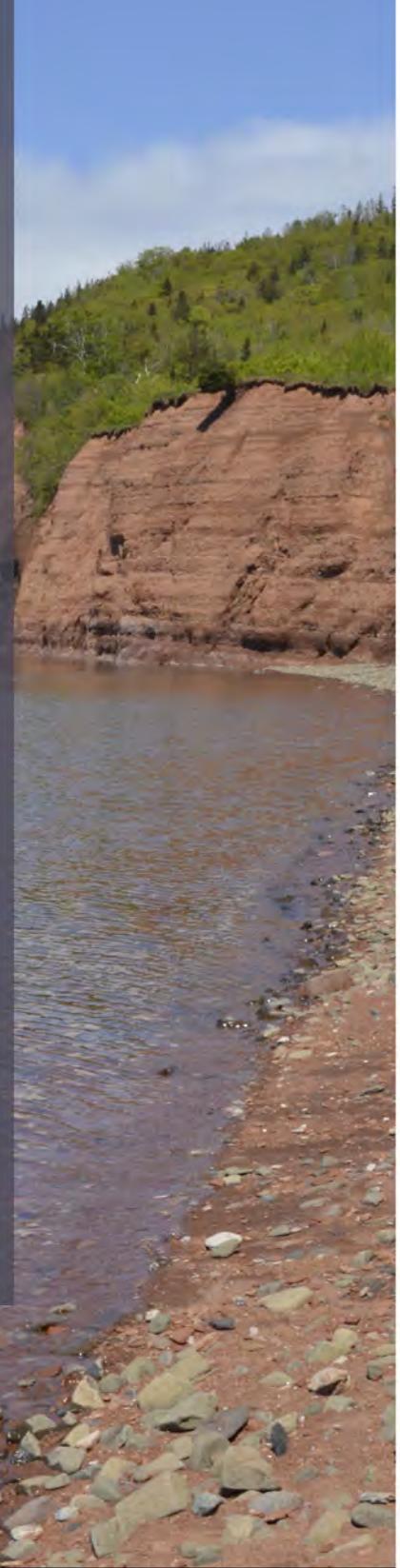
Un représentant du Bureau a donc communiqué avec la CEPP, ce qui a conduit à un examen du dossier de la CEPP au sujet de l'affaire ainsi qu'à une rencontre avec un gestionnaire de cette commission et le commissaire pour discuter de leur procédure d'enquête liée aux plaintes. Les articles pertinents de la loi et des règlements sur la police (Police Act and Regulations) ont également été examinés, ainsi que les informations fournies par le plaignant et le défendeur.

Le Bureau de l'ombudsman a déterminé que la participation de la CEPP aux étapes initiales de la plainte n'était pas conforme aux informations fournies en ligne par la Commission en matière de traitement des plaintes. De plus, cette participation contournait la procédure prévue par la loi sur la police (Police Act) et ne permettait pas au plaignant de faire appel. Le Bureau de l'ombudsman a de plus déterminé que la CEPP n'avait pas de politique ou de procédure de traitement des plaintes, mais que des politiques étaient en cours d'élaboration.

Nous avons donc fait les recommandations suivantes :

1. Élaborer des politiques et des procédures conformes aux exigences de la loi pour le traitement des plaintes, précisant le rôle de la CEPP aux étapes de l'évaluation initiale des plaintes.
2. Veiller à ce que les informations mises à la disposition du public expliquent bien la procédure de traitement des plaintes déposées à l'aide du formulaire 5 ainsi que l'avis d'examen.
3. Élaborer et mettre en œuvre des normes de consignation fidèle des informations à verser aux dossiers.

Ces recommandations visent l'amélioration du processus de dépôt de plaintes auprès de la CEPP et la mise en place d'une procédure plus efficace et plus claire. La CEPP a accepté les recommandations du Bureau de l'ombudsman, qui feront l'objet d'un suivi jusqu'à ce que le Bureau soit satisfait de leur mise en œuvre.



## Principaux faits et chiffres

En 2019-2020, le Bureau s'est occupé de 2 217 plaintes, demandes de renseignements et rencontres avec des jeunes, ce qui correspond à la tendance des dix dernières années, soit plus de 2 000 nouvelles affaires (Figure 2). Parmi les 2 217 plaintes, demandes de renseignements et rencontres avec des jeunes, 1 286 ont été réglés à l'étape de l'évaluation initiale, 599 au stade de l'examen administratif. Il y a eu huit enquêtes officielles, trois enquêtes engagées d'office et examens des politiques, deux divulgations d'actes fautifs, quatre demandes de participation à des projets et des recherches liés au travail de l'ombudsman, et 315 rencontres/contacts avec des jeunes (Figure 3). La Figure 4 présente l'issue des plaintes, dont 581 ne relevaient pas de la compétence du Bureau.

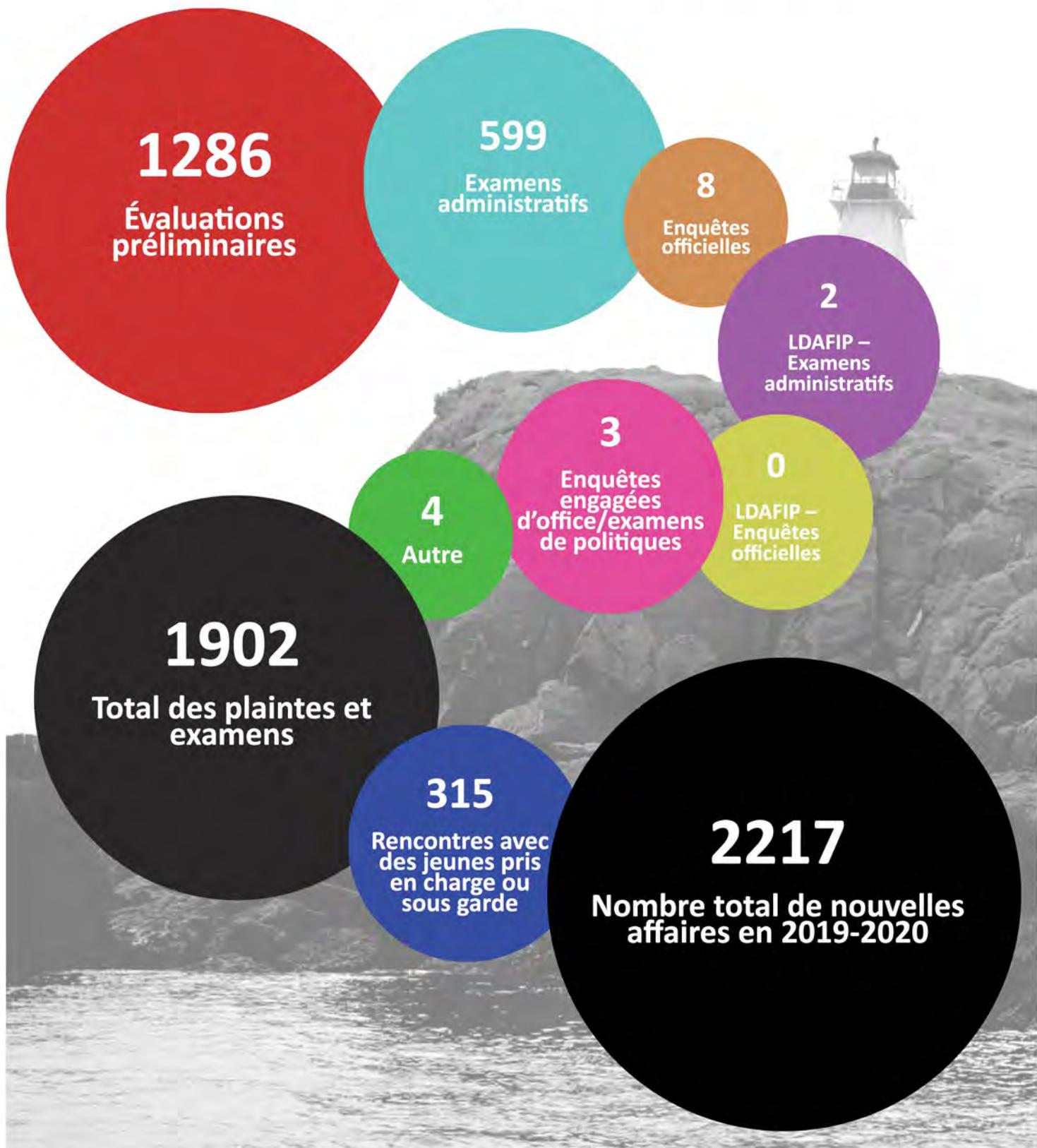
Figure 2



La baisse du nombre de dossiers traités entre 2017 et 2020 peut être attribuée en partie à une réduction du nombre des rencontres avec des jeunes pris en charge et des plaintes déposées par ces derniers. Le nombre de rencontres avec des jeunes pris en charge est passé de 472 en 2017-2018 à 231 en 2018-2019; il a légèrement augmenté pour passer à 315 en 2019-2020. Le nombre moyen de jeunes sous garde au Centre pour jeunes délinquants de la Nouvelle-Écosse baisse de façon constante depuis plusieurs années, car plus de jeunes purgent des peines dans la collectivité. La différence peut être attribuée à une variation du nombre de personnes détenues dans chaque établissement ainsi qu'à la participation à des activités ponctuelles.

## Types d'examens et d'enquêtes

Figure 3



# Résultats des plaintes et des demandes de renseignements

Figure 4

**1138**

**Aide fournie :** Le bureau apporte une aide au plaignant, mais l'affaire n'a pas encore atteint le stade officiel de l'enquête.

**3**

**Plaintes réglées :** Le Bureau répond aux préoccupations du plaignant et règle la situation de manière raisonnable en y consacrant d'importants efforts (p. ex. formulation de recommandations) to address the concern)

**23**

**Mises en œuvre adéquates :** La plainte fait l'objet d'un examen ou d'une enquête; le Bureau détermine que le défendeur a respecté la politique et les procédures

**6**

**Abandon par l'ombudsman :** L'ombudsman, ou son représentant, détermine qu'une plainte ne fera pas l'objet d'une enquête (p. ex. la plainte est de nature malveillante ou vexatoire, ou le plaignant cherche à obtenir une nouvelle enquête pour une affaire déjà traitée par le Bureau)

**581**

**Ne relevant pas de la compétence du Bureau :**

- Affaires instruites par une cour ou un tribunal (66)
- Élus (7)
- Fédéral (128)
- Privé (325)
- Entreprises privées (55)

**86**

**Abandon par le plaignant (retrait) :** Le plaignant décide de renoncer au processus d'examen ou d'enquête

**65**

**Résultats à déterminer quand les statistiques ont été collectées à la fin de l'année.**

**1902 Total\***

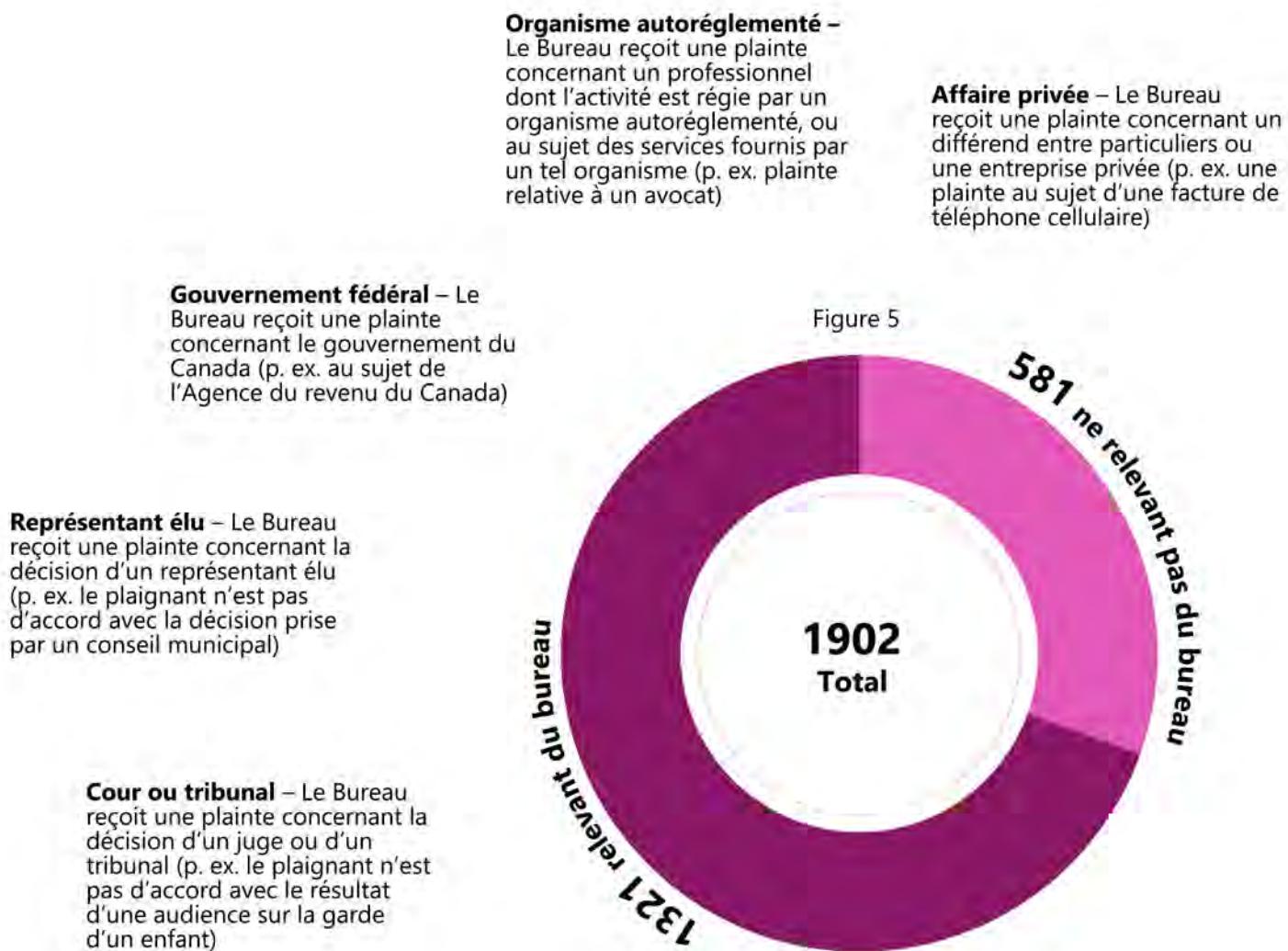
\* Le total ne comprend pas les rencontres avec les jeunes pris en charge et sous garde.

