

NOUVELLE-ÉCOSSE

Dwight Bishop

Ombudsman

Ligne directe: 902-424-6780

Courriel : bishopdl@gov.ns.ca

Christine Brennan

Manager, Youth and Senior Services

Ligne directe : 902-424-6780

Courriel : brenncd@gov.ns.ca

Bureau de l'Ombudsman auprès des jeunes

700, 5670 Spring Garden Road

C.P. 2152

Halifax, NS B3J 3B7

Téléphone : 902-424-7223

Sans frais en N-É : 1-888-839-6884

Télécopieur : 902-424-6675

Courriel : ombudsman@gov.ns.ca

Site Web : www.gov.ns.ca/ombu

PARTIE I – MANDAT

a) Législation

Ombudsman Act, (R.S.N.S. 1989, c. 327)

b) Mandat

Le mandat du Bureau est d'être redevable afin d'assurer que les droits et les intérêts des enfants et des jeunes pris en charge et sous la tutelle de l'État sont protégés et défendus ; conformément aux services et programmes offerts ou financés en vertu des lois municipales et provinciales. Cela comprend :

- Recevoir, examiner et enquêter sur les plaintes ou les préoccupations concernant les enfants qui reçoivent des services du gouvernement provincial ou municipal, programmes, résidentiels, tels que des soins et traitements sécurisés, et/ou des soins de garde fermée;
- Effectuer, si nécessaire, des enquêtes initiées par une motion du Bureau, incluant les enquêtes systémiques;
- Communiquer, informer et aider le gouvernement à résoudre les problèmes liés à la prestation de services aux enfants et aux jeunes, et sur les questions liées au bien-être et aux intérêts des enfants qui reçoivent ces services ou programmes

et/ou qui résident dans des installations gouvernementales résidentielles ou sécurisées;

- Lorsque les organismes desservant les jeunes, les organisations, ou les départements gouvernementaux ne répondent pas adéquatement aux besoins des résidents ou du personnel, les services de protection de la jeunesse peuvent offrir une tribune afin de considérer comment les diverses politiques et pratiques au sein du gouvernement peuvent être améliorées et mieux coordonnées.

PARTIE II – AUTORITÉ

a) Pouvoirs

Le Bureau de l'Ombudsman auprès des jeunes a le pouvoir de :

- Faire toute chose nécessaire afin de s'acquitter de ses responsabilités en vertu du *Ombudsman Act*;
- Recevoir, examiner et enquêter sur les préoccupations impliquant les services fournis par les départements du gouvernement municipal ou provincial et organismes pour enfants/jeunes ou groupes d'enfants/jeunes, et conduire, lorsque cela est jugé nécessaire, une enquête de sa « propre initiative »;
- Tenter de résoudre, dans les cas appropriés, des préoccupations par le biais de la négociation, la conciliation et la médiation;
- Rencontrer et interroger les enfants/jeunes;
- S'engager dans l'éducation publique;
- Émettre des recommandations quant aux services fournis aux enfants/jeunes par tout ministère ou organismes du gouvernement municipal et provincial;
- Mener des initiatives de recherches visant à améliorer les intérêts et le bien-être des enfants/jeunes pris en charge et sous la garde du gouvernement municipal et provincial;
- Conseiller tout ministre responsable des services aux enfants/jeunes sur toutes questions liées aux intérêts et au bien-être des enfants/jeunes;
- Exiger de toute personne à fournir des informations ou documents relatifs à une affaire sous enquête;
- Convoquer et interroger sous serment, toute personne étant capable de fournir de l'information relative à une affaire sous enquête;
- Faire des rapports au ministre et au département ou organisme, et faire des recommandations que le service de la protection de la jeunesse juge appropriées;
- Publier des rapports, tout en respectant l'autorité et l'exécution des tâches et des fonctions en vertu de la loi;
- Soumettre un rapport annuel à l'Assemblée législative.

b) Restrictions

Les restrictions sont les suivantes :

La compétence du Bureau de l'Ombudsman auprès des jeunes est limitée et ce, en vertu du *Ombudsman Act* à des programmes et fonctionnaires qui administrent la législation municipale et provinciale en Nouvelle-Écosse. Plus précisément, le Bureau ne peut pas enquêter sur :

- Les décisions des juges, des tribunaux et des procureurs de la Couronne;
- Les lois ou programmes du gouvernement fédéral;
- Les décisions des élus ou les décisions du Cabinet provincial;
- Les organismes autorégulateurs (par exemple : médecins, avocats);
- Les affaires pour lesquelles il y a des avenues d'appels prévues dans la loi.

