

Création d'un poste de protecteur du citoyen pour les Territoires du Nord-Ouest

Comité permanent des opérations gouvernementales

17^e Assemblée législative des Territoires du Nord-Ouest

Juin 2014

« L'objectif ultime de l'ombudsman consiste à porter à l'attention de l'Assemblée législative les ratés de son administration. Dans la foulée, il peut aussi jeter la lumière sur les injustices relevées et promouvoir les changements à apporter [...] L'ombudsman a le pouvoir d'éclairer les racoins les plus sombres et de lever le voile sur ce que d'autres voudraient garder caché. Lorsque son examen et ses observations sont bien fondés, le processus démocratique peut suivre son cours en vue d'apporter les corrections requises. Dans le cas contraire, on ne peut trouver mal d'examiner ce qui est bon. » [Traduction]

– *J.V.H. Milvain, juge en chef de la Cour suprême de l'Alberta,
au sujet de l'Ombudsman Act de 1970 (72 WWR 176, p. 190-193)*

Création d'un poste de protecteur du citoyen pour les Territoires du Nord-Ouest

Table des matières

Objet du rapport	1
Introduction	2
Quelques observations sur le mot « ombudsman »	3
Le rôle de protecteur du citoyen	3
Étendue des pouvoirs du protecteur du citoyen	5
Résumé des pouvoirs du protecteur du citoyen (provinces et territoires)	9
<i>Un protecteur du citoyen peut...</i>	9
<i>Un protecteur du citoyen ne peut pas...</i>	9
<i>Un protecteur du citoyen peut parfois...</i>	9
L'équité administrative	10
Coup d'œil sur l'équité administrative	11
<i>Communications</i>	11
<i>Installations et services</i>	11
<i>Procédures décisionnelles</i>	11
<i>Procédures d'appel, d'examen et de traitement des plaintes</i>	11
<i>Aspects organisationnels</i>	11
<i>Processus d'examen et de planification des organismes gouvernementaux</i>	11
Tendances en matière de services offerts par le protecteur du citoyen	12
Historique menant à la création potentielle d'un poste de protecteur du citoyen aux TNO.....	14
Tableau comparatif des protecteurs du citoyen (provinces et territoires)*	17
Tableau comparatif des protecteurs du citoyen (provinces et territoires)	18
Les arguments pour la création d'un poste de protecteur du citoyen.....	19
L'argument contre la création d'un poste de protecteur du citoyen.....	23
Proposition de création d'un poste de protecteur du citoyen pour les TNO.....	24
Conclusion.....	27

Appendix A – Jurisdictional Overview.....	28
<i>Alberta</i>	28
<i>British Columbia</i>	29
<i>Manitoba</i>	30
<i>New Brunswick</i>	32
<i>Newfoundland and Labrador</i>	33
<i>Nova Scotia</i>	34
<i>Ontario</i>	36
<i>Québec</i>	38
<i>Saskatchewan</i>	40
<i>Yukon</i>	42
Appendix B – List of Resources	44
Province of British Columbia, <i>Ombudsperson Act</i> , [RSBC 1996] Chapter 340.....	45
Province of Manitoba, <i>The Ombudsman Act</i> , CCSM c. O45.	45
Appendix C – NWT Appeal Bodies and Statutory Appeal Officers	47

Objet du rapport

Le présent rapport fait suite à la motion 12-17(4) de l'Assemblée législative, qui demande au Comité permanent des opérations gouvernementales d'examiner l'idée de créer un poste de protecteur du citoyen et de présenter le fruit de ses recherches et analyses. Le document qui suit a été rédigé en vue de remplir trois grands objectifs :

1. Présenter un portrait sommaire des données compilées et des recherches produites à ce jour concernant la création d'un poste de protecteur du citoyen pour les Territoires du Nord-Ouest (TNO). Le présent rapport s'appuie principalement sur les documents, rapports de comités et mémoires précédemment déposés à cet égard, de même que sur la documentation pertinente produite par d'autres gouvernements et instances. La liste des documents consultés se trouve en annexe B.
2. Cerner le contexte législatif dans lequel un protecteur du citoyen opérerait actuellement aux TNO. Les mécanismes de plainte déjà en place sont donc évalués et comparés au rôle que jouerait un protecteur du citoyen. Le contexte législatif des TNO est également comparé à celui des autres provinces et territoires canadiens, et les pratiques exemplaires de ces administrations sont examinées. Enfin, différents cas de figure en lien avec la création d'un poste de protecteur du citoyen aux TNO sont présentés.
3. Proposer des analyses et faire état d'observations utiles pour aider le Comité permanent des opérations gouvernementales à décider si l'idée de créer un poste de protecteur du citoyen constitue la voie à suivre pour mieux encadrer les pratiques gouvernementales et améliorer la capacité de l'État à rendre des comptes tout en répondant aux besoins des Ténos. La structure à donner au bureau d'un protecteur du citoyen est également discutée.