## Plaintes relevant et ne relevant pas du Bureau

Toutes les demandes de renseignements et les plaintes sont évaluées afin de déterminer si elles sont assujetties à l'une des deux lois suivantes : la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act) ou la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act). Dans le cas des affaires qui ne relèvent pas des deux lois, on peut envisager des voies d'appel ou fournir à la personne qui communique avec le Bureau des renseignements pour l'orienter. Parmi les dossiers traités par le Bureau au cours de l'exercice, 30 % ne relevaient pas de sa compétence. Ce calcul ne comprend pas les visites auprès des jeunes pris en charge.

Il existe de nombreuses entités, comme le Bureau de l'ombudsman fédéral, les médiateurs du secteur privé, les organismes d'aide juridique et d'autres organismes de surveillance vers lesquels nous pouvons orienter les plaignants. Ce service ne fait pas partie de notre mandat; cependant, nous avons déterminé qu'il était utile de l'offrir aux personnes qui communiquaient avec le Bureau; de plus, cela permet aux représentants de l'ombudsman de déterminer les domaines pour lesquels nous devons davantage informer la population sur le rôle et le mandat du Bureau.

Les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau sont réparties en plusieurs catégories :



## Délais de règlement

La plupart des dossiers sont réglés par les représentants de l'ombudsman dans un délai d'un à sept jours. La figure 6 indique les délais de règlement, par le Bureau, des dossiers se rapportant aux différentes catégories de plainte et d'enquête. Il s'agit de délais généraux. Les délais dépendent de la complexité des dossiers. De nombreuses évaluations initiales sont résolues lors du premier contact avec l'analyste des plaintes et de l'évaluation.

### Évaluations préliminaires

1 à 7 jours

### Examens administratifs

1 à 4 semaines

### Enquêtes officielles

4 semaines et plus

+

### Enquêtes engagées d'office

4 semaines et plus

+

Figure 6

## Étude de cas 2

Les propriétaires d'une maison ont communiqué avec le Bureau pour faire part de leurs préoccupations au sujet d'un programme de la Municipalité du district de Lunenburg (MDL), qui vise à aider les propriétaires à remplacer les tuyaux d'égout qui acheminent les eaux usées vers la rivière LaHave. Ce programme bénéficie d'un engagement financier à la fois fédéral et provincial, et les coûts des travaux sont répartis entre le gouvernement fédéral, le gouvernement provincial et chaque propriétaire. Plusieurs des propriétaires concernés ont profité de ce programme pour faire installer différents types de fosse septique ou de système de traitement, selon les caractéristiques de chaque propriété.

En ce qui concerne la propriété des plaignants, un système de traitement plus complexe a été recommandé. Le devis envoyé aux plaignants par courriel était de 17 000 \$ à 23 000 \$, dont 7 500 \$ à 9 500 \$ à leur charge. Après avoir parlé avec l'entreprise chargée des travaux, le coût indiqué aux plaignants était de 18 112 \$. Ceux-ci pensaient qu'il s'agissait du coût total du projet, un tiers revenant à leur charge. En réalité, les plaignants ont été informés que ce montant, c'est-à-dire 18 112 \$, représentait leur part du coût total des travaux. Les administrateurs cherchaient donc à obtenir 18 112 \$ auprès des plaignants.

La MDL a indiqué que les propriétaires avaient été informés verbalement que le coût total à leur charge serait de 18 112 \$, alors que ces derniers affirmaient que ce montant représentait le coût total du projet.

Le représentant de l'ombudsman chargé du dossier a pris connaissance des informations en question, dont le courrier électronique contenant le premier devis. Il a alors déterminé qu'il était raisonnable de penser que les propriétaires avaient compris que le coût total des travaux était de 18 112 \$.

Depuis, la MDL a effectué un examen du projet (après la première année de sa mise en œuvre) et a modifié sa politique de sorte que lorsqu'un devis est envoyé à des propriétaires, ceux-ci doivent donner leur approbation pour s'assurer qu'ils sont conscients de leurs obligations au titre du programme. Une procédure d'appel en trois étapes a de plus été mise en place pour permettre aux propriétaires de faire appel des décisions concernant l'administration du projet.

Les propriétaires ont en fin de compte accepté de prendre à leur charge entre 7 500 \$ et 9 500 \$ du coût total des travaux.



# Origine des plaintes

Les services gouvernementaux sont vastes; ils peuvent être complexes et comporter de multiples niveaux. Il existe, pour chaque service, des lois, des politiques et des procédures devant être comprises, respectées et appliquées. Si nous pensons à l'influence du gouvernement sur votre vie quotidienne –soins de santé, éducation, routes et infrastructures, etc. –, on comprend alors toute l'étendue du mandat du Bureau de l'ombudsman. Les plaintes peuvent découler de n'importe quel programme ou service, ou de plusieurs agences, et peuvent être liées à plusieurs politiques différentes qui parfois se chevauchent. Les affaires peuvent être adressées au Bureau, à des fins d'enquête, par un comité de l'Assemblée législative, y compris les plaintes liées à la politique sur la prévention et la résolution du harcèlement au travail de cette dernière.

Outre les plaintes déposées au titre de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act), de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act) et des affaires adressées par l'Assemblée, le Bureau reçoit des plaintes qui ne relèvent pas de sa 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.

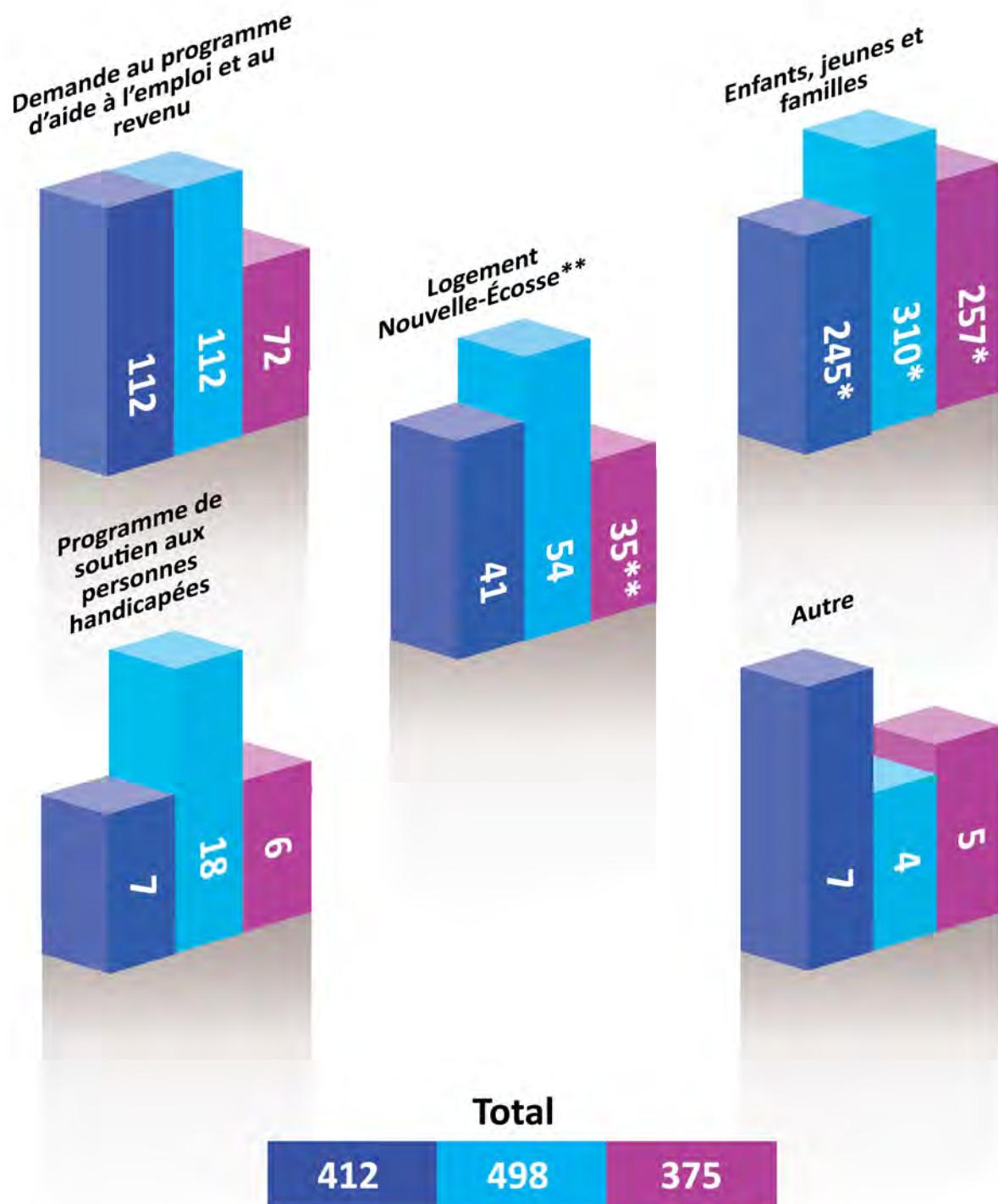
Le Bureau reconnaît que la réception d'une plainte ne signifie pas nécessairement qu'elle est toujours fondée. Le nombre de plaintes concernant un organisme public n'est pas non plus révélateur de la qualité de ses programmes et services. Les organismes publics auxquels les citoyens ont fréquemment accès ou qui interagissent avec une part importante de la population tendent, de par leur nature même, à générer le plus grand nombre de plaintes. Quand on pense au gouvernement, ce sont habituellement les grands ministères qui viennent à l'esprit, notamment ceux qui servent les personnes vulnérables ou celles qui sont en détresse. Il n'est donc pas déraisonnable qu'il puisse y avoir un nombre plus élevé de plaintes. En revanche, si un petit organisme devait faire l'objet d'un nombre élevé de plaintes, la situation pourrait constituer une raison pour le Bureau de mener une enquête plus poussée ou pourrait signaler un problème systémique. Il importe donc de se concentrer sur le fond de chaque plainte et sur le problème en question, au lieu de s'attarder uniquement au nombre de plaintes reçues.

Les figures 7-12 indiquent les entités gouvernementales qui sont associées au plus grand nombre de plaintes ainsi que le type de ces dernières. Les données numériques correspondent à une période de trois ans. Le fait de figurer dans ces tableaux ne signifie pas forcément que les défendeurs ont commis une faute ou mal administré un dossier.

