

**Bureau de l'ombudsman
de la Nouvelle-Écosse**



**Rapport annuel
2020-2021**

© Droit d'auteur de la Couronne, Province de la Nouvelle-Écosse, 2021

Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman, 2020-2021

Bureau de l'ombudsman de la Nouvelle-Écosse

Juin 2021

Juin 2021

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

Monsieur le Président,

Conformément au paragraphe 24(1) de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), figurant au chapitre 327 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse (*Revised Statutes of Nova Scotia*) de 1989, et des paragraphes 28(1) et (2) de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), figurant au chapitre chapitre 42 des lois révisées de la Nouvelle-Écosse de 2010, j'ai le plaisir de vous présenter, ainsi que de présenter par votre entremise aux membres de l'Assemblée législative, le rapport annuel sur l'exécution des fonctions que m'a conférées la loi pour l'exercice terminé le 31 mars 2021.

Respectueusement soumis,



William A. Smith
Ombudsman



William A. Smith, ombudsman

Lorsque le précédent rapport annuel a été publié, la Nouvelle-Écosse et le reste du monde étaient à l'aube de la deuxième vague de COVID-19. Le personnel alternait alors entre le travail à domicile et le bureau, et l'accès à certains services gouvernementaux était modifié ou interrompu par souci pour la sécurité du public et du personnel.

L'exercice 2020-2021 n'a pas de précédent. La fonction publique n'avait que très peu d'attentes quant au déroulement de l'année. Le présent rapport porte donc sur une année faite d'ajustements, de restrictions et d'incertitudes. Le nombre de dossiers traités par le Bureau a légèrement baissé, notre travail de sensibilisation a changé de façon significative, et nous n'avons pas pu communiquer directement avec les ministères et les municipalités puisqu'ils devaient eux aussi s'adapter à la nouvelle réalité.

La COVID-19 a pour les Néo-Écossais des conséquences mentales, physiques et financières qui continueront de se faire sentir pendant un certain temps. Les responsabilités du Bureau de l'ombudsman en matière de surveillance n'ont donc jamais été aussi importantes. En dépit des perturbations imposées par la pandémie à la fonction publique, nous devons poursuivre notre rôle et notre mandat en tant que représentants de l'équité, de l'intégrité et de la bonne gouvernance. Le Bureau de l'ombudsman continue à remplir trois fonctions en matière de surveillance. Premièrement, conformément à la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*), les représentants de l'ombudsman traitent les plaintes relatives à l'administration du gouvernement provincial et des administrations municipales, c'est-à-dire des unités municipales ainsi que des ministères, organismes, commissions et conseils provinciaux. Deuxièmement, les représentants de l'ombudsman travaillent directement avec les ministères et organismes qui fournissent des services aux enfants, aux jeunes et aux aînés, y compris les enfants et les jeunes pris en charge par la Province ainsi que les personnes âgées résidant dans des établissements de soins de longue durée, afin de pouvoir améliorer ces services. Il s'agit notamment de servir 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. Depuis la création du Bureau, il y a 50 ans, ce mandat s'est considérablement élargi. Nous fêtons d'ailleurs cette année le 50^e anniversaire du Bureau. Nous ne pourrions pas, en raison de la pandémie, célébrer cette importante étape comme nous l'aurions souhaité, mais nous espérons pouvoir profiter de la technologie pour expliquer comment nous continuons d'appuyer la bonne gouvernance en Nouvelle-Écosse.

Que vous connaissiez ou non notre mandat, je vous demande de prendre le temps de lire le présent rapport et de réfléchir au rôle important que joue un organisme de surveillance indépendant comme le nôtre pour veiller à ce que les agences gouvernementales assument la responsabilité de leurs actions. Il ne s'agit pas d'attaquer le travail des fonctionnaires, mais de déterminer les changements et les améliorations à apporter ainsi que de faire la promotion de ces changements en mettant l'accent sur l'équité.

Je profite de cette occasion pour souhaiter bonne chance à tous les Néo-Écossais qui, malgré la pandémie et ses conséquences sans précédent, continuent de vivre et de travailler et persévèrent. Il s'agit là d'un véritable témoignage de la force de la Nouvelle-Écosse. Je remercie vivement le personnel du Bureau pour tout le travail qu'il fournit afin de maintenir la qualité de nos services en cette période particulièrement difficile.

Message de l'ombudsman 1

À propos du Bureau

- Mission 4
- Rôle et mandat
- Organisation 5
- Administration
- Services d'enquête et de traitement des plaintes (SETP)
- Services pour les jeunes et les aînés (SJA)
- Ressources humaines 6
- Formation et perfectionnement
- Finances 7

Étude de cas 1 8

Bilan de l'exercice

- Principaux faits et chiffres 9
- Types d'examins et d'enquêtes 10
- Résultats des plaintes et des demandes de renseignements 11
- Plaintes relevant et ne relevant pas du Bureau 12
- Délais de règlement 13

Étude de cas 2 14

- Origines des plaintes 16
- Services communautaires 17
- Justice 18
- Service Nouvelle-Écosse et des Services Internes 19
- Santé et Mieux-être 20
- Municipalité régionale d'Halifax 21
- Commission des accidents du travail 22

Étude de cas 3 23

- Défendeurs visés par les plaintes 24
- Aperçu d'un mois d'activités 26





- 28 *Étude de cas 4*
- 30 *Le saviez-vous?*
- 31 **Règlement des plaintes**
- 32 Processus de règlement des plaintes
- 33 Enquêtes au titre de la loi sur l'ombudsman (*Ombudsman Act*)
Enquêtes engagées d'office et examens des politiques
Enquêtes sur des jeunes
- 34 Enquêtes au titre de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*)
- 35 Résultats des enquêtes (recommandations)

- 42 *Étude de cas 5*
- 43 **Sensibilisation**
- 44 Services correctionnels
- 45 Services pour les jeunes et les aînés
- 46 Type de plaintes déposées par les jeunes
Problèmes particuliers aux aînés

- 47 *Étude de cas 6*
- 48 *Étude de cas sur un jeune*
- 49 **Mises à jour**
- 50 **Perspectives**
- 51 **Nous joindre**

Mission

Promouvoir les principes d'équité, d'intégrité et de bonne gouvernance.



Rôle et mandat

S'assurer que les décisions et les processus gouvernementaux sont équitables, uniformes et transparents. Notre mandat concerne tous les Néo-Écossais, dont les jeunes et les enfants, qui bénéficient de services du gouvernement provincial et des administrations municipales ou qui sont touchés 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 STAR/STOR.

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.

Les représentants de l'ombudsman examinent les problèmes et les plaintes liés aux aînés, en particulier ceux qui habitent 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 tient à offrir un lieu de travail exempt de discrimination et offre les mêmes possibilités à toutes les personnes à la recherche d'un 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 qui sont 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.

Le personnel du Bureau de l'ombudsman siège aux comités suivants :

- Table ronde sur la diversité
- Réseau d'employés du gouvernement de Pride Nova Scotia
- Réseau des employés handicapés de la Nouvelle-Écosse
- Comité des services en français

En raison de la pandémie, aucun stage n'a pu se faire sur place cette année, et l'étudiant en droit public a fait son stage d'hiver de façon virtuelle. Un membre du personnel a terminé son processus de candidature à travers le Nova Scotia College of Social Workers et possède maintenant la désignation de « travailleur social inscrit ».



**DALHOUSIE
UNIVERSITY**
Inspiring Minds



**DALHOUSIE
UNIVERSITY**

SCHULICH SCHOOL OF LAW

Formation et perfectionnement

Cette année, le personnel du Bureau 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

- Lutter contre les préjugés inconscients
- Lutter contre les micro-agressions
- Milieu de travail respectueux
- Programme de développement du leadership
- The working mind for employees
- Premiers soins/RCR
- Formation essentielle des équipes
- Coup d'œil sur l'Acadie
- Droits de la personne 101

Cours de formation donnés à l'externe

- Certificat avancé (Advanced Issues in Ombuds Practice) du Forum canadien des ombudsmans – Osgoode Hall, Université York
- Français intermédiaire 1 - Université Sainte-Anne
- Certificat d'élaboration et de mise en œuvre de politiques - Université Saint Mary's
- Éthique 101 – Nova Scotia College of Social Work
- The Heart of Helping: Understanding Vicarious Trauma and Compassion Fatigue – Université Dalhousie
- Lever le fardeau qui pèse sur les enfants – Statistique Canada

Finances

Le budget 2020-2021 du Bureau se trouve au tableau 1. Le Bureau a dépensé 98 % de son budget au cours de l'exercice 2020-2021

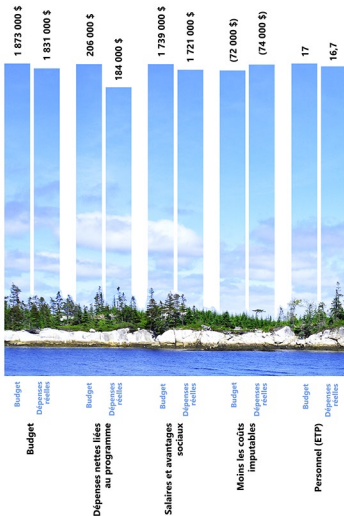


Figure 1

Étude de cas 1

Au début de la pandémie de COVID-19, le Bureau de l'ombudsman a reçu une plainte d'un propriétaire de petite entreprise qui craignait que sa demande de Subvention d'urgence aux petites entreprises ne soit refusée parce qu'il n'était pas en mesure de fournir les documents fiscaux qu'on lui demandait. Il avait, selon lui, fourni tous les documents exigés dans le cadre du processus de demande et ne comprenait pas pourquoi on lui demandait des formulaires fiscaux qu'il ne possédait pas. Il avait donc communiqué avec les administrateurs du programme de subventions, qui n'avaient pas réussi à résoudre le problème.