Dans le présent rapport, le nom de « protecteur du citoyen » sert à désigner la fonction étudiée; l'Assemblée législative pourra aussi bien, à sa discrétion, donner un autre titre à cette fonction si celle-ci est établie. Quelques commentaires sur les différents termes employés pour désigner la fonction de protecteur du citoyen sont également formulés ci-après.

Introduction

La notion de « protecteur du citoyen » (ou *ombudsman*) dans son sens moderne remonte au règne du roi Charles XII de Suède, qui dura de 1682 à 1718. Ce roi qui guerroya beaucoup contre la Russie avait été exilé un temps dans l'Empire ottoman. On croit que c'est pendant cet exil, alors qu'il vivait en Turquie, qu'il a eu l'occasion d'observer les agissements du *Dewan-I-Mazalim*, le « redresseur des torts ». Cela l'aurait inspiré à créer la fonction de Grand Ombudsman, qui devait s'assurer, lorsque le roi était parti à la guerre, que les fonctionnaires, les juges et les militaires agissaient convenablement et suivaient les instructions laissées par leur souverain. Ce rôle a ensuite inspiré la création du premier poste d'ombudsman par le Parlement de Suède en 1809.

La mise en place d'un protecteur du citoyen peut prendre deux formes. Dans le premier cas, le protecteur du citoyen est nommé par l'Assemblée législative et est entièrement indépendant de l'organe exécutif. C'est ce modèle qui a été adopté au Canada dans neuf provinces et un territoire (le Yukon), les autres (soit l'Île-du-Prince-Édouard, le Nunavut et les Territoires du Nord-Ouest) n'ayant tout simplement pas de poste du genre.

Dans le deuxième cas, le protecteur du citoyen est plutôt nommé par l'organe exécutif de l'État, mais agit indépendamment des autres organes administratifs. Au Canada, on peut notamment relever le Bureau de l'ombudsman des contribuables; ce dernier est nommé par décret du gouverneur en conseil et agit comme conseiller spécial auprès du ministre du Revenu.

Au Canada, la plupart des ministères fédéraux ont un ombudsman, tout comme les sociétés d'État (comme Radio-Canada et la Société canadienne des postes). C'est ainsi qu'on trouve un ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes, une Commission des plaintes du public contre la GRC, un Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement, un Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels, un ombudsman des vétérans, un Bureau de l'ombudsman des contribuables (mentionné précédemment), etc. Plusieurs bureaux indépendants existent aussi au Canada, tant dans les secteurs privé que public, notamment l'Ombudsman des services bancaires et d'investissement, l'Association des ombudsmans des universités et collèges du Canada, et l'Ombudsman for the BC Forest Safety Council.

Quelques observations sur le mot « ombudsman »

Le mot « ombudsman » vient du suédois *justitieom-budsman*, qui signifie « porte-parole des griefs ». Ce terme s'est largement répandu dans le monde anglophone et, dans une moindre mesure, dans le monde francophone, où il est concurrencé par l'appellation « protecteur du citoyen ». La notion d'ombudsman et le rôle qu'il sous-entend sont donc bien connus et compris partout dans le monde.

Le nom « ombudsman » est parfois critiqué du fait qu'on y trouve la particule « man » (homme) et qu'il peut difficilement être féminisé. En anglais, le terme neutre « ombudsperson » est parfois employé pour contourner ce problème (par exemple en Colombie-Britannique).

Au Québec, le rôle de l'ombudsman est désigné par le nom de « protecteur du citoyen », qui peut être féminisé avec « protectrice ». Haïti va un pas plus loin dans la neutralisation du terme en parlant plutôt de l'Office de la Protection du Citoyen. On remarque que le groupe « protecteur/protectrice/protection » offre donc plus de souplesse que le mot « ombudsman ».

Quel que soit le nom qui serait finalement choisi pour désigner le protecteur du citoyen aux TNO, il faudra s'assurer que ce nom se transpose bien dans les langues autochtones.