## Services communautaires

2017-2018 - 2018-2019 - 2019-2020

Figure 7



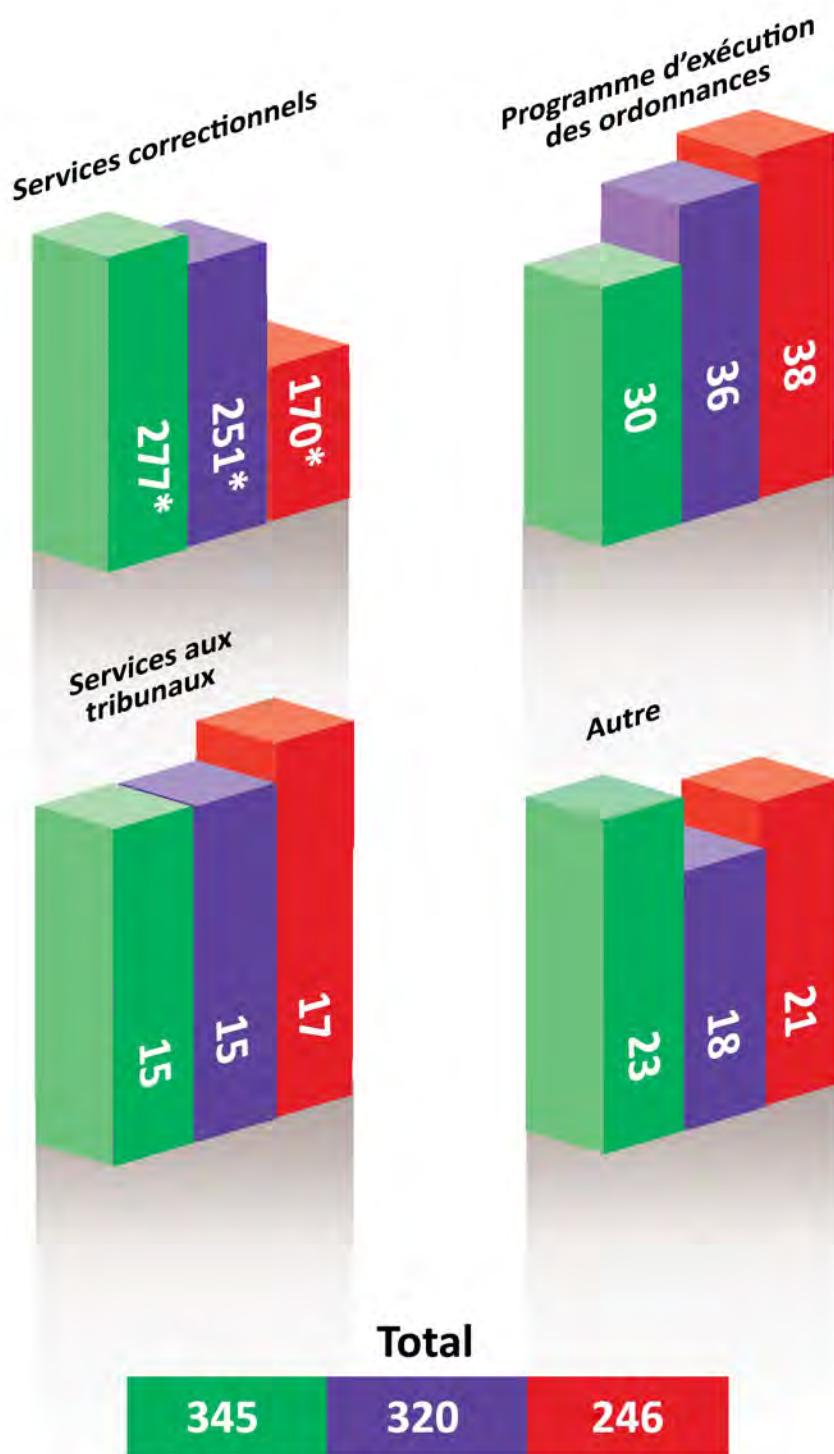
\* Comprend les plaintes des jeunes pris en charge.

\*\* Étant donné que Logement Nouvelle-Écosse a été intégré aux Affaires municipales en 2019; certaines des plaintes relatives à Logement Nouvelle-Écosse font partie des chiffres relatifs aux Affaires municipales.

# Justice

2017-2018 - 2018-2019 - 2019-2020

Figure 8

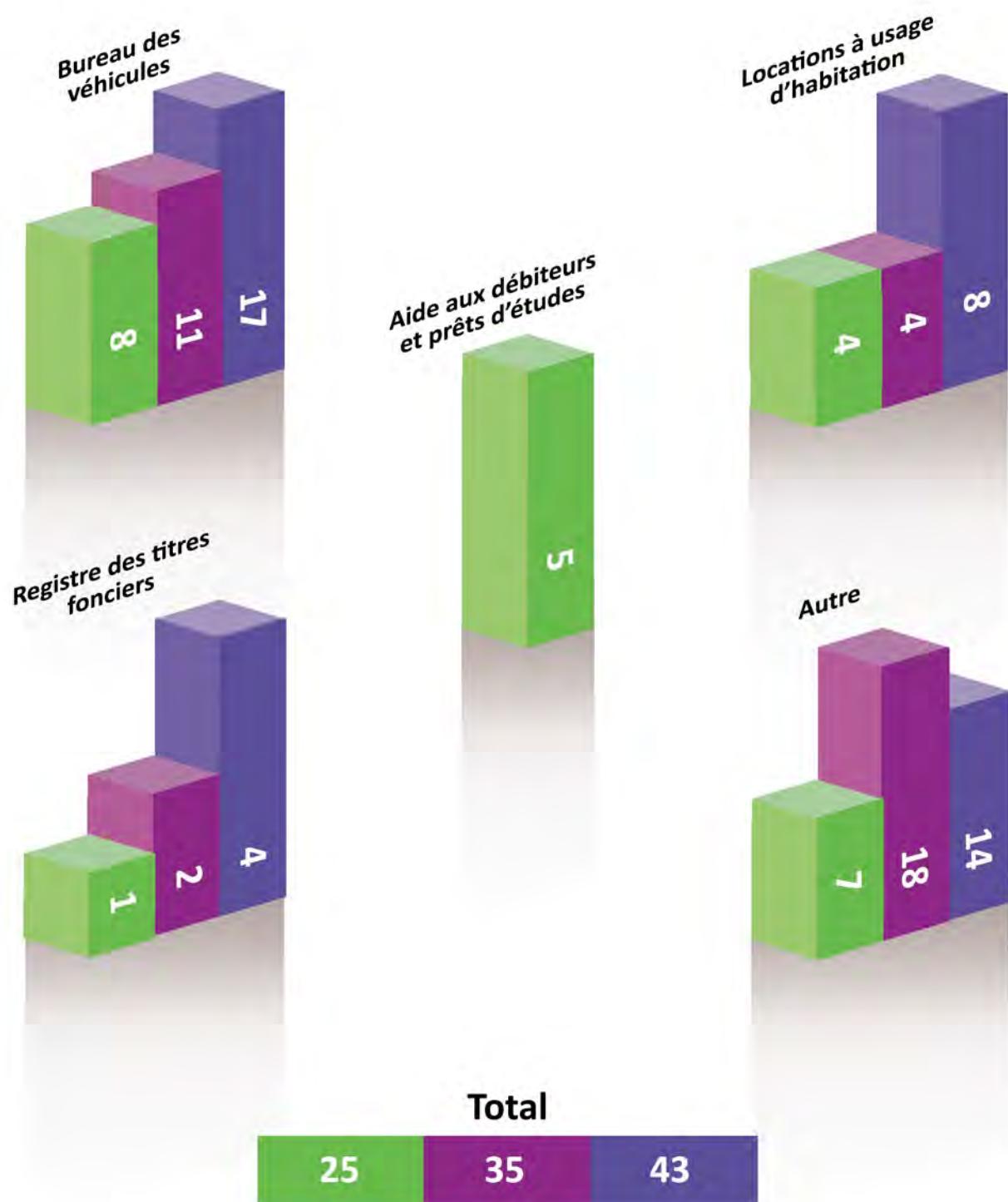


\*Comprend les plaintes d'adultes et de jeunes pris en charge.

# Service Nouvelle-Écosse

2017-2018 - 2018-2019 - 2019-2020

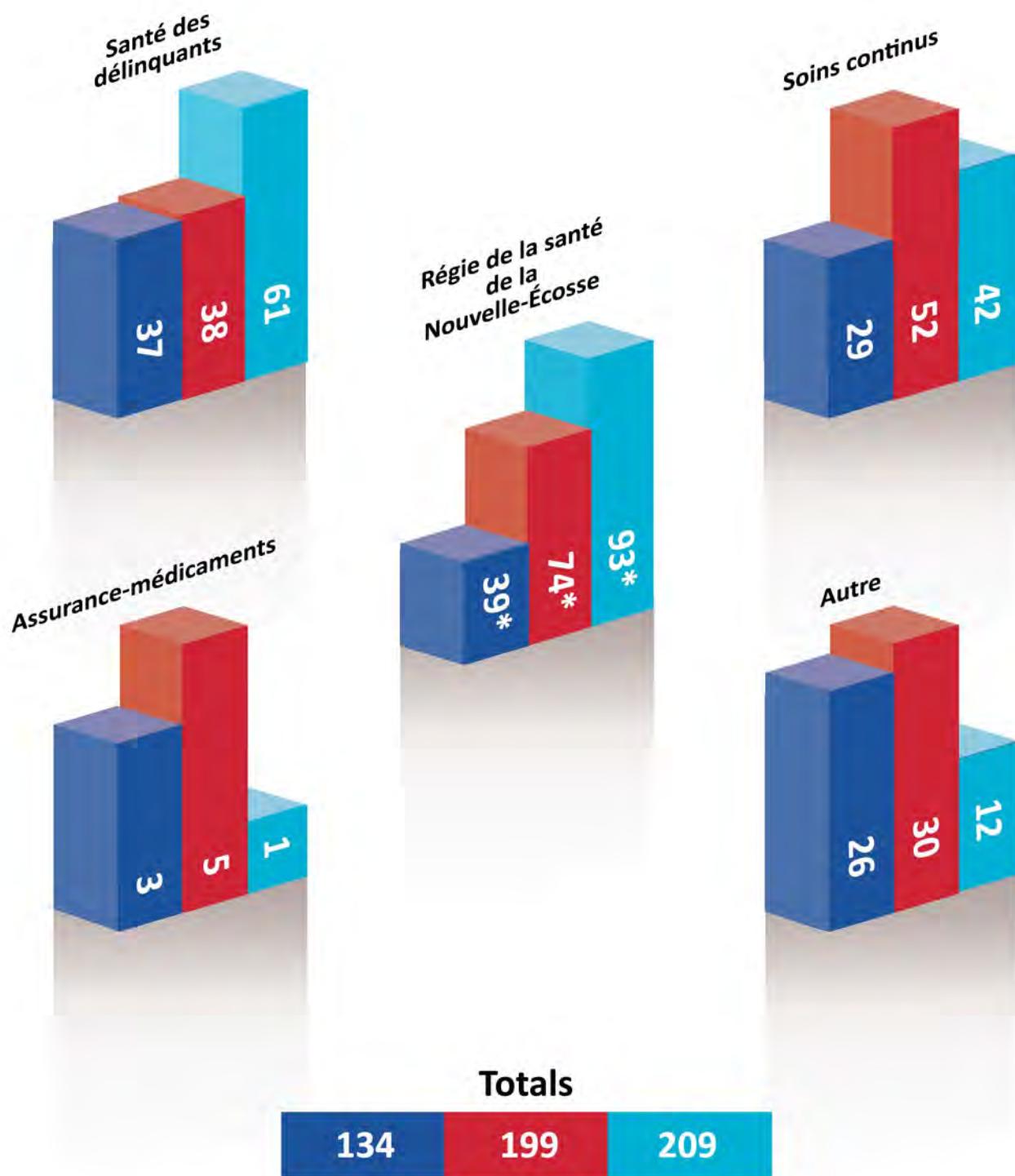
Figure 9



# Santé et Mieux-être

2017-2018 - 2018-2019 - 2019-2020

Figure 10

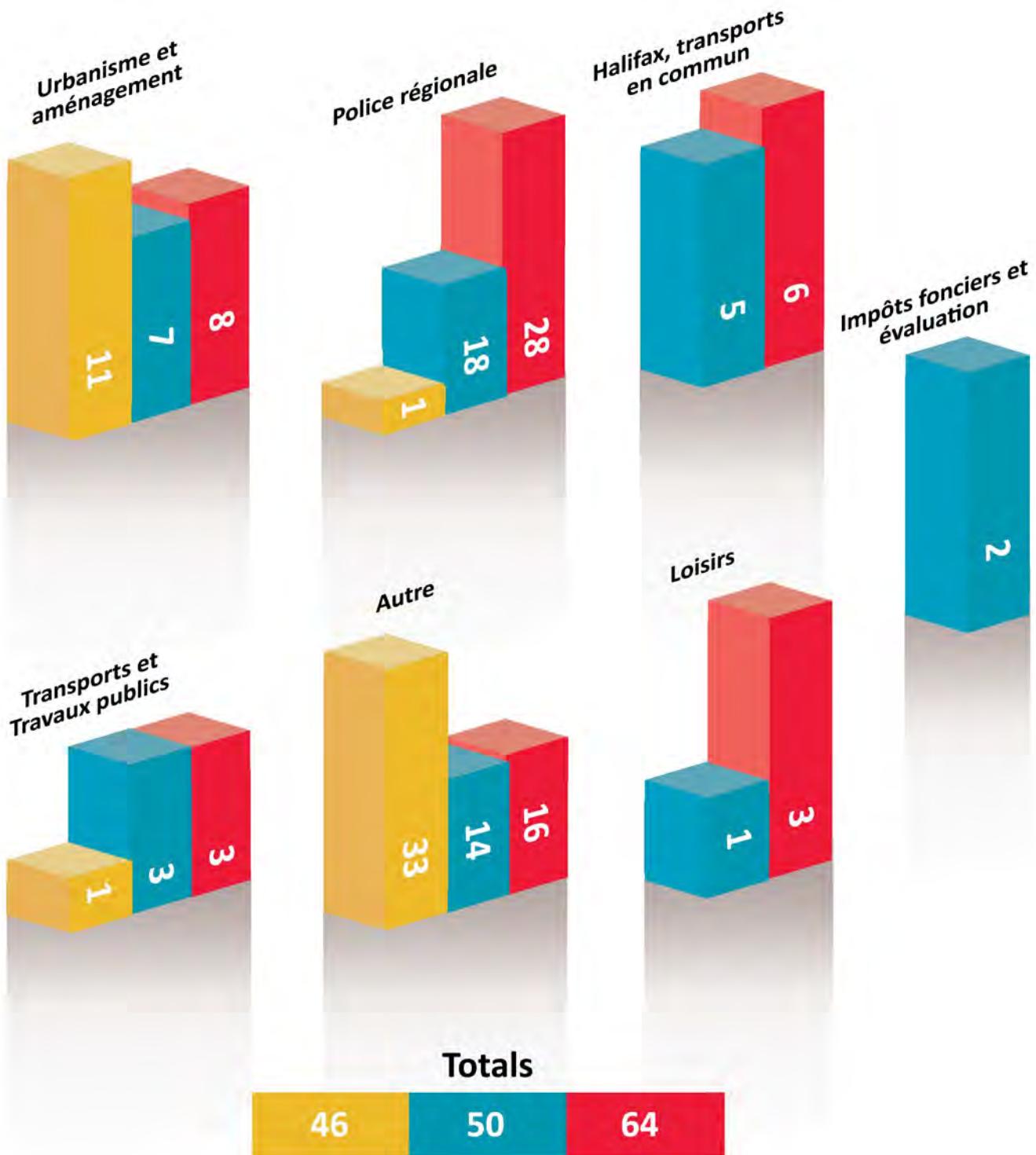


\* Ne comprend pas la santé des délinquants.