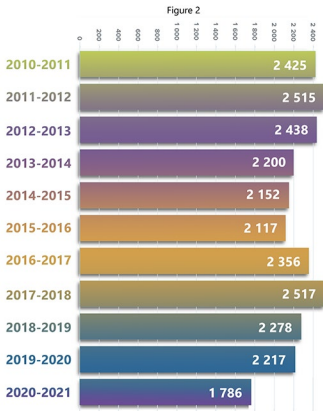
Un représentant de l'ombudsman a donc cherché à savoir qui était responsable du programme et à qui le plaignant pouvait s'adresser pour résoudre le problème. Le représentant de l'ombudsman a alors communiqué avec le Nova Scotia COVID-19 Response Council (NSCRC), qui l'a informé que la subvention était administrée par l'Université Dalhousie avec l'aide du ministère de la Croissance économique inclusive.

Alors que le représentant de l'ombudsman enquêtait, les administrateurs du programme ont informé le plaignant que sa demande avait été refusée. Ce dernier a de nouveau contacté les administrateurs du programme pour obtenir des éclaircissements. Le représentant de l'ombudsman a contacté des fonctionnaires du ministère de la Croissance économique inclusive afin d'obtenir des informations sur le processus de demande. Il a finalement réussi à parler à un fonctionnaire du Bureau du Conseil exécutif qui a accepté d'examiner la demande. L'examen a révélé qu'une erreur avait été commise quant à la catégorie de l'entreprise en question. Il s'agit d'un restaurant qui a dû fermer en raison de l'ordonnance de santé publique, ce qui le rendait admissible à la subvention. Cependant, le personnel chargé du traitement de la demande avait considéré à tort qu'il s'agissait d'un camion-restaurant, ce qui le rendait inadmissible à la subvention. L'erreur était probablement attribuable au nom de la société à responsabilité limitée qui était propriétaire du restaurant et qui prêtait à confusion.

Les problèmes d'admissibilité étant alors résolus, la demande du restaurant a été de nouveau traitée.

Principaux faits et chiffres

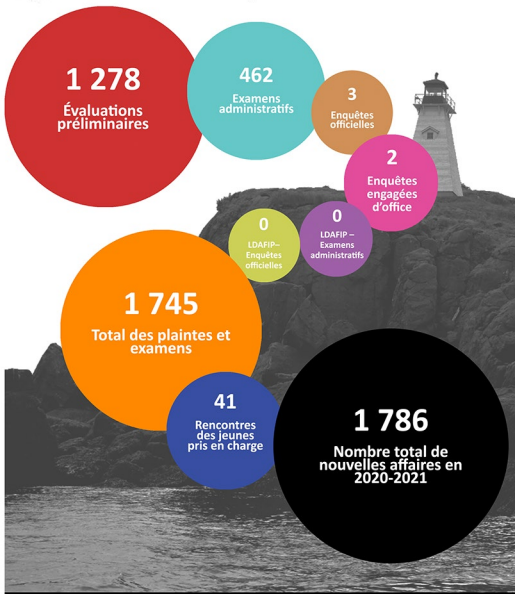
En 2020-2021, le Bureau s'est occupé de 1 786 plaintes, demandes de renseignements et rencontres avec des jeunes. Voir la comparaison avec les dix dernières années au figure 2. Parmi les 1 786 plaintes, demandes de renseignements et rencontres avec des jeunes, 1 278 ont été réglés à l'étape de l'évaluation initiale, et 462 au stade de l'examen administratif. Il y a eu trois enquêtes officielles, deux enquêtes engagées d'office et 41 rencontres ou contacts avec des jeunes (figure 3). La figure 4 présente l'issue des plaintes, dont 528 ne relevaient pas de la compétence du Bureau.



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 ainsi que des plaintes déposées par ces derniers. 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. L'écart entre les exercices 2019-2020 et 2020-2021 est attribuable à la pandémie de COVID-19. Le nombre de séances d'information en personne a par exemple baissé de façon significative au cours des premiers mois de la pandémie en raison des ordonnances de santé publique. Nous nous sommes donc adaptés et avons procédé de façon virtuelle (p. ex. téléconférences), en particulier avec les établissements de soins de longue durée, les établissements correctionnels et les établissements résidentiels de soins pour enfants.

Types d'examens et d'enquêtes

Figure 3



Résultats des plaintes et des demandes de renseignements

Figure 4

1 026

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

23

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).

14

Mise en œuvre adéquate : 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.

2

Abandonné 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).

75

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

528

Ne relevant pas de la compétence du Bureau

- Affaires instruites par une cour ou un tribunal
- Élus
- Fédéral
- Privé
- Organismes autoréglementés

77

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

Total* : 1 745

*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 pour 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 rencontres avec les jeunes pris en charge et sous garde.

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 il faut 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

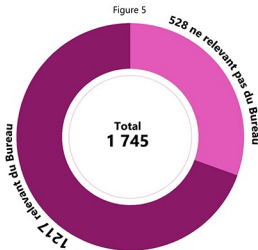
Affaire privée – Le Bureau reçoit une plainte concernant un différend entre particuliers ou une entreprise privée (p. ex. une plainte au sujet d'un voisin ou d'une facture de téléphone cellulaire).

Organisme autoréglementé – Le Bureau reçoit une plainte concernant un professionnel dont l'activité est régie par un organisme autoréglementé, ou au sujet des services fournis par un tel organisme (p. ex. plainte relative à un avocat).

Gouvernement fédéral – Le Bureau reçoit une plainte concernant le gouvernement du Canada (p. ex. au sujet de l'Agence du revenu du Canada).

Représentant élu – Le Bureau reçoit une plainte concernant la décision d'un représentant élu (p. ex. le plaignant n'est pas d'accord avec la décision prise par un conseil municipal).

Cour ou tribunal – Le Bureau reçoit une plainte concernant la décision d'un juge ou d'un tribunal (p. ex. le plaignant n'est pas d'accord avec le résultat d'une audience sur la garde d'un enfant).



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

Un habitant de la Municipalité du comté d'Annapolis (MCA) a communiqué avec le Bureau pour exprimer ses inquiétudes au sujet de la mauvaise gestion de la municipalité, préoccupations que partageaient d'autres habitants. Selon lui, le conseil municipal avait, au cours des deux dernières années, eu recours aux réunions à huis clos de façon abusive afin de prendre des décisions sans l'avis du public, notamment pour contracter des dettes importantes. Toujours selon le plaignant, ces réunions enfreignaient la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*). La plainte portait principalement sur le retrait de la municipalité de l'entente de service intermunicipale de Valley Waste Resources Management ainsi que sur plusieurs décisions que le plaignant considérait comme controversées et financièrement irresponsables. Une enquête administrative a donc été lancée sur l'utilisation des réunions « à huis clos », qui sont désignées comme telles dans la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*).

Selon les lignes directrices du ministère des Affaires municipales relatives aux réunions ouvertes et transparentes des conseils municipaux, les municipalités de la Nouvelle-Écosse sont tenues de mener leurs affaires de manière ouverte et transparente. Lorsque des réunions se tiennent entièrement ou partiellement en privé, on utilise alors le terme « à huis clos ». Les membres des conseils municipaux ont à leur disposition de nombreuses ressources pour déterminer les situations dans lesquelles il convient de mener leurs affaires à huis clos.

Selon ces mêmes lignes directrices, les réunions à huis clos devraient uniquement avoir lieu si on le juge nécessaire lors d'une réunion ouverte. Concrètement, on demande donc au public présent lors d'une réunion ouverte de sortir pendant une très courte période. Dans la mesure du possible, les discussions des conseillers portant sur la prise de décisions devraient avoir lieu lors de réunions ouvertes au public. Les conseils municipaux doivent de plus s'efforcer de prévoir les réunions publiques et d'en informer le public. Les réunions spéciales d'un conseil municipal dont il est prévu qu'elles se dérouleront à huis clos ou qu'elles se dérouleront principalement en privé sont contraires aux principes de bonne gouvernance.

La loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*) stipule que les conseils municipaux peuvent recourir à des réunions à huis clos et précise les exceptions en vertu desquelles elles peuvent avoir lieu. Ces exceptions visent à protéger les intérêts financiers et opérationnels d'une municipalité, mais ne doivent pas exclure le public inutilement. Bien que le Bureau reconnaisse que les conseils municipaux ont le droit d'avoir des réunions à huis clos et que celles-ci peuvent être un outil utile, le recours à ce type de réunion ne doit pas être abusif. Le processus relatif à la détermination des situations nécessitant une réunion à huis clos et de la durée de ces réunions doit être administré de manière uniforme et équitable. Tenir une réunion à huis clos pour éviter l'examen du public est contraire aux bonnes pratiques en la matière et injuste pour les électeurs que représente un conseil municipal.



Au cours de l'exercice 2018-2019, le conseil de la Municipalité du comté d'Annapolis a pris plusieurs décisions se rapportant à la dépense d'importantes sommes d'argent. Selon l'examen des procès-verbaux du conseil, certaines de ces décisions ont été prises sans véritablement consulter le public ou délibérer en présence de membres du public. Le Bureau de l'ombudsman reconnaît que le conseil a le droit de ne pas révéler certaines informations liées à de telles transactions et que la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*) prévoit des exceptions quant au recours aux réunions à huis clos pour cette raison même. Le conseil doit de plus veiller à la confidentialité de certaines informations conformément aux exigences de la loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (*Freedom of Information and Protection of Privacy Act*). Les conseils municipaux sont également tenus d'obtenir des conseils juridiques avisés pour des raisons similaires. Cela dit, le droit et l'obligation de protéger les intérêts municipaux doivent être mis en balance avec le droit du public de savoir ce qui se passe dans sa municipalité.

Selon le plaignant, la décision du conseil de la Municipalité du comté d'Annapolis sur les raisons du retrait de l'entente de service intercommunale de Valley Waste Resources Management ainsi que sur d'autres décisions financières, dont beaucoup découlaient du retrait de ladite entente, n'a pas suffisamment donné lieu à des délibérations publiques. Toujours selon le plaignant, le manque apparent de consultations, relativement à des décisions très importantes, était préoccupant en raison des conséquences considérables de ces dernières sur le plan financier. Il est supposé ici que la plupart des délibérations du conseil se sont déroulées à huis clos.

Il n'est pas inhabituel qu'un conseil municipal ait des préoccupations légitimes quant aux conséquences des réunions ouvertes sur une question potentiellement litigieuse; cependant, les municipalités ont un choix difficile à faire : protéger leurs intérêts financiers et autres, ou informer le public des décisions importantes. Il arrive souvent que les habitants d'une municipalité soient ceux qui remboursent une dette contractée par son conseil municipal, et ce parfois longtemps après que les décideurs ont quitté le conseil. Le public a donc le droit d'être présent lorsque de telles décisions sont prises. Les affaires municipales devraient être menées de manière ouverte et transparente, et ce autant que possible. Pour atteindre un tel équilibre, il est donc préférable de suivre la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*) ainsi que les principes directeurs énoncés dans les bonnes pratiques qui sont reconnues, y compris celles du ministère des Affaires municipales.

Après avoir pris connaissance des informations disponibles sur le recours aux réunions à huis clos ainsi que des préoccupations soulevées par le plaignant, le Bureau a recommandé au Conseil de la Municipalité du comté d'Annapolis de procéder à un examen de ses pratiques en matière de réunions à huis clos pour assurer leur conformité avec la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*); il lui a de plus recommandé les formations qu'offre le ministère à ce sujet. Voir les recommandations du Bureau dans la partie Recommandations du présent rapport.

Origines 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 notre vie quotidienne (soins de santé, éducation, routes et infrastructures, etc.), nous comprenons 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*) ainsi que les 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.

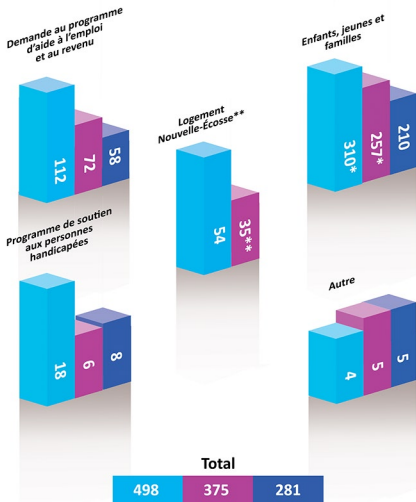
Le Bureau reconnaît que la réception d'une plainte ne signifie pas nécessairement qu'elle est toujours fondée. Le nombre de plaintes concernant un organisme public n'est pas non plus révélateur de la qualité de ses programmes et services. Les organismes publics auxquels les citoyens ont fréquemment accès ou qui interagissent avec une part importante de la population tendent, de par leur nature même, à entraîner 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 à 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 défenseurs ont commis une faute ou mal administré un dossier.

Services communautaires

2018-2019 - 2019-2020 - 2020-2021

Figure 7



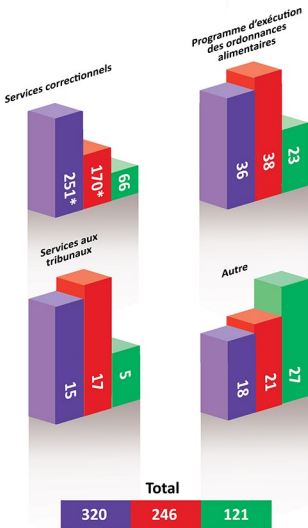
* Comprend les plaintes des jeunes pris en charge.

** 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

2018-2019 - 2019-2020 - 2020-2021

Figure 8

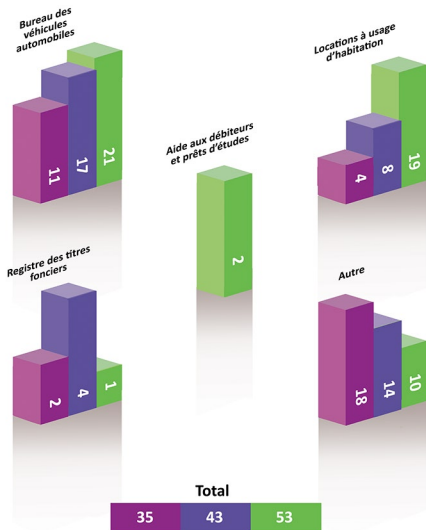


* Comprend les plaintes d'adultes et de jeunes en détention

Service Nouvelle-Écosse et des Services internes

2018-2019 - 2019-2020 - 2020-2021

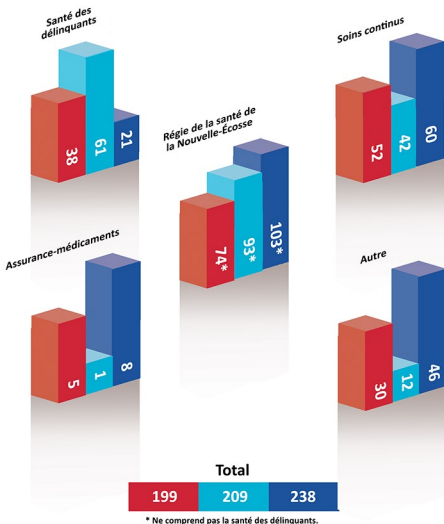
Figure 9



Santé et Mieux-être

2018-2019 - 2019-2020 - 2020-2021

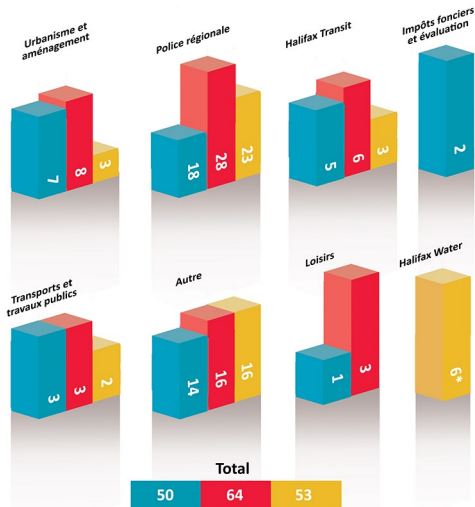
Figure 10



Municipalité régionale d'Halifax

2018-2019 - 2019-2020 - 2020-2021

Figure 11

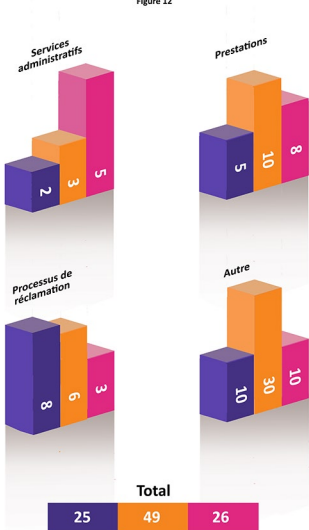


* Catégorie ajoutée lors du dernier exercice.