Le rôle de protecteur du citoyen

Le protecteur du citoyen doit s'assurer que le gouvernement s'acquitte de ses obligations de rendre compte en surveillant avec efficacité l'administration des services gouvernementaux. On pourrait dire qu'il dirige en quelque sorte une « commission permanente sur l'équité ». En voici les caractéristiques particulières :

- Indépendance
- Vastes pouvoirs d'enquête
- Accès aux voies informelles pour mener enquête
- Résolution de problèmes à l'amiable
- Pouvoir de recommandation
- Pouvoir de rendre publiques ses observations et recommandations

Veiller à l'équité de l'administration publique : Le premier mandat du protecteur du citoyen est d'assurer une administration publique équitable. Pour y parvenir, il est investi de vastes

pouvoirs d'enquête qu'il doit utiliser pour examiner dans un esprit d'impartialité complète les plaintes reçues du public par rapport à l'administration du gouvernement. Ces plaintes peuvent concerner des actions précises, des décisions, des recommandations ou des manques relevant de tout ministère ou organe gouvernemental et ayant trait à l'administration. Le protecteur du citoyen aide alors les parties à résoudre leur différend et à trouver des solutions.

Mener des enquêtes impartiales : Lorsqu'il enquête à la suite d'une plainte du public, le protecteur du citoyen doit se montrer impartial, objectif, respectueux et équitable tout en tenant compte des questions de confidentialité en jeu. Il peut ainsi déterminer si les principes d'équité du système ont été respectés dans le cadre des décisions prises par le gouvernement et recommander dans certains cas des solutions pour résoudre le problème décelé.

Donner à la population un meilleur accès aux recours judiciaires : Le protecteur du citoyen est la personne à consulter lorsque la population s'interroge sur le traitement qu'elle reçoit du gouvernement. Il peut donc aider le simple citoyen à comprendre comment les principes d'équité s'appliquent aux décisions de l'appareil gouvernemental, quels sont ses droits, et comment fonctionnent les mécanismes d'appels permis par la loi. Le protecteur du citoyen peut passer par les voies informelles pour résoudre les problèmes, par exemple en communiquant avec les ministres, les ministères et les organisations touchés. L'efficacité des communications est donc un facteur primordial pour ce rôle.

Aider la fonction publique à bien fonctionner : Le protecteur du citoyen ne remplace pas le gouvernement ni ne s'oppose à ses décisions; il doit plutôt aider les fonctionnaires à mieux comprendre les préoccupations de la population pour mieux y répondre. Il peut notamment enquêter activement sur des problèmes systémiques qui mènent à des pratiques injustes ou sur des décisions qui ne sont pas forcément évidentes à prendre pour les institutions gouvernementales. Grâce à sa capacité à établir des tendances parmi les plaintes reçues à l'égard de tous les aspects et services de la fonction publique, le protecteur du citoyen est dans une position unique pour formuler des observations sur les problèmes potentiels qui sont liés au système et qui mènent à de l'iniquité.

Formuler des recommandations non exécutoires : Malgré son vaste pouvoir d'enquête, le protecteur du citoyen ne peut contraindre le gouvernement à modifier ses décisions ni exiger du gouvernement ou d'un citoyen qu'il accepte une solution donnée. Son rôle est donc principalement consultatif.

Servir de dernier recours : Le protecteur du citoyen ne constitue pas une cour d'appel « de substitution » vers laquelle un plaignant pourrait se tourner advenant son désaccord avec une décision rendue en appel ou son désir de ne pas recourir à ces mécanismes légaux. En fait, le protecteur du citoyen n'a pas l'autorité pour enquêter lorsque la loi permet de porter une décision en appel ou lorsque la période où un appel est possible n'est pas terminée. Il faut donc voir le protecteur du citoyen comme un rempart complémentaire aux procédures d'appel déjà prévues par la loi.

Travailler de concert avec les autres parties : Le protecteur du citoyen s'appuie largement sur la qualité de ses relations pour atteindre ses buts. Il coopère donc avec les députés en acceptant que les électeurs soient redirigés vers lui lorsque leurs plaintes relèvent de ses compétences. Le protecteur collabore aussi avec les instances gouvernementales en les aidant à répondre aux plaintes et aux préoccupations des gens qu'elles servent.

Donner un visage humain à l'obligation de rendre compte du gouvernement : Le protecteur du citoyen ne prend pas parti, est orienté client, et est visible et facile d'accès. Il est un officier de l'Assemblée législative qui agit indépendamment du reste du gouvernement et de toute influence politique. La population perçoit le protecteur du citoyen comme un moyen de s'assurer que le gouvernement demeure responsable de ses décisions. C'est pourquoi les ombudsmans et protecteurs du citoyen du Canada se qualifient eux-mêmes de « chiens de garde » ou de « protecteurs de l'équité », ou encore de « voix indépendante pour la justice ».