# Municipalité régionale d'Halifax

2017-2018 - 2018-2019 - 2019-2020

Figure 11



# Commission des accidents du travail

2017-2018 - 2018-2019 - 2019-2020

Figure 12



## Défendeurs visés par les plaintes

Le tableau ci-dessous (figure 13) présente la liste des organismes publics qui ont fait l'objet de plaintes au titre de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act) et de la LDAFIP pour l'exercice 2019-2020. Le nom du défendeur est saisi au moment où celle-ci est déposée, avant qu'un examen ou une enquête ait lieu. Le fait de figurer sur cette liste ne suppose pas que le défendeur a commis une faute ou mal administré un dossier (**ministères en gras**).

Figure 13

<b>28</b>	<b>Affaires municipales et Logement</b>
<b>3</b>	<b>Agriculture</b>
<b>1</b>	<b>Aînés</b>
1	Amherst (ville)
11	Annapolis (municipalité)
1	Antigonish (municipalité)
3	Bridgewater (ville)
22	Bureau de l'ombudsman**
16	Centres régionaux pour l'éducation (anciens conseils scolaires)
2	Chester (municipalité)
1	Chester (village)
2	Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée
42	Commission d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse
6	Commission de la fonction publique
49	Commission des accidents du travail
29	Commission des droits de la personne
6	Commission des plaintes contre la police de la Nouvelle-Écosse
1	Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse
3	Commission du travail
<b>1</b>	<b>Communautés, Culture et Patrimoine</b>
2	Cumberland (municipalité)
2	Digby (municipalité)
1	Divert Nova Scotia
<b>13</b>	<b>Éducation et Développement de la petite enfance</b>
1	Élections Nouvelle-Écosse
<b>1</b>	<b>Énergie et Mines</b>
<b>6</b>	<b>Environnement</b>
<b>2</b>	<b>Finances et Conseil du Trésor</b>
2	Guy'sborough (municipalité)
64	Halifax (municipalité)
2	Inverness (municipalité)
5	IWK Health Centre
<b>246</b>	<b>Justice</b>
3	Kentville (ville)
2	Lunenburg (municipalité)
20	Municipalité régionale du Cap-Breton
1	New Glasgow (ville)
2	Nova Scotia Liquor Corporation
1	Nova Scotia Pension Services Corporation
2	Office de l'immigration de la Nouvelle-Écosse
<b>3</b>	<b>Pêches et Aquaculture</b>
1	Pictou (municipalité)
2	Pictou (ville)
1	Property Valuation Services Corporation
1	Queens (municipalité)

- 1 Richmond (municipalité)
- 55/154 (209) Santé et Mieux-être / Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse \***
- 2 Service des poursuites publiques
- 43 Service Nouvelle-Écosse**
- 375 Services communautaires**
  - 3 Services internes
  - 3 Shelburne (ville)
  - 1 St. Mary's (municipalité)
  - 1 Stellarton (ville)
- 12 Terres et Forêts**
- 20 Transports et Renouvellement de l'infrastructure**
- 20 Travail et Éducation postsecondaire**
  - 1 Trenton (ville)
  - 6 Truro (ville)
  - 1 West Hants (municipalité)
  - 1 Windsor (ville)
  - 2 Wolfville (ville)
  - 2 Yarmouth (municipalité)
- 585 Pas de défendeur – Regroupe les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau ainsi que les demandes d'informations et de renseignements**

**1902 TOTAL**

\* Comprend la santé des délinquants.

\*\* Le Bureau de l'ombudsman a été mis en cause dans 22 affaires portant sur l'avancement, le processus ou les résultats liés aux dossiers traités par les représentants de l'ombudsman. Les gestionnaires ont examiné et traité chacun de ces dossiers.

## Aperçu d'un mois d'activités

Le tableau suivant (Figure 14) détaille les différentes plaintes pour le mois d'octobre 2019 et illustre la diversité des plaintes reçues au cours d'un mois donné. Les renseignements fournis comprennent le nom du défendeur ainsi que la nature générale du problème. Les représentants de l'ombudsman doivent avoir une connaissance approfondie des lois, des politiques et des procédures et examiner tous les types de plaintes administratives, que celles-ci se rapportent à des lois provinciales ou à des règlements municipaux. La mention d'une plainte dans le tableau n'indique pas nécessairement qu'une faute a été commise ou qu'un dossier a été mal administré. Le défendeur est indiqué lorsqu'une plainte est reçue.

Figure 14

### Octobre 2019 – 168 plaintes et demandes de renseignements

- 3 Bureau de l'ombudsman**
  - Demande d'informations (1)
  - Demande du Bureau de l'ombudsman de l'Alberta (1)
  - Demande d'informations par un défendeur (1)
- 5 Commission d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse**
  - Demande de service (2)
  - Communication (2)
  - Prestation de services (1)
- 4 Commission des accidents du travail**
  - Avantages (1)
  - Réclamations (2)
  - Communication (1)
- 4 Commission des droits de la personne**
  - Évaluation (1)
  - Communication (3)
- 2 Éducation et Développement de la petite enfance**
  - Centre régional pour l'éducation Cape Breton Victoria (1)
  - Éducation de la petite enfance (1)
- 1 Immigration Nouvelle-Écosse**
  - Programme pilote (1)
- 12 Justice**
  - Services correctionnels pour adultes (8)
  - Services judiciaires (1)
  - Centres de justice (1)
  - Curateur public (1)
  - Services correctionnels pour jeunes (1)
- 4 Municipalité du comté d'Annapolis**
  - Politique sur les réunions du conseil (2)
  - Politique de gestion des dossiers (1)
  - Politique sur les appels d'offres (1)
- 2 Municipalité du district de Chester**
  - Conditions de nomination des comités (2)
- 1 Municipalité du district de Digby**
  - Contrôle des animaux (1)

**8 Municipalité régionale d'Halifax**

Halifax, transports en commun (1)  
Urbanisme et aménagement (1)  
Police régionale (5)  
Politique sur les taxis (1)

**1 Nova Scotia Liquor Corporation**

Milieu de travail respectueux (1)

**54 Plaintes ne relevant pas de la compétence de l'ombudsman**

Cour ou tribunal (5), p. ex. demande de conseils juridiques  
Élu (1)  
Gouvernement fédéral (7), p. ex. prestations et crédits d'impôt fédéraux  
Affaires privées (36), p. ex. assurances, services publics, entreprises privées  
Organismes autoréglementés (5) – p. ex. faute professionnelle médicale

**20 Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse**

Région Centre (2)  
Région Nord (1)  
Santé des délinquants (9)  
Région Ouest (3)  
Autre (5)

**3 Santé et Mieux-être**

Soins continus (3)

**5 Service Nouvelle-Écosse**

Rabais pour le chauffage (1)  
Propriété (1)  
Bureau des véhicules automobiles (2)  
Location (1)

**31 Services communautaires**

Enfants, jeunes et familles (15)  
Soutien à l'emploi et aide au revenu (10)  
Logement (6)

**1 Services internes**

Demande de documents (1)

**1 Terres et Forêts**

Permis de chasse (1)

**4 Transports et Renouvellement de l'infrastructure**

Autoroutes (3)  
Services immobiliers (1)

**1 Travail et Éducation postsecondaire**

Éducation supérieure (1)

**1 Ville de Trenton**

Sewer (1)

## Processus de règlement des plaintes

### Façons dont les plaintes sont traitées par le personnel du Bureau de l'ombudsman

#### Réception/Évaluation

La plainte est présentée par téléphone, par courriel, au moyen d'un formulaire en ligne ou en personne.

Si la plainte ne relève pas de la compétence du Bureau, elle est consignée.

Si elle relève de la compétence du Bureau, un gestionnaire l'attribue à un représentant de l'ombudsman.

Souvent, les demandes de renseignements ou examens administratifs peuvent donner lieu à un règlement dans le cadre d'un processus

L'analyste des plaintes et de l'évaluation crée un dossier et détermine si l'affaire relève de la compétence du Bureau ou non.

#### Demande de renseignements

Le représentant de l'ombudsman confirme la nature de la plainte auprès du plaignant et commence à analyser comment elle pourrait être traitée.

#### Enquête

Vise généralement des affaires à approfondir ou complexes et suppose un processus officiel.

#### Consultations

Les enquêtes officielles donnent lieu à la publication d'un rapport résumant la plainte et ses conclusions.

Avant que le rapport soit parachevé, le plaignant et le défendeur ont la possibilité de formuler des commentaires durant le processus de consultation.

#### Recommandations

La plupart des rapports finaux comprennent des recommandations du Bureau.

Ces recommandations visent à dissiper les préoccupations mises au jour dans le cadre du processus d'enquête.

#### Recommandations

Dans la plupart des cas, les défendeurs choisissent de mettre en œuvre les recommandations en entier.

Le Bureau surveille les recommandations jusqu'à ce qu'elles soient mises en œuvre.

La plupart des enquêtes amorcées par le Bureau commencent par des plaintes ou des préoccupations portées à son attention par un membre du public. Même si notre travail initial consiste à régler les affaires de façon informelle, la nature ou la complexité d'un problème nécessite parfois l'adoption d'une approche officielle. Ces types d'enquêtes peuvent donner lieu à des recherches approfondies, l'examen de documents et des entrevues avec les parties concernées, entre autres méthodes permettant de déterminer avec précision ce qui s'est passé. Dans certains cas, la nécessité d'une enquête officielle découle de problèmes récurrents, et d'autres peuvent avoir des répercussions systémiques allant au-delà de la plainte ou du problème initial. Lorsqu'une enquête passe à l'étape suivante, le gestionnaire procède à une évaluation plus approfondie et décide des prochaines étapes. S'il est décidé de mener une enquête, ou une enquête plus officielle, les membres de la direction se réunissent pour déterminer la façon de procéder.

Grâce à la surveillance des tendances en matière de plaintes, les représentants de l'ombudsman peuvent déterminer les problèmes systémiques que pourraient causer les politiques ou le 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 » concernent 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 peuvent ne pas forcément émaner d'une plainte, mais qui exigent un examen approfondi.

Cette année, treize enquêtes approfondies ont été menées. Le Bureau a mené une enquête sur deux affaires de divulgation d'actes fautifs au titre de la LDAFIP (PIDWA). Le Bureau reçoit de nombreuses divulgations d'actes fautifs, certaines faisant l'objet d'une évaluation et d'une enquête au titre de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act) et d'autres justifient un renvoi. En vertu de la LDAFIP (PIDWA), les divulgations d'actes fautifs doivent répondre à des critères précis.



## Le saviez-vous

Le Bureau de l'ombudsman fait son possible pour rendre ses services accessibles. Les plaintes peuvent être envoyées par téléphone, courrier ou télécopieur; elles peuvent également être faites en personne ou directement en ligne. Le formulaire en ligne permet de recueillir uniquement les renseignements dont nous avons besoin pour traiter les plaintes de manière plus efficace, réduisant ainsi les délais de traitement. Pour soumettre une plainte, veuillez cliquer sur : [ombudsman.novascotia.ca/fr/complaints?q=complaints](http://ombudsman.novascotia.ca/fr/complaints?q=complaints)

## **Enquêtes au titre de la loi sur l'ombudsman (Ombudsman Act)**

Une grande partie des plaintes que reçoit le Bureau, principalement par téléphone, sont traitées par les Services des enquêtes et des plaintes. Ces plaintes sont traitées par l'analyste des plaintes et de l'évaluation à l'étape de la réception et de l'évaluation, ou sont transmises aux représentants de l'ombudsman dans le cadre d'examens administratifs. Un faible nombre de ces plaintes font l'objet d'enquêtes officielles. Un grand nombre touchent des ministères et des municipalités dotés de leurs propres processus internes de règlement 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'une aide supplémentaire, il peut le guider dans le processus de règlement d'une plainte ou lui fournir des directives générales sur la procédure. Si une plainte s'inscrivant dans un processus en cours semble s'être écartée de l'objectif initial, une intervention officieuse des représentants de l'ombudsman peut 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 préconise plutôt l'adoption d'un processus qui est juste.