Commission des accidents du travail

2018-2019 - 2019-2020 - 2020-2021

Figure 12



Le Bureau de l'ombudsman a enquêté sur de nombreuses plaintes liées à la Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse (CDPNE). Il y a quatre ans, le Bureau a rédigé un rapport critiquant à la fois les processus et les résultats de la CDPNE. Plusieurs réformes, dont des modifications à la loi sur les droits de la personne (*Human Rights Act*), ont été recommandées. Le Bureau reprochait principalement à la CDPNE un manque de profondeur et de discipline dans ses enquêtes.

Le Bureau a depuis constaté certaines améliorations, mais il continue de recevoir des plaintes similaires au sujet du processus d'enquête du CDPNE.

Après notre rapport, il y a quatre ans, une enquête a été ouverte concernant une plainte déposée contre la CDPNE par un avocat chevronné de la Nouvelle-Écosse, selon laquelle la Commission n'avait pas convenablement enquêté sur une plainte qu'il avait déposée, relativement à un cas de discrimination de la part de la Nova Scotia Barrister's Society (NSBS) fondé sur sa maladie mentale.

Notre enquête a permis de déterminer que différents aspects de l'interaction entre la NSBS et le plaignant n'avaient pas été, selon l'avis des représentants de l'ombudsman, suffisamment examinés par la CDPNE.

Il s'agissait du contenu de la correspondance interne de la NSBS, des utilisations et interprétations sélectives de plusieurs rapports d'examen faits à la demande de la NSBS au sujet de l'avocat, d'interventions inappropriées de la part de membres de la profession qui n'avaient pas de lien direct avec le dossier, de l'équité et de l'efficacité d'une entente d'accommodement imposée à l'avocat par la NSBS, ainsi que du manque d'attention, par la CDPNE, du témoignage de l'avocat plaignant.

Deux rapports ont été faits sur la question, chacun recommandant à la CDPNE de réexaminer la situation.

À la suite du deuxième rapport, la CDPNE a fait appel à un avocat privé et à un membre de la NSBS pour examiner les conclusions de son enquête ainsi que les mesures d'accommodement prises par cette dernière.

L'avocat a conclu que l'enquête de la CDPNE était convenable, que les mesures d'accommodement de la NSBS l'étaient également et que le rejet de la plainte par la CDPNE était justifié.

Le Bureau de l'ombudsman n'a pas compétence sur la NSBS, et bien qu'il ait le droit. En vertu de la loi, d'enquêter et de faire des recommandations relatives au processus et aux pratiques de la CDPNE, il n'a pas le pouvoir d'annuler les décisions de cette dernière. Le Bureau reste donc profondément préoccupé par le traitement du dossier par la CDPNE et par l'issue de l'affaire.

Défendeurs visés par les plaintes

Le tableau ci-dessous (figure 13) présente la liste des organismes publics ayant fait l'objet de plaintes au titre de la loi sur l'Ombudsman (*Ombudsman Act*) et de la LDAFIP pour l'exercice 2020-2021. 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

| | |
|------------|--|
| 1 | Affaires gaéliques |
| 51 | Affaires municipales et Logement (actuel ministère des Affaires municipales) |
| 2 | Agriculture |
| 1 | Amherst (ville) |
| 4 | Annapolis (municipalité) |
| 1 | Annapolis (ville) |
| 2 | Assemblée législative |
| 2 | Bridgewater (ville) |
| 5 | Bureau de gestion des urgences |
| 8 | Bureau de l'ombudsman** |
| 4 | Bureau du premier ministre |
| 8 | Centres régionaux pour l'éducation (anciens conseils scolaires) |
| 1 | Chester (municipalité) |
| 1 | Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée |
| 41 | Commission d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse |
| 2 | Commission de la fonction publique |
| 26 | Commission des accidents du travail |
| 34 | Commission des droits de la personne |
| 3 | Commission des plaintes contre la police de la Nouvelle-Écosse |
| 1 | Commission des valeurs mobilières de la Nouvelle-Écosse |
| 1 | Communications Nouvelle-Écosse |
| 10 | Cumberland (municipalité) |
| 2 | East Hants (municipalité) |
| 6 | Éducation et Développement de la petite enfance |
| 5 | Entreprises (actuel ministère de la Croissance économique inclusive) |
| 16 | Environnement (actuel ministère de l'Environnement et du changement climatique) |
| 1 | Finances et Conseil du Trésor |
| 53 | Halifax (municipalité) |
| 2 | Infrastructure et Logement (à partir de mars 2021) |
| 4 | IWK Health Centre |
| 121 | Justice |
| 2 | Kentville (ville) |
| 3 | Kings (municipalité) |
| 4 | Lunenburg (municipalité) |
| 41 | Municipalité régionale du Cap-Breton |
| 1 | New Glasgow (ville) |
| 3 | Nova Scotia Community College |
| 2 | Nova Scotia Pension Services Commission |
| 1 | Pêches et Aquaculture |
| 1 | Port Hawkesbury (ville) |

- 2 Property Valuation Services Corporation
- 1 Queens (municipalité)
- 2 Richmond (municipalité)
- 114/124 Santé et Mieux-être / Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse***
- 2 Service des poursuites publiques
- 53 Service Nouvelle-Écosse et des Services Internes**
- 281 Services communautaires**
- 3 Services internes
- 1 Société des alcools de la Nouvelle-Écosse
- 4 Terres et Forêts**
- 21 Transports et Renouvellement de l'infrastructure (actuel ministère des Transports et du Déplacement actif)**
- 19 Travail et Éducation postsecondaire**
- 1 Trenton (ville)
- 2 Tribunal d'appel des accidents du travail
- 6 Truro (ville)
- 1 Victoria (municipalité)

- 631 Pas de défendeur – Regroupe les plaintes ne relevant pas de la compétence du Bureau ainsi que les demandes d'informations et de renseignements.**

- 1745 TOTAL**

* Comprend la santé des délinquants.

** Le Bureau de l'ombudsman a été mis en cause dans huit 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 plaintes déposées en juillet 2020; il 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

Juillet 2020 – 155 plaintes et demandes de renseignements

- 5 Affaires municipales et Logement**
 - Logement Nouvelle-Écosse (4)
 - Autre (1)
- 2 Centres régionaux pour l'éducation**
 - Processus d'embauche (2)
- 3 Commission d'aide juridique de la Nouvelle-Écosse**
 - Demande de signification (3)
- 1 Commission des droits de la personne**
 - Délai de traitement des plaintes (1)
- 1 Éducation et Développement de la petite enfance**
 - Affaire liée à l'emploi (1)
- 49 Hors compétence**
 - Cours ou tribunaux (9), p. ex. demandes de conseils juridiques
 - Gouvernement fédéral (15), p. ex., crédits d'impôt et prestations
 - Affaires privées (18), p. ex., assurance, services publics, entreprises privées
 - Organismes autoréglementés (7), p. ex., faute professionnelle médicale
- 12 Justice**
 - Services correctionnels pour adultes (6)
 - Programme d'exécution des ordonnances alimentaires (4)
 - Services de police (1)
 - Service des poursuites publiques (1)
- 1 Municipalité de la région de Queens**
 - Application des arrêtés (1)
- 1 Municipalité du comté de Cumberland**
 - Réponse à une plainte du public (1)
- 3 Municipalité régionale d'Halifax**
 - Police régionale (3)
- 1 Municipalité régionale du Cap-Breton**
 - Application des arrêtés (1)

-
- 5 **Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse**
 - Santé (1)
 - Dossiers médicaux (3)
 - Santé des délinquants (1)

 - 12 **Sans défendeur**
 - Demandes de renseignements, p. ex., coordonnées, copies de rapports annuels, dépliants, demandes de renseignements sur le rôle et le mandat du Bureau de l'ombudsman.

 - 12 **Santé et Mieux-être**
 - Soins continus (9)
 - Santé publique (1)
 - Qualité et soins aux patients (2)

 - 5 **Service Nouvelle-Écosse et des Services Internes**
 - Registre foncier (1)
 - Bureau des véhicules automobiles (3)
 - Locations à usage d'habitation (1)

 - 29 **Services communautaires**
 - Enfants, jeunes et familles (22)
 - Aide à l'emploi et au revenu (5)
 - Programme de soutien aux personnes handicapées (1)
 - Autre (1)

 - 2 **Transports et Renouvellement de l'infrastructure**
 - Autoroutes (2)

 - 11 **Travail et Éducation postsecondaire**
 - Enseignement postsecondaire (9)
 - Services de main-d'œuvre (1)
 - Sécurité (1)
-

Le Bureau a traité une plainte liée à la divulgation d'actes répréhensibles en vertu de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), qui a été déposée par un groupe de personnes associées à une agence du Cap-Breton du domaine du développement de l'emploi et de l'aide aux travailleurs. Island Employment (IE) est un organisme indépendant dont une partie importante, voire la plupart, du budget est financée par la province de la Nouvelle-Écosse. Il s'agit d'une création de la division Nouvelle-Écosse au travail du ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire.