Étendue des pouvoirs du protecteur du citoyen

Le protecteur du citoyen qui agit à l'échelle d'une province ou d'un territoire canadien est toujours un officier de l'Assemblée législative qui est indépendant de l'organe exécutif du gouvernement. Ce lien hiérarchique donne en soi son impartialité au protecteur du citoyen et lui permet de mener des enquêtes exemptes de parti pris et de toute influence indue de la part de fonctionnaires.

« Le Bureau de l'Ombudsman est pensé et structuré de manière à favoriser l'impartialité. Son inamovibilité, les vastes pouvoirs d'enquête dont il est investi et son pouvoir de rendre compte publiquement de ses observations et recommandations le protègent des interférences politiques. Les représentants élus ont toujours fait preuve d'un respect immense pour cette indépendance, et les législateurs, tout comme les citoyens, apprécient de pouvoir compter sur la

neutralité de l'Ombudsman. Le travail de l'Ombudsman consiste à mener des enquêtes en fonction des plaintes reçues pour ensuite recommander des améliorations quant à l'administration et à la mise en œuvre des programmes et services gouvernementaux. L'administration efficace des programmes gouvernementaux est, après tout, un but poursuivi par tous les législateurs. » [Traduction]

– Ombudsman du Manitoba

À ce jour, les recherches effectuées dans l'idée de créer un poste de protecteur du citoyen pour les TNO ont permis de mettre de l'avant un modèle de fonctionnement où le protecteur du citoyen ne s'occuperait que du secteur public (le gouvernement territorial, incluant ses représentants et ses employés).

Des pouvoirs définis par une loi : Le rôle, les pouvoirs et l'influence du protecteur du citoyen sont tous inscrits dans une loi. Selon les paramètres définis, l'étendue des pouvoirs conférés peut donc varier d'une province ou d'un territoire à un autre. C'est notamment en vertu de la loi que le protecteur du citoyen est indépendant du gouvernement et des partis politiques, qu'il peut embaucher le personnel dont il a besoin et qu'il peut établir lui-même les procédures qu'il doit suivre.

Un champ d'action variable : Il a déjà été souligné dans d'autres rapports qu'en créant un poste de protecteur du citoyen pour les TNO, il faudrait déterminer quels organes du gouvernement seraient sous sa vigie. Au-delà des ministères gouvernementaux, il pourrait avoir sous sa garde d'autres institutions gouvernementales comme les conseils et commissions nommés par l'Assemblée législative, les municipalités, les hôpitaux, les sociétés d'État, les forces policières, les écoles et les commissions scolaires, les associations professionnelles régies par une loi, les maisons de soins de longue durée, les sociétés d'aide à l'enfance, etc. Ces institutions sont parfois désignées par le nom de « secteur MESSS » (**m**unicipalités, **é**ducation, **s**anté et **s**ervices sociaux). L'annexe A brosse un portrait rapide de chacun des bureaux provinciaux et territoriaux d'ombudsman, ce qui permet de les comparer.

De vastes pouvoirs d'enquête : La loi habilitante qui donne ses pouvoirs au protecteur du citoyen indique le plus souvent quels motifs peuvent mener à une enquête. Ce passage de la loi précise aussi que le protecteur du citoyen peut ouvrir une enquête pour étudier toute plainte formulée par une personne ou un groupe qui croit avoir été injustement traité par le gouvernement. Il autorise en outre le protecteur du citoyen à mener une enquête à la demande de toute autre autorité inscrite dans la loi. Par exemple, la *Loi sur l'ombudsman* du Yukon indique que l'ombudsman peut mener une enquête à la demande d'une municipalité ou de l'une des Premières Nations du Yukon.

En outre, toutes les provinces ont, dans cette section de la loi, donné au protecteur du citoyen le pouvoir d'entreprendre des enquêtes de son seul gré. Le protecteur du citoyen, qui se trouve déjà dans une position unique pour déceler les activités gouvernementales susceptibles de créer des injustices systémiques, peut ainsi mettre au jour les tendances émergentes des plaintes et décider de son propre chef d'enquêter sur les problèmes remarqués. Le Yukon, pour sa part, ne semble pas avoir accordé un pouvoir du genre à son ombudsman. La même section de la loi précise aussi que le protecteur du citoyen peut enquêter sur une décision ou une recommandation, action, omission ou procédure de nature administrative s'il sait ou soupçonne que celle-ci cause un préjudice à une personne. Enfin, la loi établit les motifs qui peuvent amener le protecteur du citoyen à choisir de ne pas mener une enquête ou même à refuser de le faire.