Lorsqu'une plainte relève de la compétence du Bureau et que tous les recours ont été épuisés, l'évaluation préliminaire est généralement suivie par un examen administratif. 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 fondées sur des pratiques exemplaires ou en orientant l'une ou l'autre partie vers une étape des politiques ou des procédures ayant été ignorée ou négligée. S'il est impossible de régler la situation de façon officieuse, une enquête plus officielle peut être lancée. Comme il a déjà été mentionné, les enquêtes officielles nécessitent une recherche approfondie, des entrevues et d'autres documents de référence, et elles peuvent aboutir à la formulation de recommandations.

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

Le Bureau de l'ombudsman peut enquêter sur les activités, les pratiques et les politiques du gouvernement de sa propre initiative; il s'agit d'enquêtes engagées d'office. 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 doit faire l'objet d'un examen. Ces examens et enquêtes traitent souvent de questions pouvant être de nature systémique. Au cours de l'exercice, le Bureau a mené trois (3) enquêtes de sa propre initiative et examens de politiques.

## **Enquêtes sur des jeunes**

Les plaintes présentées au Bureau par des enfants et des adolescents, leur famille, leurs tuteurs ou le personnel chargé de la prestation de services, sont classées dans la catégorie Services pour jeunes et aînés. Ces plaintes sont traitées de la même façon que toutes les autres, mais une attention particulière est accordée aux besoins des enfants et des jeunes, tant pour ce qui est de transmettre l'information d'une manière adaptée à leur âge que d'assurer leur sécurité à toutes les étapes du processus de plainte et d'enquête. De nombreuses plaintes sont d'abord entendues par les représentants de l'ombudsman à l'occasion de visites des établissements résidentiels de soins pour enfants, au Wood Street Centre Campus, au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse et à l'Établissement de détention du Cap-Breton pour jeunes délinquants. Ces visites permettent de s'assurer que les jeunes et le personnel connaissent le rôle du Bureau et qu'ils peuvent présenter des plaintes le plus facilement possible.

## Enquêtes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act)

La loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act) offre aux fonctionnaires et aux membres du public un moyen clair et accessible de divulguer des allégations d'actes répréhensibles concernant le gouvernement provincial. Même si cette loi vise seulement les fonctionnaires provinciaux, les divulgations d'actes concernant les administrations municipales peuvent être examinées et traitées 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 peuvent communiquer directement avec le Bureau de l'ombudsman.

Les situations qui se prêtent davantage à un mécanisme de règlement des griefs, comme les questions touchant l'emploi, ne font généralement pas l'objet d'une enquête en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act) et sont renvoyées à une organisation comme un syndicat. Chaque affaire présentée au Bureau fait l'objet d'une évaluation et, s'il y a lieu, d'un renvoi à une autorité compétente. Si, par exemple, un fonctionnaire soumettait une allégation de discrimination au Bureau, les représentants de l'ombudsman pourraient adresser l'intéressé à la Commission des droits de la personne. Cette année, deux plaintes ont fait l'objet d'une enquête au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act).

Lorsque la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act) a été modifiée en 2016, la définition des organismes gouvernementaux auxquels elle s'applique a été élargie pour inclure les organismes, conseils, commissions et établissements d'enseignement du secteur public. La Commission de la fonction publique a alors rappelé à ces entités leurs responsabilités en vertu de la loi, notamment la mise en place de procédures relatives aux divulgations des actes fautifs et la nomination d'un agent chargé de les traiter. Certaines des entités en question ont demandé au Bureau de l'ombudsman de les aider à comprendre leurs nouvelles responsabilités et à élaborer des procédures.

Le Bureau apprécie cette démarche et étudie différents moyens de fournir davantage de ressources et une plus grande aide en matière de divulgation des actes fautifs.

Il n'y a pas eu, en 2019-2020, de demandes de renseignements, d'allégations ou d'enquêtes relatives à des actes fautifs liés au Bureau de l'ombudsman. Le tableau 15 indique les renseignements à fournir en vertu de l'article 18 de la loi sur la

Figure 15

Renseignements obligatoires en vertu de l'article 18 de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (Public Interest Disclosure of	2019-2020
Nombre de divulgations d'actes fautifs qui ont été reçues	0
Nombre de constatations d'actes fautifs	0
Détails sur chaque acte fautif	s. o.
Recommandations et mesures prises pour chaque acte fautif	s. o.

En septembre 2019, le Bureau a accueilli la Conférence canadienne sur les divulgations en matière d'intégrité publique. En plus d'offrir des mises à jour, les représentants des gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral qui ont un mandat en matière de divulgation en matière d'intérêt public ont discuté des pratiques et des procédures pour le traitement des divulgations d'actes fautifs et de leurs responsabilités en vertu de leurs lois respectives. La rencontre a offert une occasion d'apprentissage intéressante pour les personnes qui travaillent dans le domaine de la divulgation en matière d'intérêt public, particulièrement pour nos collègues qui ont récemment reçu leur mandat à cet effet.

## Résultats des enquêtes (recommandations)

La loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*) confère au Bureau le pouvoir d'adresser des recommandations aux ministères, organismes, conseils et commissions du gouvernement provincial, ainsi qu'aux municipalités. Ces recommandations sont généralement le résultat d'enquêtes approfondies, habituellement officielles, menées par le Bureau.

Pour chaque recommandation qui est formulée, l'organisme public concerné est tenu de rendre compte au Bureau de la façon dont il prévoit donner suite à la recommandation et la mettre en œuvre dans un délai prescrit. C'est grâce au pouvoir de formuler des recommandations que le Bureau étaye et améliore la politique publique, les procédures et la prestation des services du gouvernement. L'organisme peut choisir d'accepter et de mettre en œuvre les recommandations, en tout ou en partie, ou de les refuser. Cela dit, la plupart des ministères acceptent et mettent en œuvre les recommandations dans leur intégralité. Il y a plusieurs raisons pour lesquelles une partie donnant suite à une recommandation peut choisir de la mettre en œuvre intégralement, notamment le souhait sincère des fonctionnaires d'améliorer les politiques et les procédures publiques et les préoccupations quant à la façon dont le public pourrait percevoir le défaut de le faire.

Les figures 16-19 présentent les recommandations formulées en 2019-2020. Elle indique également l'organisme public visé (défendeur) ainsi que la nature de la plainte. Il y a eu en 2018-2019 19 recommandations officielles. Les recommandations ne découlent pas toutes de nouvelles affaires traitées au cours de l'exercice; certains exemples sont tirés d'enquêtes ouvertes au cours d'un exercice précédent et qui ont pris fin en 2019-2020. Toutes les recommandations ont été acceptées et font l'objet d'un suivi de mise en œuvre.

Figure 16

### Plainte

Dans cette affaire, le plaignant avait des préoccupations quant au traitement, par un service de police municipal, d'une enquête sur la mort d'un membre de la famille ainsi qu'au traitement ultérieur de sa plainte auprès de la CEPP.

*Voir l'étude de cas à la page 11.*

### Défendeur

Commission d'examen des plaintes concernant la police (CEPP)

### Recommandations

1. Élaborer des politiques et des procédures conformes aux exigences de la loi pour le traitement des plaintes, précisant le rôle de la CEPP aux étapes de l'évaluation initiale des plaintes.
2. Veiller à ce que les informations mises à la disposition du public expliquent bien la procédure de traitement des plaintes déposées à l'aide du formulaire 5 ainsi que l'avis d'examen.
3. Élaborer et mettre en œuvre des normes de consignation fidèle des informations à verser aux dossiers.

**Les recommandations ont été acceptées et font l'objet d'un suivi de mise en œuvre.**

Figure 17

## Plainte

Une enquête engagée d'office a été ouverte après le dépôt de plusieurs plaintes au sujet de services fournis à un client. Le Bureau a procédé à un examen des services fournis au client sur une période de cinq ans en les comparant à la politique en vigueur sur les services de protection des adultes et aux entrevues des responsables des services. Un rapport de consultation et un rapport final ont été préparés, et quatre recommandations ont été formulées à l'intention du ministère de la Santé et du Mieux-être, qui les a acceptées.

## Respondent

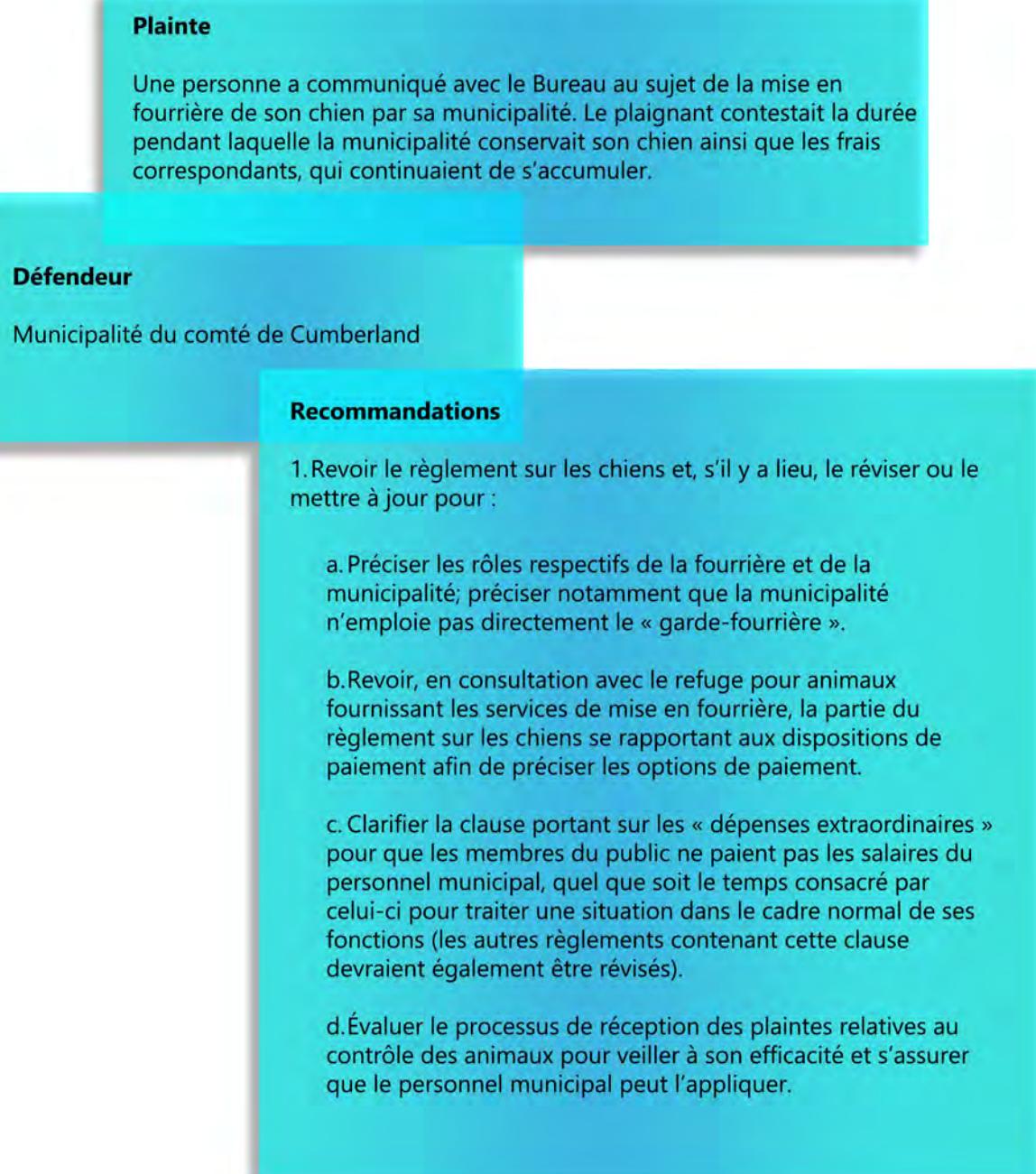
Ministère de la Santé et du Mieux-être – Soins continus, services de protection des adultes

## Recommandations

1. Examiner et, s'il y a lieu, modifier le continuum des risques pour la protection des adultes afin de réduire les ambiguïtés liées aux quatre catégories de risques faibles à risques extrêmement élevés, et faire en sorte que les antécédents du client soient pris en compte lors de l'évaluation des risques.
2. Élaborer et mettre en œuvre un processus pour évaluer la capacité de l'aidant ou du subrogé (légal) à fournir le niveau nécessaire de soins, de soutien et de pouvoir décisionnel à un client des Services de protection des adultes, ainsi que pour déterminer si des aides ou des ressources supplémentaires peuvent être nécessaires pour ledit aidant ou subrogé.
3. Élaborer et mettre en œuvre un processus d'assurance de la qualité ou d'examen interne pour les dossiers des Services de protection des adultes classés à l'étape de l'évaluation initiale, y compris un examen des dossiers des clients des Services de protection des adultes lorsqu'un client peut faire l'objet de plusieurs renvois ou lorsque des risques modérés ont été déterminés. Le processus d'assurance de la qualité ou de l'examen interne ne doit pas concerner les dossiers jugés conformes aux critères de risque élevé et extrêmement élevé.
4. Évaluer les besoins de formation liés aux Services de protection des adultes et, s'il y a lieu, mettre en place un plan de formation normalisé en fonction des besoins.