IE emploie généralement une trentaine de personnes. Son financement est assuré par l'obtention de fonds pour des programmes de développement de l'emploi et d'aide aux travailleurs, principalement par l'intermédiaire du ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire; certains autres ministères peuvent également utiliser ses services. Une entente-cadre signée par le ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire et l'organisme impose à ce dernier un certain nombre de normes en matière de fonctionnement et de rapports, sans toutefois en avoir le contrôle en tant qu'entité publique gouvernementale, même s'il s'y apparente.

Les plaignants ont fait de nombreuses allégations aux représentants de l'ombudsman, principalement en ce qui concerne la façon dont Island Employment dépense les fonds qu'il obtient pour ses programmes. Les plaignants ont allégué ce qui suit :

1. Avoir différents contrats pour les mêmes services et dépenses – location de locaux, frais de déplacement et salaires des employés;
2. Soumission de frais de déplacement non engagés, et employés invités à soumettre de fausses demandes de remboursement de frais de déplacement;
3. Employés recevant un montant pour donner des formations à des organisations externes pendant leurs heures de travail régulières, lequel montant vient s'ajouter à leur salaire;
4. Manque de transparence, de responsabilité et de contrôle des activités d'Island Employment, y compris en ce qui concerne les pratiques de dépenses liées à certains articles, comme les ordinateurs et les tablettes, qui sont achetés dans le cadre de divers contrats.



Les représentants de l'ombudsman ont enquêté en vertu de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Il s'agit de la loi des « lanceurs d'alerte », puisqu'elle est conçue pour inciter les fonctionnaires et les gens en général à dénoncer les actes répréhensibles au sein de la fonction publique et protéger les dénonciateurs contre les représailles.

L'enquête a nécessité un examen minutieux de centaines de pages de documents, comme des relevés de dépenses et des notes de frais couvrant une période de quatre ans. De nombreuses entrevues ont eu lieu avec les responsables et le personnel d'IE, des représentants du ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire ainsi que d'autres personnes.

L'enquête a révélé que les première, troisième et quatrième allégations étaient fondées. Le Bureau de l'ombudsman a donc déterminé que les allégations en question constituaient des actes répréhensibles en vertu du sous-alinéa 3j)ii) de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), qui se lit comme suit :

(ii) [TRADUCTION] Un abus ou une mauvaise gestion patente de fonds ou de biens publics (...).

Outre cette constatation, de nombreuses irrégularités administratives ont été déterminées, c'est-à-dire : conflits d'intérêt entre employés, pratiques de dépenses non contrôlées, non-respect des normes du gouvernement en matière d'approvisionnement, dépenses excessives liées à la nourriture, aux articles promotionnels et aux cadeaux, et pratiques incohérentes et inappropriées liées aux remboursements des frais de déplacement.

L'enquête a également permis de relever des faiblesses dans les normes et les exigences de la Province relatives aux organismes de services tiers qui bénéficient de fonds publics. Un rapport d'enquête a été remis au ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire et à IE en décembre 2020, de même qu'un rapport final, en avril 2021, qui comprenait les réponses des deux parties.

Bien que le Bureau de l'ombudsman soit déçu de la mesure dans laquelle ledit ministère continuera d'appliquer de nombreuses normes et pratiques que nos conclusions remettent en question, le Bureau est heureux de constater que le ministère a examiné ses recommandations et qu'il prévoit de les mettre en œuvre. L'organisme IE a quant à lui accepté sans réserve toutes nos recommandations.

La liste complète des recommandations se trouve plus loin dans le rapport.

Le Bureau de l'ombudsman a fixé un calendrier pour la mise en œuvre de ses recommandations et suivra le processus.

Le saviez-vous?

Le Bureau de l'ombudsman a été créé en 1971. Il célébrera donc en 2021 son cinquantième anniversaire. Bien que la COVID-19 nous impose des contraintes pour nos célébrations, nous ne manquerons pas de marquer cette étape en nous tournant vers les cinquante prochaines années en faveur de l'équité, de l'intégrité et de la bonne gouvernance.



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, cinq enquêtes approfondies ont été menées. Le Bureau n'a mené aucune nouvelle enquête au titre de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), mais il a poursuivi des enquêtes de ce type qui ont été lancées précédemment. 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 justifiant un renvoi. En vertu de la LDAFIP (PIDWA), les divulgations d'actes fautifs doivent répondre à des critères précis.

Processus de règlement des plaintes

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

Réception/évaluation ↓

La plainte est faite par téléphone, courriel, formulaire en ligne ou en personne.

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

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 du l'ombudsman.

↓ 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.

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

↓ Enquête

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

Consultations ↓

Les enquêtes officielles donnent 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.

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'examen 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 officielle 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 officielle, 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 deux (2) 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.

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 2020-2021, 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 divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*).

Figure 15

| Renseignements obligatoires en vertu de l'article 18 de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt du public (<i>Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act</i>) | 2020-2021 |
|---|------------------|
| 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. |

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.

La figure 16 présente les recommandations formulées en 2020-2021. Elle indique également l'organisme public visé (défendeur) ainsi que la nature de la plainte. Il y a eu 25 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 2020-2021. Sur les 25 recommandations qui ont été formulées, 23 ont été acceptées, et leur mise en œuvre fait l'objet d'un suivi; l'acceptation du défendeur est attendue pour deux des recommandations.

Figure 16

Plainte

Dans cette affaire, un patient du East Coast Forensic Hospital a allégué avoir été gardé en isolement pendant des jours sans aucune attention de la part du personnel. L'enquête n'a révélé aucune preuve à l'appui de l'allégation, mais des problèmes de procédure ont été relevés.

Défendeur

Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et Ministère de la Santé et du Bien-être

Recommandations

1. Consigner dans un dossier distinct tous les renseignements sur les périodes d'isolement des patients. Le dossier doit préciser les circonstances de l'isolement, les visites médicales et les activités de surveillance. Le dossier doit également préciser les raisons de la poursuite et de l'arrêt de l'isolement.

Le défendeur a accepté la recommandation et la met en œuvre en apportant des modifications de procédure aux pratiques de la Régie. La mise en œuvre de la recommandation fait l'objet d'un suivi.

Figure 17

Plainte

Un habitant de la Municipalité du comté d'Annapolis a communiqué avec le Bureau, alléguant que le conseil municipal avait recours aux réunions à huis clos de façon abusive pour prendre des décisions importantes sans l'avis du public. Même si rien ne prouvait que le conseil en question avait agi de façon contraire à la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*), des recommandations ont été formulées pour favoriser une bonne gouvernance grâce à des pratiques exemplaires.

Voir plus haut l'étude de cas sur ce dossier.

Défendeur

Municipalité du comté d'Annapolis

Recommandations

1. Nous recommandons à la Municipalité du comté d'Annapolis d'élaborer des lignes directrices sur le recours aux réunions à huis clos, qui tiennent compte de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*) et des pratiques exemplaires reconnues par les administrations municipales, y compris entre autres :
 - a. Maximiser les réunions publiques en limitant les discussions à huis clos aux sujets devant rester confidentiels en vertu de l'article 22 de la loi sur les administrations municipales (*Municipal Government Act*), reconnaissant qu'un sujet peut répondre aux critères de l'article 22 sans toutefois nécessiter une discussion à huis clos.
 - b. Mener une réunion à huis clos de manière à pouvoir rapidement reprendre la réunion publique.
 - c. Avoir recours à une réunion à huis clos de façon ponctuelle, c'est-à-dire éviter d'inscrire au calendrier de telles réunions.
2. Suivre, en collaboration avec le ministère des Affaires municipales et du Logement, une formation sur le recours aux réunions à huis clos.

Le défendeur a accepté les recommandations; leur mise en œuvre fait l'objet d'un suivi.

Figure 18

Plainte

Les plaignants ont fait de nombreuses allégations aux représentants de l'ombudsman, principalement en ce qui concerne la façon dont Island Employment dépense les fonds qu'il obtient pour ses programmes. Les représentants de l'ombudsman ont enquêté au titre de la loi sur les divulgations d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*). Le Bureau a constaté que le ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire était disposé à apporter progressivement des changements susceptibles d'accroître sa responsabilité envers de tels organismes, ainsi que de rapprocher ces derniers à une pleine conformité aux normes des services publics liés à l'approvisionnement et aux dépenses. Le ministère a également semblé enclin à renvoyer le problème à l'organisme au lieu de considérer les lacunes du programme.