Un accès libre à l'information et aux archives : Le protecteur du citoyen n'est pas là pour trouver des coupables à blâmer, mais plutôt pour proposer des manières d'améliorer le système administratif afin qu'il soit plus juste. Pour bien réaliser ce mandat, il doit avoir un bon accès à l'information. Ainsi, la loi demande généralement aux fonctionnaires de coopérer avec le protecteur du citoyen et de lui fournir rapidement les renseignements demandés lorsqu'il enquête. Le protecteur du citoyen est investi de différents pouvoirs lui permettant d'obtenir des renseignements, notamment : le pouvoir de tenir une audience; d'entrer dans les bâtiments appartenant à une autorité quelconque et d'y rester en vue d'inspecter les lieux ou de mener des entretiens privés avec les gens sur place; de demander à une personne ou une autorité de lui fournir des documents précis; et de convoquer et faire parler sous serment toute personne qui, selon lui, détient des renseignements d'intérêt pour l'enquête menée, que cette personne soit ou non fonctionnaire ou employée par une autorité donnée.

Des pouvoirs ayant priorité : Il importe de noter que les pouvoirs conférés au protecteur du citoyen en vertu de la loi ont priorité sur les pouvoirs accordés aux bureaux, conseils et administrations touchés par le mandat de surveillance du protecteur du citoyen. Le protecteur du citoyen peut en outre exercer ses pouvoirs malgré toute disposition dans une loi prévoyant qu'une décision prise en vertu de cette loi est définitive ou ne peut être contestée. La disposition dans la loi habilitante qui donne ces pouvoirs particuliers au protecteur du citoyen est généralement formulée ainsi :

« L'ombudsman peut exercer les pouvoirs et les attributions que lui confère ou lui impose la présente loi, malgré toute disposition d'une autre loi qui prévoit :

a) que toute décision, recommandation ou acte est définitif; b) qu'il ne peut être interjeté appel relativement à la Loi; c) qu'il ne peut y avoir contestation, révision, annulation ou remise en question d'une procédure ou d'une décision de l'autorité dont la décision, la recommandation, l'acte ou l'omission est en cause. »

— Loi sur l'ombudsman, Yukon

Une pleine liberté de parole, mais sans pouvoir d'obliger : Le fait que le protecteur du citoyen ne puisse pas renverser les actions ou décisions du gouvernement ni forcer aucune autorité à suivre ses recommandations constitue un autre aspect particulier de ses fonctions. Le protecteur du citoyen joue un rôle-conseil; sa véritable autorité réside dans sa capacité à faire rapport publiquement des affaires administratives qui engendrent, selon son jugement, des iniquités. C'est là une autre caractéristique qui le distingue des autres instances de recours créées par la loi ainsi que des procédures judiciaires et des tribunaux. Ces derniers peuvent effectivement infirmer des décisions prises par diverses autorités, alors que le protecteur du citoyen ne le peut pas : il peut uniquement faire des recommandations non contraignantes en vue d'améliorer les décisions prises et les processus décisionnels sous-jacents.

« Dans les premiers temps, ne sachant pas à quoi s'attendre, on craignait beaucoup que l'ombudsman puisse adopter une approche punitive lorsqu'il faisait enquête. Cette crainte s'est considérablement estompée aujourd'hui puisqu'en général, les organismes réglementaires ont constaté que l'ombudsman adoptait plutôt une approche collaborative : il cherche à augmenter la qualité du système en s'assurant que la structure législative est respectée et que des procédures équitables sont en place. Or, tout organisme réglementaire poursuit aussi ces deux objectifs. » [Traduction]

— James T. Casey, c.r., avocat chez Field Law (groupe sur la réglementation professionnelle) et auteur de l'ouvrage *Regulation of Professions in Canada*, cité dans le rapport annuel 2012-2013 de l'ombudsman de l'Alberta.

Résumé des pouvoirs du protecteur du citoyen (provinces et territoires)

Un protecteur du citoyen peut...

- ✓ surveiller les agissements administratifs des ministères, organismes gouvernementaux et autorités prévus par la loi;
- ✓ mener des enquêtes approfondies, impartiales et indépendantes en fonction des plaintes reçues;
- ✓ examiner les plaintes reçues et formuler des recommandations en vue de résoudre les problèmes à leur origine;
- ✓ décider si un processus administratif est équitable ou non;
- ✓ consulter diverses autorités, leur expliquer en quoi certaines pratiques sont inéquitables, et formuler des recommandations pour résoudre les problèmes soulevés et améliorer les procédures administratives;
- ✓ mener enquête sur un sujet donné à la demande d'un comité de l'Assemblée législative ou d'un ministre;
- ✓ rapporter à l'Assemblée législative et à la population ses conclusions sur les problèmes d'équité administrative et les moyens de les régler;
- ✓ répondre aux demandes d'information de la population;
- ✓ donner de l'information et des conseils en matière d'équité administrative.

Un protecteur du citoyen ne peut pas...