**Les recommandations ont été acceptées et font l'objet d'un suivi de mise en œuvre.**

Figure 18



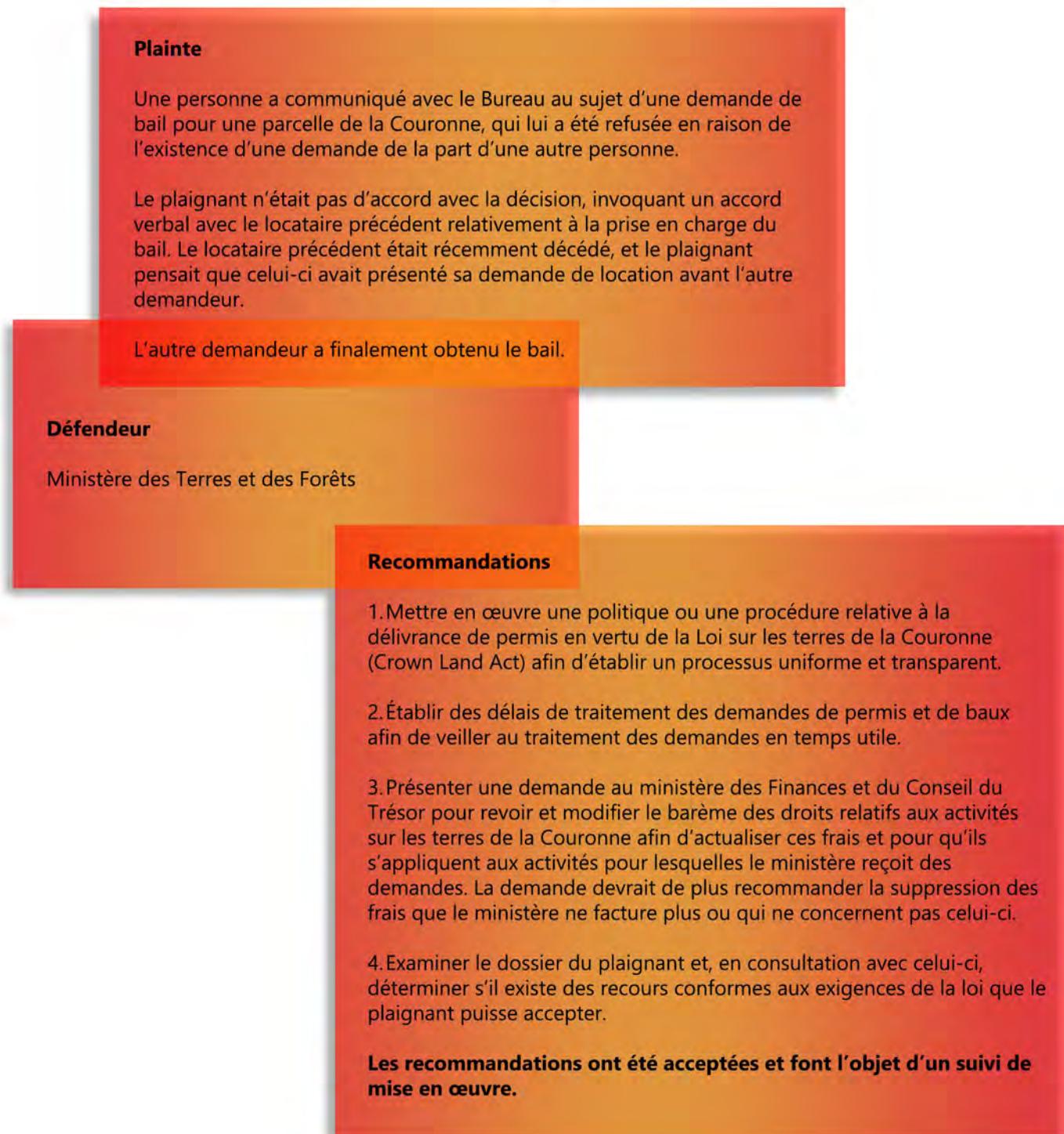
## **Recommendations (a continué):**

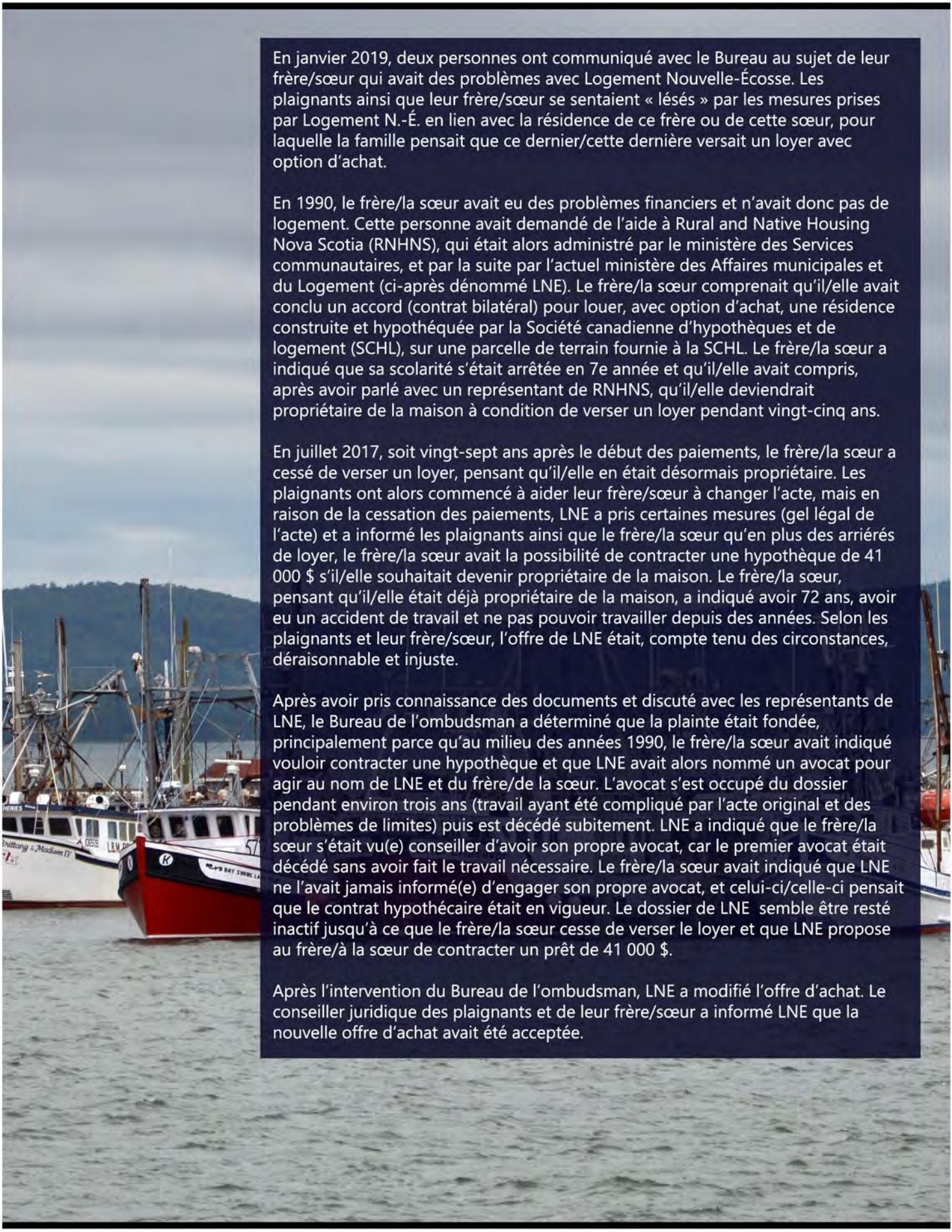
2. Le règlement sur les chiens doit être revu avec le personnel afin que celui-ci connaisse les limites de sa compétence, notamment en ce qui concerne l'émission de directives verbales aux propriétaires de chiens; et inclure dans les communiqués de la municipalité les exigences établies par des organismes externes, comme la SPCA. Il est recommandé à la municipalité de consulter la SPCA afin de promouvoir une démarche coordonnée conforme aux compétences de ces deux entités.
3. Mettre en place des normes de documentation et de tenue de registres, et former le personnel afin d'assurer la tenue de registres précis et détaillés, comme l'indiquent les recommandations formulées par le Bureau de l'ombudsman en juin 2018.
4. Élaborer des normes de communication afin de pouvoir faire un suivi en temps voulu auprès des organismes externes, comme la SPCA et la GRC.
5. Mettre en œuvre un programme d'assurance de la qualité pour assurer la conformité avec les normes de la municipalité en matière de documentation et de tenue de dossiers.
6. Revoir la pratique consistant à limiter la communication avec le public après qu'une action en justice a été envisagée pour assurer une communication ouverte et accessible ne créant ni obstacle ni désavantage.
7. Mettre en œuvre une politique sur les plaintes du public afin que celui-ci puisse faire part de ses préoccupations sur la prestation des services municipaux. Le modèle de politique en matière de plaintes (2013) élaboré par Service Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a été fourni à la municipalité à titre de ressource.
8. Revoir les frais de mise en fourrière facturés au propriétaire, et rembourser le montant correspondant aux journées pour lesquelles aucune preuve n'a été fournie pour justifier la garde du chien en fourrière, notamment en ce qui concerne les journées pendant lesquelles le chien a été mis en fourrière entre [date expurgée] et pour lesquelles les activités consignées au dossier ne contiennent pas d'explications raisonnables suffisantes sur la conservation du chien dans la fourrière.

**Le personnel municipal a indiqué être prêt à accepter les commentaires du Bureau et à améliorer les processus. Depuis la publication du rapport final, le conseil municipal a modifié le règlement sur le contrôle des chiens puis l'a adopté.**

**Le Bureau poursuit sa collaboration avec la municipalité en ce qui concerne la mise en œuvre des autres recommandations.**

Figure 19





En janvier 2019, deux personnes ont communiqué avec le Bureau au sujet de leur frère/sœur qui avait des problèmes avec Logement Nouvelle-Écosse. Les plaignants ainsi que leur frère/sœur se sentaient « lésés » par les mesures prises par Logement N.-É. en lien avec la résidence de ce frère ou de cette sœur, pour laquelle la famille pensait que ce dernier/cette dernière versait un loyer avec option d'achat.

En 1990, le frère/la sœur avait eu des problèmes financiers et n'avait donc pas de logement. Cette personne avait demandé de l'aide à Rural and Native Housing Nova Scotia (RNHNS), qui était alors administré par le ministère des Services communautaires, et par la suite par l'actuel ministère des Affaires municipales et du Logement (ci-après dénommé LNE). Le frère/la sœur comprenait qu'il/elle avait conclu un accord (contrat bilatéral) pour louer, avec option d'achat, une résidence construite et hypothéquée par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), sur une parcelle de terrain fournie à la SCHL. Le frère/la sœur a indiqué que sa scolarité s'était arrêtée en 7e année et qu'il/elle avait compris, après avoir parlé avec un représentant de RNHNS, qu'il/elle deviendrait propriétaire de la maison à condition de verser un loyer pendant vingt-cinq ans.

En juillet 2017, soit vingt-sept ans après le début des paiements, le frère/la sœur a cessé de verser un loyer, pensant qu'il/elle en était désormais propriétaire. Les plaignants ont alors commencé à aider leur frère/sœur à changer l'acte, mais en raison de la cessation des paiements, LNE a pris certaines mesures (gel légal de l'acte) et a informé les plaignants ainsi que le frère/la sœur qu'en plus des arriérés de loyer, le frère/la sœur avait la possibilité de contracter une hypothèque de 41 000 \$ s'il/elle souhaitait devenir propriétaire de la maison. Le frère/la sœur, pensant qu'il/elle était déjà propriétaire de la maison, a indiqué avoir 72 ans, avoir eu un accident de travail et ne pas pouvoir travailler depuis des années. Selon les plaignants et leur frère/sœur, l'offre de LNE était, compte tenu des circonstances, déraisonnable et injuste.