Voir plus haut l'étude de cas sur ce dossier.

Défendeur

Travail et Éducation postsecondaire et Nouvelle-Écosse au Travail – Island Employment

Recommandations

Conformément aux paragraphes 20(b) et 26(1) de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), nous recommandons au ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire :

1. De procéder à un examen et à une révision de la politique des services d'aide à l'emploi de la N.-É. et de son application, relativement aux ententes avec Nouvelle-Écosse au Travail, pour s'assurer que les dépenses des agences sont conformes aux politiques du gouvernement provincial et que l'argent des contribuables est dépensé de manière cohérente, transparente, responsable et éthique. Cet examen et cette révision devraient clarifier toutes les politiques et pratiques liées à ce qui suit :
 - a. Admissibilité des frais de déplacement et d'autres frais, comme les repas et les frais accessoires, ainsi que position du ministère sur le paiement préalable des notes de frais du personnel;
 - b. Embauche d'employés pour fournir des services à contrat et conflits d'intérêts;
 - c. Achat de cadeaux, repas du personnel, articles promotionnels et paiement des « retraites » du personnel, pour s'assurer que les dépenses sont conformes aux objectifs des ententes;
 - d. S'assurer que les pratiques et les politiques en matière d'approvisionnement sont conformes aux normes et aux politiques du gouvernement de la Nouvelle-Écosse en la matière.
2. Effectuer une analyse de la charge de travail du personnel pour déterminer si les effectifs et les ressources financières correspondent aux objectifs des ententes et s'assurer qu'ils évoluent en fonction des programmes et des services.
3. Avoir des protocoles d'entente (PE) avec tous les autres bailleurs de fonds des programmes ciblés par les politiques des services d'aide à l'emploi de la N.-É., ou élaborer et appliquer toute autre stratégie efficace pour que la gestion et la mise en œuvre de ces ententes soient conformes aux pratiques et aux normes énoncées dans les politiques du ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire. OU Procéder à un examen des pratiques des agences de Nouvelle-Écosse au Travail pour déterminer la mesure dans laquelle la pratique consistant à entreprendre des projets supplémentaires et à payer les frais administratifs du personnel est répandue, le mode de gestion de ces projets supplémentaires avec les ressources financées par le ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire, et les conséquences éventuelles de cette pratique sur la prestation des services d'ENE par l'agence. (*suite*)

4. S'assurer que le nouveau cadre de responsabilisation comprend ce qui suit :
 - a. Tailles d'échantillons spécifiques et représentatifs des documents à examiner pour les vérifications trimestrielles et annuelles;
 - b. Exigence selon laquelle les vérifications annuelles comprennent un examen des politiques de déplacement des agences et des frais de déplacement du personnel;
 - c. Examen annuel des politiques des agences pour s'assurer qu'elles sont conformes aux ententes;
 - d. Avoir l'assurance que les politiques sur les conflits d'intérêts, qu'elles soient énoncées dans la politique des services d'aide à l'emploi de la N.-É. ou élaborées à par les agences elles-mêmes, sont conformes aux normes minimales du gouvernement de la Nouvelle-Écosse;
 - e. Inclusion de lignes directrices claires sur toutes les dépenses, comme les cadeaux, les achats de nourriture, les articles promotionnels et les initiatives de perfectionnement du personnel qui ne sont pas clairement liées à la prestation de services aux clients, et, dans la mesure du possible, autorisation préalable de ces dépenses par les bailleurs de fonds.
5. Élaborer et mettre en œuvre un processus de traitement des plaintes reçues au sujet des agences de Nouvelle-Écosse au Travail, en collaboration avec ces agences.
6. Déterminer si l'une ou l'autre des constatations et des conclusions du rapport final nécessite une vérification juridiquement comptable.

Island Employment

Conformément aux paragraphes 20(b) et 26(1) de la loi sur la divulgation d'actes fautifs dans l'intérêt public (*Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*), nous recommandons à Island Employment ce qui suit :

1. Offrir une formation aux administrateurs de l'agence qui sont autorisés, dans le cadre de leurs fonctions, à signer des documents. Cette formation devrait porter sur les processus et les politiques d'approvisionnement, les dépenses acceptables en vertu des ententes ainsi que les frais de déplacement acceptables. Elle devrait de plus porter sur le rôle du conseil d'administration quant au traitement des plaintes internes qui ne sont pas réglées par le directeur général.
2. Revoir les politiques internes en matière d'approvisionnement pour s'assurer qu'elles sont conformes aux exigences des organismes de financement, comme les gouvernements provincial et fédéral, et à celles mises en œuvre par le ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire en fonction des recommandations indiquées ci-dessus.
3. Examiner l'usage et l'utilité des fonds non affectés, des fonds des clients et des fonds discrétionnaires, notamment pour déterminer s'ils sont autorisés dans les ententes de financement.
4. Élaborer et mettre en œuvre des politiques relatives aux dons, y compris la gestion et l'usage de ces fonds et l'émission de reçus fiscaux conformément aux lois et aux politiques applicables.
5. Revoir la pratique consistant à payer les frais administratifs du personnel de gestion pour s'assurer qu'elle est conforme à la politique du ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire et aux dispositions des ententes de financement.
6. Élaborer et mettre en œuvre une politique sur la facturation et le paiement des frais administratifs pour les travaux réalisés dans le cadre de projets. Cette politique devrait exiger la consignation des informations précises relatives au travail entrepris pour administrer le projet, comme les dates et les heures de travail du personnel. **(suite)**

7. Examiner et réviser les politiques internes (de l'agence) sur les conflits d'intérêts, en particulier en ce qui concerne l'embauche d'employés pour fournir des services contractuels, et ce afin de s'assurer qu'elles sont conformes aux politiques du ministère du Travail et de l'Éducation qui sont recommandées ci-dessus.
8. Revoir les politiques relatives aux frais de déplacement pour veiller à leur conformité à celles du ministère du Travail et de l'Éducation. Les révisions devraient porter sur ce qui suit :
 - a. Remboursement acceptable des frais de repas pendant les déplacements, y compris les situations dans lesquelles ces frais peuvent être remboursés (il s'agit notamment des frais de repas relatifs aux congrès, colloques et séminaires et ceux des repas pris dans les hôtels où un déjeuner est servi);
 - b. Inclusion de justificatifs ou de détails sur les dépenses engagées;
 - c. Situations dans lesquelles le remboursement des frais accessoires peut être demandé;
 - d. Pratique de paiement préalable des notes de frais de déplacement;
 - e. Contrôle des demandes de remboursement par le personnel de gestion;
 - f. Formation du personnel sur la politique relative aux déplacements et aux frais admissibles.
9. Examiner, réviser et mettre en œuvre des politiques pour s'assurer que les pratiques liées à l'achat de cadeaux pour le personnel, aux repas du personnel, aux articles promotionnels et aux « retraites » du personnel payées à partir des fonds fournis par le gouvernement pour fournir des services d'emploi sont conformes aux ententes du ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire ainsi qu'aux politiques et aux pratiques du gouvernement de la Nouvelle-Écosse en matière de dépenses et d'octroi de fonds.
10. Revoir l'utilisation de l'actuel programme d'épargne pour le personnel, en tenant compte des constatations et des conclusions de la présente enquête selon lesquelles ce programme est inadapté et mal géré.
11. Élaborer et mettre en place une politique et un processus de règlement des plaintes pour traiter les plaintes internes et celles des clients. Nous conseillons pour ce faire de consulter Emploi Nouvelle-Écosse afin de déterminer les situations dans lesquelles une plainte devrait être soumise au ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire.

Le défendeur a accepté les recommandations, et leur mise en œuvre fait l'objet d'un suivi.

Figure 19

Plainte

Un habitant de la Municipalité du district de Lunenburg a communiqué avec le Bureau de l'ombudsman après avoir essayé, en vain, de régler une plainte directement auprès de celle-ci.

Défendeur

Municipalité du district de Lunenburg

Recommandations

Il est recommandé à la Municipalité du district de Lunenburg ce qui suit :

1. Envoyer au plaignant, au plus tard le 31 décembre 2020, une réponse écrite (et en remettre une copie au Bureau de l'ombudsman) détaillant le résultat de sa plainte et indiquant les recours et appels possibles.
2. Effectuer un examen et une évaluation des pratiques de règlement des plaintes et, s'il y a lieu, modifier ou élaborer et mettre en œuvre un processus écrit décrivant le traitement des plaintes faites par le public, en tenant compte des bonnes pratiques en matière de règlement des plaintes, et s'assurer que le public y a accès.

Le défendeur a accepté les recommandations. La première recommandation a été mise en œuvre, et la seconde fait l'objet d'un suivi.