- ✗ agir comme porte-parole pour un plaignant;
- ✗ représenter un ministère ou un organisme gouvernemental, ou encore une organisation professionnelle;
- ✗ faire enquête sur une décision qu'un citoyen peut porter en appel devant un tribunal;
- ✗ faire enquête sur une plainte formulée à l'égard du gouvernement fédéral;
- ✗ faire enquête sur l'Assemblée législative ou n'importe lequel de ses comités;
- ✗ faire enquête sur le Conseil des ministres ou n'importe lequel de ses comités;
- ✗ faire enquête sur une plainte formulée à l'endroit d'un député ou d'un représentant élu, ministres inclus;
- ✗ faire enquête sur les décisions d'un tribunal, y compris celles des juges, juges de paix et avocats qui agissent au nom du gouvernement;
- ✗ faire enquête sur une plainte liée à une affaire criminelle;
- ✗ faire enquête sur une plainte concernant les agissements d'une entreprise ou d'un organisme privé, ou encore d'un particulier;
- ✗ obliger qui que ce soit à tenir compte de ses conclusions.

Un protecteur du citoyen peut parfois...

- ? mener une enquête de son propre chef;
- ? faire enquête sur une plainte d'iniquité concernant un gouvernement autochtone;
- ? faire enquête sur une plainte d'iniquité concernant le « secteur MESSS » (municipalités, éducation, santé et services sociaux);
- ? entreprendre une enquête à la demande d'une municipalité ou d'un gouvernement autochtone.

L'équité administrative

Le protecteur du citoyen se fait le promoteur de l'équité et peut formuler des recommandations lorsqu'il décèle dans ses enquêtes de l'iniquité sur le plan administratif. On entend par « équité administrative » la capacité à bien appliquer les principes reconnus pour assurer l'équité dans les procédures administratives et une administration publique efficace.

Dans le cas des autorités publiques, faire preuve d'équité administrative, c'est répondre aux normes suivantes :

- agir conformément à l'autorité reçue par la loi;
- mener ses activités en respectant les politiques et procédures applicables;
- informer la population avec clarté;
- offrir des programmes faciles d'accès;
- recourir uniformément aux normes de pratique applicables;
- assurer une surveillance adéquate et veiller à l'application de la loi;
- résoudre les plaintes de manière proactive et efficace.

Du côté de la population qui reçoit des services du gouvernement, l'équité administrative se définit comme le fait d'avoir le droit :

- d'être traité avec respect et dignité;
- de s'exprimer librement ou d'être représenté ou épaulé par un avocat;
- d'être entendu;
- d'avoir son mot à dire sur les décisions qui ont des répercussions sur soi;
- de se faire donner des raisons claires, complètes et pertinentes pour expliquer une décision donnée;
- de connaître tous les renseignements qui ont mené à la prise d'une décision première ou qui ont été considérés dans le cadre d'un appel;
- de demander qu'une analyse impartiale soit effectuée sur toute décision ayant des répercussions sur soi, et que le fruit de cette analyse soit accessible rapidement et simple à comprendre;
- d'enclencher une procédure d'appel sans risque de représailles.

La création d'un poste de protecteur du citoyen lance un message à la population : elle souligne l'importance qui est mise sur l'obligation légale qu'a le gouvernement de traiter tout un chacun avec équité, renforce l'engagement du gouvernement envers l'équité administrative, et permet de rendre compte à la population des agissements du gouvernement.

Coup d'œil sur l'équité administrative

Communications

- Les renseignements destinés à la population sont mis à leur disposition et faciles à comprendre
- Les formulaires sont rédigés simplement
- Les clients reçoivent tous les renseignements dont ils ont besoin
- Les clients sont traités avec courtoisie
- Les renseignements sont donnés dans toutes les langues officielles

Installations et services

- Les appels téléphoniques reçoivent une réponse rapide
- Il est possible de laisser un message et de téléphoner sans frais
- Les installations sont faciles d'accès, y compris pour les personnes en fauteuil roulant
- Le milieu de travail est sécuritaire et sain
- Le droit à la confidentialité est respecté

Procédures décisionnelles

- Les personnes touchées par une décision ont l'occasion de faire connaître leur point de vue, notamment en transmettant des renseignements et des éléments de preuve à cet égard
- Les décisions sont prises dans un délai raisonnable
- Les décisions sont justifiées

Procédures d'appel, d'examen et de traitement des plaintes

- Lorsque des décisions sont annoncées, les gens concernés sont aussi informés des procédures d'examen et d'appel auxquelles ils ont accès
- Les procédures de traitement des plaintes sont clairement énoncées
- La population peut soumettre ses idées et suggestions pour améliorer les services offerts