Après avoir pris connaissance des documents et discuté avec les représentants de LNE, le Bureau de l'ombudsman a déterminé que la plainte était fondée, principalement parce qu'au milieu des années 1990, le frère/la sœur avait indiqué vouloir contracter une hypothèque et que LNE avait alors nommé un avocat pour agir au nom de LNE et du frère/de la sœur. L'avocat s'est occupé du dossier pendant environ trois ans (travail ayant été compliqué par l'acte original et des problèmes de limites) puis est décédé subitement. LNE a indiqué que le frère/la sœur s'était vu(e) conseiller d'avoir son propre avocat, car le premier avocat était décédé sans avoir fait le travail nécessaire. Le frère/la sœur avait indiqué que LNE ne l'avait jamais informé(e) d'engager son propre avocat, et celui-ci/celle-ci pensait que le contrat hypothécaire était en vigueur. Le dossier de LNE semble être resté inactif jusqu'à ce que le frère/la sœur cesse de verser le loyer et que LNE propose au frère/à la sœur de contracter un prêt de 41 000 \$.

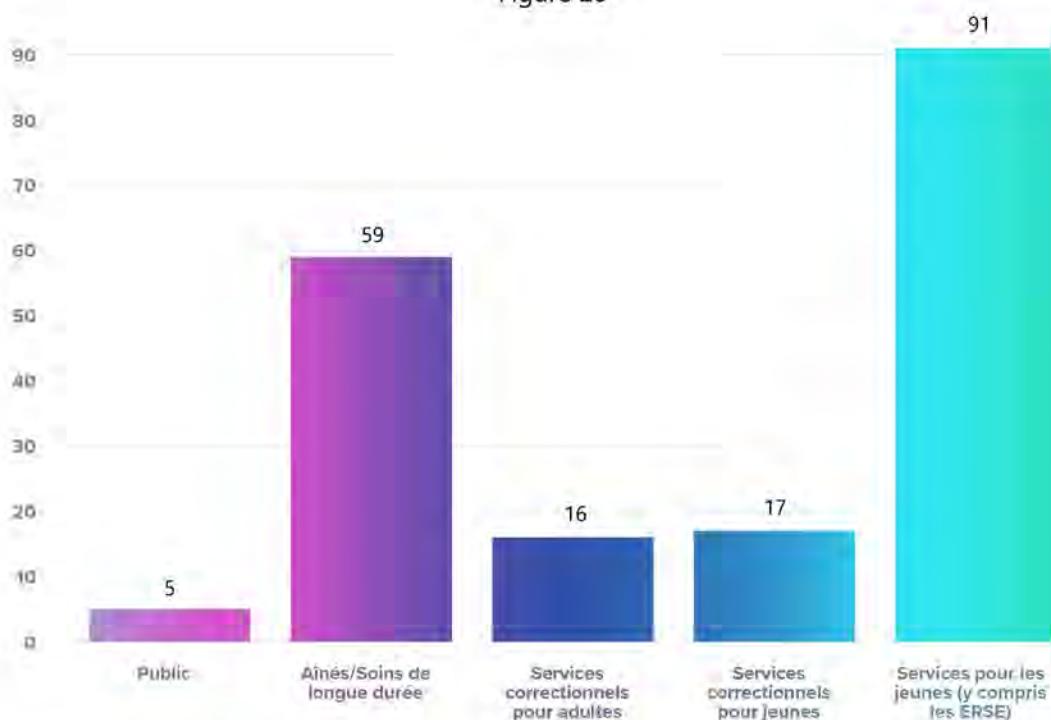
Après l'intervention du Bureau de l'ombudsman, LNE a modifié l'offre d'achat. Le conseiller juridique des plaignants et de leur frère/sœur a informé LNE que la nouvelle offre d'achat avait été acceptée.

## Sensibilisation

Une part importante du travail effectué par les représentants de l'ombudsman se fait par la sensibilisation. Les activités de sensibilisation peuvent prendre plusieurs formes, qu'il s'agisse de tenir un kiosque à une exposition pour les aînés, de rendre visite à des jeunes pris en charge ou de faire des présentations officielles à des employés du gouvernement ou des groupes communautaires. Trois grands domaines font l'objet d'une attention régulière : les adultes dans les établissements de soins de longue durée (SLD), les jeunes dans les établissements résidentiels de soins pour enfants (ERSE) ainsi que les jeunes et autres détenus dans les établissements correctionnels.

Les représentants de l'ombudsman interviennent auprès des enfants, des jeunes, des aînés, des détenus et du personnel en leur proposant des entretiens en privé ou en compagnie de leurs pairs. Les représentants recueillent également des données, distribuent des documents d'information, écoutent les préoccupations ou les plaintes, se familiarisent avec les établissements en les visitant et nouent des liens avec les résidents, les détenus et le personnel. Les visites sur place sont organisées de façon régulière et en fonction des besoins. Par exemple, les établissements correctionnels pour adultes et les ERSE sont visités tous les trimestres, et des visites mensuelles ont lieu au Wood Street Centre Campus, au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse et à l'unité de soins en milieu surveillé du IWK. Les représentants de l'ombudsman rédigent également des rapports décrivant en détail leur visite, qu'une plainte soit déposée ou non par une personne présente.

Figure 20



En plus d'effectuer régulièrement des visites sur place, les représentants de l'ombudsman assistent à des événements spéciaux et à des activités ponctuelles qui leur permettent de dialoguer avec de nouveaux groupes et de nouvelles personnes.

Par exemple, cette année, les représentants de l'ombudsman ont participé aux salons suivants : Atlantic Vitality Seniors' Expo, Hants County Seniors' Expo et Yarmouth 50+ Expo. Des représentants ont parlé lors d'une collecte de fonds pour les jeunes pris en charge, fait des présentations aux étudiants des programmes d'aide aux enfants et aux jeunes du NSCC sur deux campus, et offert des séances d'information aux fonctionnaires de la justice auprès des jeunes et aux travailleurs correctionnels en formation. Des représentants ont assisté à la fête de lancement du bulletin « The Voice » des jeunes pris en charge, et un représentant a parlé lors de l'assemblée générale annuelle de la Fédération des familles d'accueil.

Des représentants de l'ombudsman siègent au conseil d'administration du Conseil pour la famille de la Nouvelle-Écosse et à son Comité pour les jeunes pris en charge, au Conseil canadien des défenseurs des enfants et des jeunes, au Conseil canadien des ombudsmans parlementaires et au Forum canadien des ombudsmans. Le Bureau a une fois de plus participé à la campagne annuelle de collecte de fonds de la Commission de la fonction publique pour Centraide et a coordonné ses efforts par l'intermédiaire du Comité directeur Centraide de la fonction publique.

## Services correctionnels

En Nouvelle-Écosse, quatre établissements correctionnels pour adultes assurent le maintien en détention des détenus condamnés ainsi que ceux placés en détention provisoire en attente de leur procès. Ces établissements 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). Ils reçoivent la visite de représentants de l'ombudsman tous les trimestres ou selon les besoins. Dans le cadre de leurs visites, les représentants peuvent recevoir des plaintes, fournir des renseignements ou effectuer des aiguillages, et encourager le règlement des plaintes à travers le processus des services correctionnels relatif au traitement interne des plaintes.

Les représentants de l'ombudsman et l'analyste des plaintes et de l'évaluation informent les détenus sur le processus interne de traitement des plaintes au sein des services correctionnels et leur conseillent d'utiliser toutes les voies d'appel avant de déposer une plainte auprès du Bureau. Cette façon de procéder a réduit le nombre total de plaintes visant les services correctionnels. Cette réduction des plaintes permet donc à l'analyste des plaintes et de l'évaluation et aux représentants de l'ombudsman de consacrer plus de temps aux questions complexes ou systématiques. La figure 21 indique le nombre de plaintes des détenus liées aux services correctionnels au cours des cinq derniers exercices. Le graphique ne comprend pas les plaintes des détenus à l'extérieur des services correctionnels, comme celles qui concernent les services de santé des délinquants fournis par la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse. Le total des plaintes déposées par les détenus et le public en ce qui concerne les services correctionnels se trouve à la figure 8. En 2019-20, les détenus ont déposé 142 plaintes visant les services correctionnels, dont plusieurs ont été renvoyées au processus interne de traitement des plaintes.

Outre ces plaintes, des représentants du ministère de la Justice ont communiqué avec le Bureau au sujet de la vérification du placement en cellule d'isolement des détenus dans les établissements correctionnels, ce qui amené les représentants de l'ombudsman à mettre en œuvre un processus de vérification trimestriel indépendant du recours aux cellules d'isolement afin de communiquer les conclusions au ministère de la Justice.

Figure 21  
Plaintes visant les services correctionnels



### Étude de cas

Un détenu s'est plaint auprès du Bureau de l'ombudsman que ses biens avaient été égarés lors de transferts entre divers endroits. Le détenu avait été transféré du poste de police à plusieurs Services des shérifs, deux établissements correctionnels et deux hôpitaux. Au cours de ces transferts, des objets lui appartenant, c'est-à-dire des bijoux, ont disparu. Aucun établissement n'en a accepté la responsabilité.

Selon la politique en vigueur, les biens personnels doivent être enregistrés et surveillés selon une chaîne de responsabilité définie, et ce afin d'éviter les réclamations liées aux objets perdus et volés et pour protéger les biens personnels.

Grâce au représentant de l'ombudsman chargé du dossier, le détenu s'est vu offrir et a accepté le remboursement de ses biens personnels par le ministère de la Justice.

### **Services pour les jeunes et les aînés**

Bien que les jeunes et les aînés appartiennent à deux groupes d'âge opposés, ils ont certaines choses en commun. Par exemple, les jeunes et les aînés, notamment ceux pris en charge et sous garde, font partie des personnes les plus vulnérables de notre société. Étant donné que ces deux groupes dépendent plus souvent des services publics que le reste de la population, les interactions négatives avec le gouvernement tendent à être plus nombreuses. Il arrive qu'ils dépendent d'un ou de plusieurs services gouvernementaux pour leur quotidien, ce qui peut entraîner des conflits qui compliquent le niveau de prestation. Par exemple, les jeunes qui demeurent dans les établissements résidentiels de soins pour enfants (ERSE) qui sont ou en détention au Centre pour jeunes de la Nouvelle-Écosse ont beaucoup plus d'interactions avec les services et les soins fournis par le gouvernement que nombres d'autres jeunes de la province, 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 enquêtent sur celles-ci. Ces groupes vulnérables reçoivent une attention particulière relativement à nos services d'aiguillage. Même si l'on tient compte des vulnérabilités possibles, il convient parfois que les représentants de l'ombudsman aident la personne en l'orientant tout au long d'un processus au lieu de simplement l'envoyer ailleurs, et ils s'informent 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 enchaissés dans un instrument législatif particulier, mais découlent des conclusions d'une vérification du gouvernement provincial réalisée en 1995, ainsi que 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 tenue par les représentants de l'ombudsman de visites régulières dans les établissements résidentiels de soins pour enfants et les établissements de prise en charge et de détention. Pour en savoir plus au sujet des visites sur place, voir la partie Sensibilisation du présent rapport.

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 afin qu'ils communiquent les problèmes et leurs plaintes, y compris les allégations de négligence et d'actes répréhensibles. Même si les représentants de l'ombudsman conseillent aux jeunes de faire part de leurs préoccupations de base au personnel avant d'avoir recours aux processus internes de règlement des plaintes, ils n'hésitent pas à enquêter sur les allégations de mauvais traitements.

## Types de plaintes déposées par des jeunes

La plupart des plaintes proviennent de jeunes pris en charge et en détention – voir les catégories de la figure 22. Par exemple, la catégorie « nourriture » se rapporte aux repas donnés dans les établissements publics pour jeunes; et la catégorie « personnel » se rapporte au personnel des établissements.

Figure 22

13	Personnel
3	Programmes
6	Éducation
12	Placement
10	Discipline
8	Sécurité personnelle / allégation de maltraitance
3	Juridique / Avocat
2	Installations / Bâtiment
5	Nourriture
1	Loisirs
1	Droits
17	Travailleur social
2	Hygiène
4	Communication
10	Soins de santé
3	Biens personnels
5	Priviléges
10	Politiques et procédures
10	Autre
<b>125</b>	<b>Total</b>

## Problèmes particuliers aux aînés

Les plaintes enregistrées en tant que problèmes particuliers aux aînés doivent se rapporter à des situations dans lesquelles le statut de personne âgée est directement lié à la plainte. Les plaintes qui ont été déposées par des aînés ne sont donc pas toutes indiquées ici.

Figure 23

13	Soins continus / Foyers de soins
10	Logement
7	Autres soins de santé
3	Autre
10	Ne relevant pas de la compétence du Bureau (renvois)
<b>43</b>	<b>Total</b>

## Étude de cas sur un aîné

Il incombe souvent au Bureau de l'ombudsman d'essayer d'expliquer à un plaignant un règlement ou une formule de financement qui semble compliqué, ou encore, ce qui est plus utile, de persuader l'administrateur d'un programme d'expliquer celui-ci à un plaignant sans porter de jugement.

Un retraité a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman pour se plaindre du fait que l'allocation logement qu'il recevait d'un organisme provincial baissait chaque année en raison de l'indexation des prestations du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti. Après avoir fait ses propres calculs, le plaignant a déterminé que la baisse de son allocation ne correspondait pas à l'augmentation de ses prestations et qu'il « s'appauvrissait » donc.

En réalité, les craintes du plaignant n'étaient pas fondées.