Figure 20

Plainte

Le Bureau a reçu de nombreuses plaintes concernant le processus de participation ou de consultation du public pour les projets d'immobilisations dans la Municipalité régionale du Cap-Breton, notamment en ce qui concerne le processus de détermination de l'emplacement d'une nouvelle caserne de pompiers.

Défendeur

Municipalité régionale du Cap-Breton

Recommandations

1. Élaborer et mettre en œuvre des politiques, des procédures, des lignes directrices et des critères sur le recours au processus de participation ou de consultation du public relativement aux projets d'immobilisations, y compris les installations des services d'urgence, et les mettre à la disposition du public.

Le défendeur a accepté les recommandations; leur mise en œuvre fait l'objet d'un suivi.

Figure 21

Plainte

Un habitant de la Municipalité régionale d'Halifax a communiqué avec le Bureau, alléguant que les autorités n'avaient pas bien appliqué les règlements sur les propriétés dangereuses ou inesthétiques; il s'agissait d'une plainte que cette personne faisait depuis plusieurs années au sujet d'un de ses voisins. La Municipalité reconnaissait en effet l'existence d'infractions régulières aux arrêtés, mais il semblait que l'historique des plaintes n'avait pas été suffisamment pris en compte dans l'application de la loi.

Défendeur

Municipalité régionale d'Halifax

Recommandations

1. Lorsqu'ils déterminent les mesures d'application de la loi, il est recommandé que les agents concernés tiennent compte, dans leur évaluation, de la chronologie ou de l'historique d'une propriété ou d'un propriétaire faisant l'objet de plaintes.
2. Revoir et, s'il y a lieu, modifier, étoffer ou clarifier les politiques et procédures existantes, y compris les lignes directrices en matière de conformité, afin de traiter les situations dans lesquelles un propriétaire faisant l'objet, de façon récurrente, de plaintes ou d'infractions fondées a régulièrement ignoré un arrêté.

Les recommandations ont été soumises au défendeur; elles n'ont pas encore été acceptées.

Une personne s'est plainte au Bureau que la maison voisine de la sienne était délabrée et dangereuse et qu'il y avait des ordures et des débris dans la cour. Elle était donc inquiète des conséquences de cette situation pour sa propre maison. Le plaignant a indiqué qu'un ingénieur en bâtiment, qui s'était rendu sur place au nom de la Municipalité régionale d'Halifax, lui avait dit que la maison était dangereuse. Il a ajouté avoir l'impression qu'aucune mesure n'avait été prise dans les mois suivants pour répondre aux préoccupations concernant l'état de cette maison. Il a donc appelé le 311 pour demander si un suivi allait être fait ainsi que pour déposer une plainte. Selon lui, les représentants du 311 ne l'ont pas informé du traitement du dossier.

L'examen fait par un représentant de l'ombudsman a permis de déterminer qu'une plainte anonyme avait été déposée au sujet de la maison en question. Sachant que la MRH s'occupait du dossier, le plaignant a ensuite appelé le 311 pour obtenir des renseignements sur la propriété; une demande a alors été envoyée au bureau de conformité de la municipalité. Le responsable de la conformité chargé de donner suite à la demande a informé le plaignant qu'en l'absence d'une plainte officielle déposée auprès du 311 sous le nom de ce dernier, la MRH ne pouvait pas lui donner de renseignements, car elle n'était pas en mesure de vérifier s'il était la personne qui avait déposé la plainte initiale. Le plaignant a alors officiellement déposé une plainte auprès du 311, avec ses coordonnées pour les suivis. Il a appelé plus tard pour demander une mise à jour, mais on lui a de nouveau dit qu'on ne pouvait pas l'aider. Il semble que le responsable de la conformité ne savait pas que le plaignant avait officiellement déposé une plainte auprès du 311.

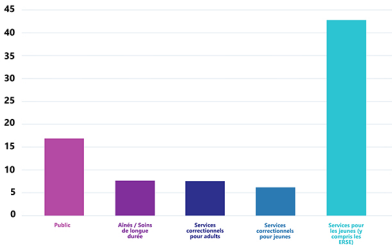
Un représentant de l'ombudsman s'est alors informé auprès des responsables du 311 et du bureau de conformité de la MRH, ce qui lui a permis de confirmer que le plaignant avait droit d'être tenu au courant de la situation puisqu'un dossier avait été créé à son nom. Il y avait cependant une certaine confusion de la part du responsable de la conformité en raison de la date de la plainte anonyme et des appels faits ultérieurement par le plaignant au 311. Une fois le bureau de conformité informé du droit du plaignant à être tenu au courant de la situation, il a communiqué avec ce dernier pour l'informer de ses conclusions au sujet de la propriété ainsi que des mesures prises pour réduire les risques.

Le plaignant a indiqué être content d'avoir été mis au courant de la situation et que la MRH répondait à ses préoccupations de façon adéquate.

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.

Séances de sensibilisation

Figure 22



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. Cette année, les représentants de l'ombudsman ont fait leur possible pour assister à des événements virtuels. De nombreux événements auxquels nous assistons généralement, comme les salons pour les aînés ou les jeunes, ont malheureusement été annulés en raison de la COVID-19.

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, l'Institut International de l'Ombudsman, 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. Il s'agit de l'Établissement correctionnel du Centre de la Nouvelle-Écosse (ECCNE), de l'Établissement correctionnel du Sud-Ouest de la Nouvelle-Écosse (ECSONE), de l'Établissement correctionnel du Nord-Est de la Nouvelle-Écosse (ECNENE) et de 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.

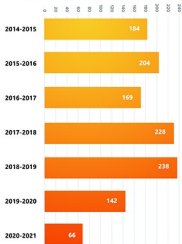
Les représentants de l'ombudsman et l'analyste des plaintes et de l'évaluation informent les détenus sur le processus interne de traitement des plaintes au sein des services correctionnels et leur conseillent d'utiliser toutes les voies d'appel avant de déposer une plainte auprès du Bureau. Cette façon 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 23 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 7. En 2020-2021, les détenus ont déposé 66 plaintes visant les services correctionnels, dont plusieurs ont été renvoyées au processus interne de traitement des plaintes. En raison de la baisse du nombre de personnes en détention à cause raison de la pandémie de COVID-19, ce chiffre est nettement inférieur à celui des années précédentes.

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 23

Plaintes visant les services correctionnels



Exemple de dossier lié aux services correctionnels pour adultes

Le Bureau a reçu une plainte d'un détenu d'un établissement de détention provincial qui a été hospitalisé puis transféré dans un autre hôpital pour poursuivre son traitement. Il a donc été placé dans deux établissements correctionnels et dans deux hôpitaux puis transporté par les Services des shérifs à plusieurs reprises. Une fois son traitement terminé, certains de ses effets personnels, c'est-à-dire des bijoux, ont été déclarés perdus.

Les agences concernées ont indiqué ne pas être responsables de cette perte, et un examen plus poussé a permis de déterminer que le détenu avait en effet des bijoux pendant son transport. Le représentant de l'ombudsman a déterminé l'agence qui était responsable des effets personnels en question, et une entente d'indemnisation a été conclue entre celle-ci et le détenu.

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 enchâssés 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.

Se tenir au courant 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.

Type de plaintes déposées par les jeunes

La plupart des plaintes proviennent de jeunes pris en charge et en détention – voir les catégories de la figure 24. 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 24

| | |
|-----------|---|
| 9 | Personnel |
| 4 | Programmes |
| 4 | Éducation |
| 1 | Placement |
| 1 | Discipline |
| 11 | Sécurité personnelle / Allégation de maltraitance |
| 10 | Juridique / Avocat |
| 1 | Installations / Bâtiment |
| 2 | Nourriture |
| 1 | Loisirs |
| 2 | Droits |
| 14 | Travailleur social |
| 0 | Hygiène |
| 3 | Communication |
| 4 | Soins de santé |
| 2 | Biens personnels |
| 4 | Privilèges |
| 11 | Politique et procédures |
| 13 | Autre |
| 97 | Total |

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 25

| | |
|------------|--|
| 19 | Soins continus / Foyers de soins |
| 11 | Logement |
| 17 | Autres soins de santé |
| 26 | Autre |
| 30 | Ne relevant pas de la compétence du Bureau (renvois) |
| 103 | Total |

Un habitant du comté de Pictou s'est plaint au Bureau de l'ombudsman du bruit des éoliennes se trouvant dans sa région ainsi que du manque de réglementation de l'industrie par la municipalité.

Un représentant de l'ombudsman s'est rendu sur place pour rencontrer le plaignant ainsi que des représentants de la municipalité, laquelle est principalement responsable de la réglementation des éoliennes dans son territoire.

Le plaignant voulait avant tout savoir si la municipalité réglerait l'industrie et si les règlements seraient efficaces. Pour le défendeur, il s'agissait de déterminer le degré et le type de régime réglementaire réaliste.