Aspects organisationnels

- Les membres du personnel possèdent un titre qui reflète bien leurs fonctions
- Les organismes gouvernementaux cherchent à améliorer la qualité des services offerts, notamment par la réorganisation
- Les organismes gouvernementaux coopèrent entre eux en vue d'améliorer les services offerts à la population

Processus d'examen et de planification des organismes gouvernementaux

- La population est invitée à participer au processus de planification
- La manière dont les décisions seront prises est clairement énoncée d'entrée de jeu
- Les statistiques utiles pour évaluer le rendement et l'augmenter sont archivées adéquatement et mises à jour

Inspiré de la liste de vérification de l'équité établie par l'ombudsman de la Colombie-Britannique

Tendances en matière de services offerts par le protecteur du citoyen

Une attitude de plus en plus proactive en matière d'enquêtes : Plusieurs aspects du rôle attribué au protecteur du citoyen par un parlement sont fixés depuis belle lurette, mais ce rôle est aussi mouvant et peut évoluer. Ainsi, par le passé, le rôle de protecteur du citoyen était plutôt de réagir aux plaintes qui lui étaient faites, mais au cours des dernières années, les protecteurs des citoyens des provinces sont devenus de plus en plus proactifs et ont commencé à mener des études et examens à l'égard des processus gouvernementaux dans les secteurs préoccupants. Sous cette impulsion, la vision des services offerts s'est transformée pour adopter une approche plus proactive. Les initiatives visant à consacrer plus de ressources à l'examen de problèmes systémiques ayant des incidences sur un grand nombre de personnes ont élargi la portée des enquêtes et examens stratégiques, qui sont maintenant plus exhaustifs.

Par exemple, après près de trente ans d'existence, le bureau de l'ombudsman de l'Ontario a eu vent qu'il risquait d'être fermé, ce qui aurait représenté une économie de 10 millions de dollars pour la province. Il a donc décidé de s'attaquer à des problèmes systémiques importants en plus de continuer à traiter comme d'habitude les plaintes reçues des particuliers. Pour y parvenir, il a mis en place une Équipe d'intervention spéciale de l'Ombudsman (EISO); on trouve en annexe A plus de détails sur l'EISO dans la section concernant l'Ontario.

Le travail de l'EISO a mené à la tenue d'une enquête sur le programme de dépistage des maladies génétiques traitables auprès des nouveau-nés. Cette enquête a révélé que les tests effectués étaient inadéquats : les ajustements apportés ont réduit d'environ cinquante poupons par année les cas de décès et handicaps chez les enfants. Un autre examen qui a obtenu une bonne diffusion est celui concernant la Société des loteries et des jeux de l'Ontario. Le bureau de l'ombudsman avait décidé de mener enquête sans n'avoir reçu aucune plainte préalable; celles-ci affluèrent cependant une fois le dossier ouvert, ce qui permit de déceler des problèmes de sécurité importants. Les recommandations formulées amenèrent divers changements, notamment la signature des billets de loto par les personnes qui les achètent et la possibilité de vérifier soi-même si un billet est gagnant. Cette enquête amena aussi à vérifier les antécédents des détaillants.

Toutes les provinces ont inscrit dans la loi le droit du protecteur du citoyen de mener de manière proactive des enquêtes sur les problèmes systémiques. Seul le Yukon fait défaut à cet égard.

L'extension des services aux gouvernements autochtones : Le Yukon est cependant précurseur sur un autre aspect, puisque son ombudsman est le seul qui puisse entreprendre une enquête à la demande d'un gouvernement autochtone. La *Loi sur l'ombudsman* du Yukon précise dans son libellé qu'une enquête du genre peut uniquement être menée à la demande expresse d'un gouvernement autochtone et doit respecter le principe de recouvrement des coûts.

Un droit de regard sur les soins de santé : Au Québec, le protecteur du citoyen a notamment pour mandat explicite de formuler des recommandations au ministre de la Santé pour améliorer les services et soins du système de santé. Il doit aussi recueillir des données auprès de la population afin de connaître le taux de satisfaction des patients et de faire ressortir les problèmes potentiels.

Une attention particulière portée aux aînés : Le bureau de l'ombudsman de certaines provinces, comme la Nouvelle-Écosse et la Colombie-Britannique, compte maintenant des représentants se consacrant aux enjeux importants pour les personnes âgées. Par exemple, le bureau de l'ombudsman de la Colombie-Britannique a publié en février 2012 un rapport sur les soins offerts aux personnes âgées en Colombie-Britannique. Intitulé *The Best of Care: Getting it Right for Seniors in British Columbia (Part 2)*, ce rapport faisait suite à une vaste enquête et comptait 143 conclusions assorties de 176 recommandations.