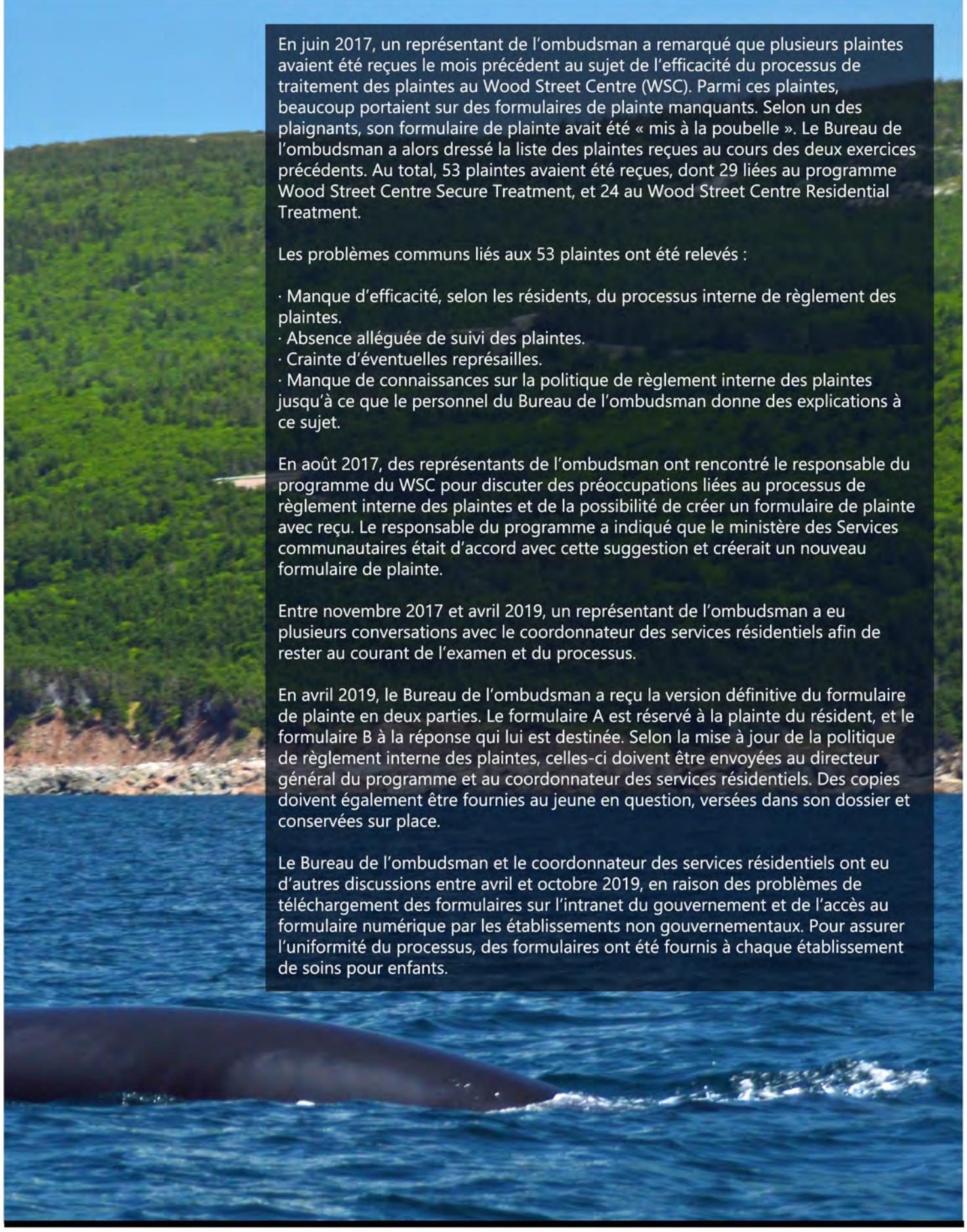
Le problème était le suivant : lors du premier contact du plaignant avec l'organisme provincial, chaque partie avait accusé l'autre d'impolitesse. Selon le plaignant, l'explication fournie n'avait aucun sens, et, selon le défendeur, le plaignant n'arrivait pas à comprendre la formule de calcul.

Selon le plaignant, un employé de la régie du logement avait indiqué que l'allocation logement baissait en fonction de l'augmentation des revenus de la personne, selon le même montant, ce qui, en réalité, n'est pas vrai.

Le même employé a de plus dit au plaignant qu'en raison de sa catégorie de revenu, il est censé consacrer 30 % de son revenu brut au logement. La personne doit de plus demander à Service Canada une lettre de confirmation annuelle de son revenu. La régie exige alors que 30 % de ce montant soient consacrés à la location d'un logement. Si le loyer mensuel est supérieur au montant en question, le supplément équivaut alors à la différence entre ce montant et le loyer. Un représentant de l'ombudsman a expliqué la formule de calcul au plaignant ainsi que la baisse de son allocation logement en fonction de l'augmentation de ses revenus sur trois ans. Le revenu mensuel brut du plaignant avait légèrement augmenté chaque année, soit de 25 \$.

Le plaignant a indiqué comprendre la formule de calcul et était satisfait de l'explication.

Afin de régler le problème, l'employé de la régie du logement a accepté de communiquer directement avec le plaignant ainsi que de lui envoyer son dossier d'allocation logement.



En juin 2017, un représentant de l'ombudsman a remarqué que plusieurs plaintes avaient été reçues le mois précédent au sujet de l'efficacité du processus de traitement des plaintes au Wood Street Centre (WSC). Parmi ces plaintes, beaucoup portaient sur des formulaires de plainte manquants. Selon un des plaignants, son formulaire de plainte avait été « mis à la poubelle ». Le Bureau de l'ombudsman a alors dressé la liste des plaintes reçues au cours des deux exercices précédents. Au total, 53 plaintes avaient été reçues, dont 29 liées au programme Wood Street Centre Secure Treatment, et 24 au Wood Street Centre Residential Treatment.

Les problèmes communs liés aux 53 plaintes ont été relevés :

- Manque d'efficacité, selon les résidents, du processus interne de règlement des plaintes.
- Absence alléguée de suivi des plaintes.
- Craindre d'éventuelles représailles.
- Manque de connaissances sur la politique de règlement interne des plaintes jusqu'à ce que le personnel du Bureau de l'ombudsman donne des explications à ce sujet.

En août 2017, des représentants de l'ombudsman ont rencontré le responsable du programme du WSC pour discuter des préoccupations liées au processus de règlement interne des plaintes et de la possibilité de créer un formulaire de plainte avec reçu. Le responsable du programme a indiqué que le ministère des Services communautaires était d'accord avec cette suggestion et créerait un nouveau formulaire de plainte.

Entre novembre 2017 et avril 2019, un représentant de l'ombudsman a eu plusieurs conversations avec le coordonnateur des services résidentiels afin de rester au courant de l'examen et du processus.

En avril 2019, le Bureau de l'ombudsman a reçu la version définitive du formulaire de plainte en deux parties. Le formulaire A est réservé à la plainte du résident, et le formulaire B à la réponse qui lui est destinée. Selon la mise à jour de la politique de règlement interne des plaintes, celles-ci doivent être envoyées au directeur général du programme et au coordonnateur des services résidentiels. Des copies doivent également être fournies au jeune en question, versées dans son dossier et conservées sur place.

Le Bureau de l'ombudsman et le coordonnateur des services résidentiels ont eu d'autres discussions entre avril et octobre 2019, en raison des problèmes de téléchargement des formulaires sur l'intranet du gouvernement et de l'accès au formulaire numérique par les établissements non gouvernementaux. Pour assurer l'uniformité du processus, des formulaires ont été fournis à chaque établissement de soins pour enfants.

Après que le Bureau de l'ombudsman formule des recommandations officielles, il assure le suivi de leur mise en œuvre. Dans certains cas, le suivi peut prendre des années. Voici l'exemple d'une enquête officielle dont le Bureau assure le suivi. Cette section donne de plus des informations sur le Conseil de l'ombudsman pour les jeunes.

### **Examen des décès d'enfants**

Le rapport final de l'examen des décès d'enfants effectué par le Bureau de l'ombudsman a été publié en 2014; la mise en œuvre des recommandations fait depuis l'objet d'un suivi. Bien que bon nombre des recommandations portent sur l'élaboration de politiques au sein des ministères concernés, une des recommandations a été formulée à l'intention des trois ministères en question. Cette recommandation, qui concerne la création d'un comité intergouvernemental d'examen des décès d'enfants, est pour l'ombudsman essentielle à la mise en place d'un processus d'examen des circonstances liées au décès d'un enfant (pris en charge par les pouvoirs publics) dans le but de palier aux manques et de prévenir les incidents similaires.

La mise en œuvre de cette recommandation a récemment beaucoup progressé, grâce à la présentation du projet de loi 180, qui vise la modification de la loi sur les enquêtes en cas de décès (Fatality Investigations Act) afin de créer un comité d'examen des décès d'enfants. Le projet de loi 180 a reçu la sanction royale le 30 octobre 2019.

Nous sommes heureux de voir que la création du comité d'examen des décès d'enfants va de l'avant, ainsi que de contribuer à l'élaboration des règlements et politiques connexes pour que les problèmes relevés lors des enquêtes soient réglés grâce à la loi et à la politique connexe.

### **Conseil de l'ombudsman pour les jeunes**

Le Conseil de l'ombudsman pour les jeunes (COJ), qui en est à sa deuxième année, permet à ses membres d'exprimer leurs préoccupations sur le gouvernement provincial et les administrations municipales. Le COJ se compose de jeunes de 13 à 18 ans de toutes les régions de la province. Le comité a indiqué qu'il accueillera à l'avenir les jeunes de 12 à 19 ans. En raison de la pandémie de COVID-19, la réunion annuelle des membres, qui devait avoir lieu début juin 2020, a été reportée à l'automne.

En général, au début d'un nouvel exercice, le Bureau de l'ombudsman est heureux de pouvoir mettre en œuvre de nouvelles initiatives pour ses programmes de sensibilisation afin d'informer sur le rôle et le mandat de l'ombudsman et de pouvoir aider les Néo-Écossais vulnérables.

Au moment de la préparation du présent rapport, la plupart des plans sont interrompus. La pandémie de COVID-19 a des conséquences sur le monde entier, à des degrés variables, et le Bureau de l'ombudsman ne fait pas exception. Ses représentants ont adapté leurs contacts avec les établissements de soins de longue durée, les établissements correctionnels ainsi que les établissements résidentiels de soins pour enfants afin de limiter les risques pour les résidents et les employés. Les événements et activités en personne, comme les expositions pour les aînés et les séances d'information pour les étudiants, sont en suspens jusqu'aux prochaines directives du Bureau du médecin hygiéniste en chef. Il s'agit également des réunions du Conseil de l'ombudsman pour les jeunes et du travail de préparation des sommets pour les aînés. Le moment est en effet venu de faire une pause et de permettre aux personnes qui s'occupent de nous pendant la pandémie de faire leur travail efficacement.

Nous allons donc continuer de chercher de nouvelles façons de sensibiliser et d'être accessibles, ainsi que d'informer les Néo-Écossais sur ce que peut faire le Bureau pour les aider. Entre-temps, le Bureau de l'ombudsman poursuit son travail. Vous pouvez communiquer avec nous par téléphone (sans frais), courriel et courrier, et utiliser notre formulaire de plainte en ligne. L'analyste des plaintes et de l'évaluation continue de recevoir des plaintes et des demandes de renseignements, et les représentants de l'ombudsman poursuivent les examens et les enquêtes. Nous recevons des appels, des courriels et du courrier de personnes de partout dans la province, comme des jeunes pris en charge, des détenus, des résidents d'établissements de soins de longue durée, ainsi que de personnes utilisant de nouveaux programmes d'aide gouvernementale.

Le Bureau de l'ombudsman a des obligations en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act). Conformément à cette loi, des agents désignés, au sein des ministères, peuvent recueillir les divulgations d'actes fautifs de la part d'employés du gouvernement. Notre bureau continuera d'accroître ses efforts pour informer les agents désignés sur la façon de traiter les divulgations et sur leurs responsabilités selon la Loi, même par voie électronique.

Le Bureau de l'ombudsman fêtera ses 50 ans en 2021. Nous serons heureux de marquer cette étape par la promotion des principes de l'ombudsman ainsi que des services fournis par les représentants de l'ombudsman. Il est important de noter que l'Ombudsman de la Nouvelle-Écosse sera également président du Conseil Canadien des Ombudsmans Parlementaires pour 2020-2021.



## Nous joindre

---

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

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

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

### **Téléphone :**

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

Demandes de renseignements/plaintes de jeunes : 1-902-424-6780 ou sans frais au 1-800-670-1111

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

Télécopieur : 1-902- 424-6675

### **En personne :**

5670 Spring Garden Road, bureau 700  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 1H6

### **Par courrier :**

C.P. 2152  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3B7

### **En ligne :**

Site Web : [www.ombudsman.novascotia.ca](http://www.ombudsman.novascotia.ca)

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



Facebook: Nova Scotia Ombudsman



Twitter: @NS\_Ombudsman