En l'occurrence, le rôle des représentants de l'ombudsman consistait à fournir des conseils et n'était pas de nature réglementaire.

L'administrateur en chef et les conseillers municipaux ont clairement indiqué qu'ils souhaitaient réglementer, mais qu'ils voulaient également attirer d'autres installateurs d'éoliennes dans le comté. Ils craignaient donc qu'une réglementation trop restrictive freine le développement de cette activité.

Il a fallu plus d'un an à la municipalité pour rédiger un règlement satisfaisant à la fois pour celle-ci et le plaignant.

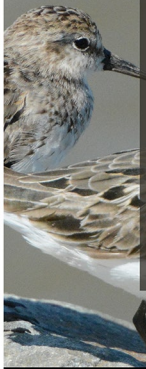
Voici les principaux éléments du règlement :

- Installation des éoliennes d'utilité publique à 1 500 mètres des habitations, et à 1 000 mètres pour les éoliennes plus petites;
- Évaluation du bruit après la construction pour s'assurer que la norme de 40 dBA est respectée. L'évaluation doit être effectuée dans l'année suivant le début du fonctionnement des éoliennes;
- Obligation d'informer les habitants et de tenir des réunions publiques pour chaque nouvelle installation d'éoliennes dans la municipalité.

Le plaignant a remercié le Bureau pour son rôle, à la fois pour son suivi et ses conseils.

Le plaignant et le Bureau de l'ombudsman sont conscients que la municipalité est limitée quant à la réglementation des grandes industries, et que sa responsabilité et ses ressources sont également limitées pour remédier aux problèmes du passé. L'enquête du Bureau a permis de déterminer que la réglementation de l'industrie, à l'échelle provinciale, semble inadéquate, ce qui a pour résultat l'existence de normes non uniformes entre les municipalités et l'absence de mesures réparatrices pour les problèmes réglementaires du passé, notamment en ce qui concerne la distance entre les éoliennes et les habitations et le contrôle du bruit.

Le Bureau envisage donc de réaliser un examen indépendant de la réglementation provinciale et municipale de l'industrie éolienne en Nouvelle-Écosse, en raison notamment de l'augmentation prévue de l'énergie éolienne pour moins dépendre des combustibles fossiles.



Étude de cas sur un jeune

Un résident du Wood Street Center (WSC) s'est plaint au Bureau des restrictions qu'on lui imposait pour communiquer avec son pasteur (conseiller spirituel). Après avoir parlé avec un responsable d'unité, il est apparu que le personnel n'avait pas considéré le conseiller spirituel comme une personne-ressource professionnelle.

Le représentant de l'ombudsman a déterminé que la politique et les procédures indiquaient qu'un conseiller spirituel était une ressource similaire à l'ombudsman, à un travailleur social ou à un avocat; il s'agissait donc d'une personne qu'un jeune avait le droit de contacter. Le responsable de l'unité a indiqué être d'accord et a dit qu'il informerait le travailleur social du WSC en faisant référence à la politique.

Le représentant de l'ombudsman a contacté le plaignant, qui lui a dit qu'il n'avait toujours pas obtenu le numéro de téléphone de son conseiller spirituel. Le représentant de l'ombudsman a alors fait un suivi auprès du travailleur social du WSC, qui lui a indiqué qu'il attendait une réponse du travailleur social du plaignant pour confirmer les coordonnées du conseiller spirituel. Il a de plus indiqué que la fréquence à laquelle le plaignant contactait son conseiller spirituel posait problème.

Le représentant de l'ombudsman a de nouveau fait un suivi auprès du travailleur social du WSC, qui l'a informé que le travailleur social du plaignant lui avait dit que ce dernier était autorisé à appeler son conseiller spirituel une fois par jour, mais pas pendant les programmes prévus à l'horaire.

Le représentant de l'ombudsman a expliqué la situation au plaignant, qui à son tour a exprimé ses inquiétudes au sujet de l'horaire, car il ne pensait pas pouvoir parler à son conseiller spirituel après les heures de bureau.

Le représentant de l'ombudsman a communiqué avec la direction du WSC, qui a confirmé que le plaignant aurait désormais l'occasion, plusieurs fois par jour (pendant les pauses, les moments tranquilles, etc.), de parler à son conseiller spirituel, et que le personnel y veillerait.



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.

Commission des droits de la personne de la Nouvelle-Écosse (CDPNE)

Au cours de l'année, nous avons reçu plusieurs plaintes concernant la CDPNE, notamment au sujet de la communication et de retards liés aux enquêtes. Après avoir parlé à la CDPNE à ce sujet, nous avons découvert que la Commission avait des problèmes opérationnels, notamment en matière de gestion de dossiers et de dotation en personnel.

En fonction des enquêtes effectuées par le Bureau au sujet de la CDPNE et des difficultés actuelles de celle-ci, le Bureau a lui-même décidé de mener une enquête pour suivre la situation. La CDPNE tient le Bureau au courant des mesures qu'elle prend pour régler ses problèmes de personnel. Bien que des progrès aient été faits pour pourvoir les postes vacants et régler les retards liés au traitement des dossiers, le Bureau continuera de suivre la situation jusqu'à ce que les problèmes soient réglés.

Services de protection des adultes

Le ministère de la Santé et du Mieux-être a indiqué au Bureau, en décembre 2020, que les quatre recommandations formulées et acceptées au cours d'un exercice précédent, relativement aux activités des services de protection des adultes, faisaient l'objet d'une mise en œuvre par le Ministère. Pour en savoir plus, voir le résumé des recommandations dans le rapport annuel 2019-2020.

Examen des décès d'enfants

Pendant le suivi des recommandations découlant du rapport publié en 2014 sur l'examen des décès d'enfants, le Bureau a demandé aux Services de protection de l'enfance (SPE) davantage d'informations sur le nombre de cas traités par ces derniers. Le Bureau a constaté que dans certaines régions de la province, le nombre de cas était supérieur au nombre maximal indiqué dans les normes des SPE. Le Bureau a donc décidé d'enquêter pour suivre les mesures prises par les SPE pour régler ce problème. Nous effectuerons un suivi tous les trimestres.

Bureau du commissaire aux plaintes contre la police

Depuis que des recommandations officielles ont été faites au Bureau du commissaire aux plaintes contre la police (BCPP), le Bureau de l'ombudsman a reçu des mises à jour sur leur mise en œuvre. Le BCPP a notamment terminé sa politique sur la réception des plaintes ainsi que mis en œuvre, récemment, une modification législative liée à la prolongation du délai relatif à la soumission des plaintes. Les plaignants disposent désormais d'un an à compter de la date de l'incident présumé.

Conseil de l'ombudsman pour les jeunes

Le Conseil de l'ombudsman pour les jeunes, qui en est à sa troisième année, a recruté des jeunes entre novembre et décembre 2020. Il se compose maintenant de treize jeunes de toute la province âgés de 12 à 19 ans. Les réunions, notamment mensuelles, se dérouleront virtuellement pendant l'année.

Notre situation est semblable à celle de beaucoup d'organismes qui essaient d'établir des priorités et de regarder vers l'avenir, avec cependant nombre d'inconnues. Nous poursuivons notre travail de sensibilisation de façon virtuelle, avec cependant l'intention de reprendre dès que possible les services en personne. Ne sachant pas quand cela se produira, nous sommes donc limités quant au travail de sensibilisation que nous pouvons envisager.

Au moment de la rédaction du présent rapport, la Nouvelle-Écosse traversait la troisième vague de COVID-19. Bien que les restrictions évoluent en fonction du nombre de cas, certaines restent cependant en place. Le Bureau de l'ombudsman est déterminé à faire sa part pour assurer la sécurité de ses employés et des Néo-Écossais, et il est particulièrement conscient des conséquences possibles de son travail de sensibilisation pour les citoyens les plus vulnérables si les visites en personne reprenaient prématurément.

Sur une note positive, à titre de président du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP), William A. Smith animera la réunion annuelle virtuellement depuis Halifax, en juin 2021.

M. Smith a été nommé pour un deuxième mandat de cinq ans à titre d'ombudsman de la Nouvelle-Écosse, ce qui permettra de maintenir la stabilité au sein du Bureau et de traverser les dernières vagues de la pandémie de COVID-19 afin de pouvoir lancer les 50 prochaines années au service des Néo-Écossais.

Les représentants de l'ombudsman sont à la disposition des groupes ou des organisations pour discuter des 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 : Numéro sans frais 1-877-670-1100

Télécopieur : 1-902- 424-6675

En personne :

5657 Spring Garden Road, bureau 200 (Park Lane Terraces)

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3R4

Par courrier :

C.P. 2152

Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3B7

En ligne :

Site Web : www.ombudsman.novascotia.ca

Courriel : ombudsman@novascotia.ca



Facebook : Nova Scotia Ombudsman



Twitter : @NS_Ombudsman