L'Ombudsman détient le pouvoir discrétionnaire de ne pas enquêter sur des affaires lorsque :

- Le grief est futile, vexatoire ou n'est pas de bonne foi;
- Le plaignant n'a pas suffisamment d'intérêt personnel dans cette affaire;
- Le plaignant a eu connaissance du grief depuis plus d'un an;
- Une enquête plus approfondie ne serait pas nécessaire;
- Des remèdes adéquats existent déjà;
- Il n'est pas dans l'intérêt du public de procéder à une enquête.

PARTIE III – PRESTATION DE SERVICES

Le rôle des services aux enfants et à la jeunesse comprend la réception, l'examen et l'enquête des plaintes ou préoccupations des enfants et des jeunes pris en charge et détenu par le gouvernement de 0-18 ans. Il y a aussi des situations exceptionnelles où le tribunal ordonne qu'une prise en charge permanente et une entente de détention soit prolongée jusqu'à ce que l'enfant atteigne l'âge de 21 ans.

Ceci inclut les jeunes qui reçoivent des services et/ou programmes offerts par des établissements résidentiels de soins aux enfants, centre de soins en milieu fermé et/ou garde en milieu fermé en vertu des lois provinciales et municipales et/ou du personnel embauché par ces établissements.

Sensibilisation et éducation

- S'assurer que les droits et les intérêts des enfants, des jeunes et de leurs familles concernant les services désignés soient protégés et défendus et que leurs opinions soient entendues et prises en considération;
- Les enjeux identifiés pour les activités d'éducation publique proviennent des examens/enquêtes administratives individuelles et systémiques, ainsi que ceux

énoncés dans la *Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant*. Les enjeux sont communiqués aux représentants du gouvernement et aux fonctionnaires, aux organismes indépendants et aux groupes d'intérêts, au grand public, à la communauté, aux collèges privés et vocationnels grâce à une variété de moyens;

- Les séances d'information sur les droits sont fournies aux enfants/jeunes pris en charge et en détention sur une base régulière;
- Le Bureau de l'Ombudsman auprès des jeunes effectue des visites régulières auprès des enfants/jeunes pris en charge et détenus par le gouvernement. Il est possible de communiquer par téléphone ou de s'y rendre en personne. Le personnel du Bureau demeure accessible à la communauté, aux enfants recevant des services et visés par programmes en vertu des lois municipales et provinciales;
- Conseiller le gouvernement sur les questions liées au bien-être et aux intérêts des enfants/jeunes recevant des services et prenant part aux programmes prévus dans les lois municipales et provinciales.

Résolution des plaintes, enquêtes et médiation

- Prévoir en tant que partie intégrante de l'assurance de la qualité des services fournis par les gouvernements provincial et municipaux destinés aux enfants et aux jeunes;
- Fournir un processus indépendant afin d'enquêter et résoudre les plaintes déposées par des enfants, jeunes, parents, tuteurs et des personnes travaillant auprès des jeunes par rapport aux systèmes provinciaux et municipaux desservant les jeunes;
- Les représentants de l'Ombudsman examinent quelles mesures ont été prises pour tenter de résoudre la question. Selon la préoccupation et ce qui a été tenté, le représentant peut offrir de l'information afin d'aider l'individu à se défendre par lui-même ou il/elle peut offrir d'aider l'individu à négocier une entente. Si la question reste en suspens, le représentant examinera officiellement et/ou enquêtera sur le problème;
- Les préoccupations soulevées par le Bureau sont "retracées" et les questions systémiques sont soulevées pour considération avec le ministère ou l'organisme impliqué. Le Bureau de l'Ombudsman auprès des jeunes accomplit ceci par l'entremise de rapports officiels comprenant des conclusions et des recommandations au sous-ministre ou ministre ou en rencontrant de manière informelle ou formelle des hauts-fonctionnaires.

Contacter le Bureau

- Le Bureau de l'Ombudsman est situé à Halifax et celui-ci dessert toute la province;
- Le Bureau est ouvert entre 8h30 et 16h30, du lundi au vendredi, et un système de messagerie vocale prend les messages après les heures de bureau. Ceux-ci sont vérifiés durant les fins de semaines et les jours fériés;
- Les enfants/jeunes sont autorisés et ce, de façon illimité, à entrer en contact avec le Bureau de l'Ombudsman auprès des jeunes soit par téléphone (un numéro sans frais est disponible), par écrit (courrier postal, courriel et Facebook) et en personne;
- Le personnel des établissements résidentiels ou de garde fermée n'ont pas l'autorisation d'ouvrir les lettres adressées au Bureau et toutes communications entre les enfants/jeunes avec le Bureau de l'Ombudsman sont confidentielles.