Historique menant à la création potentielle d'un poste de protecteur du citoyen aux TNO

L'idée de créer un poste de protecteur du citoyen aux TNO ne date pas d'hier : en effet, le sujet a été discuté dès la 12^e Assemblée législative.

1992 : Le ministre de la Justice du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) dépose un mémoire sur l'obligation de rendre compte du gouvernement (*Government Accountability: A Legislative Action Paper on Access to Government* [n^o de dépôt : 33-12(2)]) pour donner suite à un projet de loi sur l'accès à l'information émanant d'un député. Ce document aborde la question de l'accès au gouvernement de manière générale et propose d'adopter une loi combinant un modèle d'accès à l'information et divers éléments inspirés des lois d'autres provinces et territoires sur la protection du citoyen. Ce mémoire propose qu'un lien direct soit établi minimalement avec le poste de commissaire aux langues officielles, ou encore mieux, que toutes les fonctions soient rassemblées sous un même poste relevant directement de l'Assemblée législative.

1993 : Le Comité permanent de la législation publie un rapport concernant le mémoire sur l'obligation de rendre compte du gouvernement (*Government Accountability: A Legislative Action Paper on Access to Government* [n^o de dépôt : 33-12(2)]). Des audiences publiques ont été menées dans huit collectivités pendant la préparation de ce rapport en vue de connaître l'opinion de la population sur une éventuelle loi sur l'accès à l'information et la protection du citoyen. L'idée que le GTNO considère prioritaire de rendre publics des renseignements gouvernementaux obtient un large soutien.

Le comité conclut que même si la création d'un poste de protecteur du citoyen pour les TNO pourrait être justifiée, l'intérêt public tourne plutôt autour de l'accès à l'information, peut-être parce que la fonction de protecteur du citoyen n'est pas bien connue et comprise. Le comité recommande donc que le gouvernement travaille dans l'immédiat à la rédaction d'une loi sur l'accès à l'information et élabore à plus long terme une proposition pour créer un poste de protecteur du citoyen.

1994 : Le GTNO dépose un document sur la création d'un poste de protecteur du citoyen (*Legislative Action Paper: Office of the Ombudsman* [n^o de dépôt : 03-12(6)]). Ce rapport signale l'intention du ministre de la Justice de proposer une loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée à l'hiver 1994-1995. Différentes possibilités

pour fusionner les rôles de commissaire à l'accès à l'information, de commissaire aux langues officielles et de protecteur du citoyen sont examinées et discutées. Le rapport détaille également les fonctions propres à un protecteur du citoyen et inclut une ébauche de loi sur la protection du citoyen.

Le rapport recommande notamment ceci : 1) qu'une loi sur la protection du citoyen soit élaborée en tenant compte du fait que les fonctions de commissaire à l'accès à l'information et de protecteur du citoyen seraient exercées par la même personne; 2) que cette loi sur la protection du citoyen ne soit pas adoptée avant qu'au moins deux ans se soient écoulés après la mise en place d'un régime d'accès à l'information; 3) que l'idée de fusionner les fonctions de commissaire aux langues officielles avec les fonctions de commissaire à l'accès à l'information et protecteur du citoyen ne soit pas réalisée jusqu'à ce que le bien-fondé d'une fusion des fonctions de commissaire à l'accès à l'information et de protecteur du citoyen ait été évalué.

1995 : Le Comité permanent de la législation dépose un rapport sur la création d'un poste de protecteur du citoyen pour les TNO (*Report on the Legislative Action Paper on the Office of the Ombudsman for the Northwest Territories* [n^o de dépôt : 02-12(7)]). Des audiences publiques ont eu lieu à Yellowknife en décembre 1994 en lien avec ce rapport. Il en est ressorti que la population était réceptive à l'idée de créer un poste de protecteur du citoyen ou un poste similaire.

Le Comité semble s'accorder avec le gouvernement sur la manière la plus efficace d'offrir un service de protection du citoyen, qui serait de donner ce rôle au commissaire à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels; il estime aussi que la création d'une loi sur la protection du citoyen devrait être repoussée jusqu'à ce que le gouvernement ait pu déterminer l'efficacité de la nouvelle *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* ainsi que la réelle nécessité d'avoir accès à un protecteur du citoyen de portée plus large.

2009 : Le député de Yellowknife Centre, Robert Hawkins, se déclare pour la création d'un poste de protecteur du citoyen (*Hansard*, 20 février 2009, p. 2429).

2010 : La députée de Frame Lake, Wendy Bisaro, se déclare pour la création d'un poste de protecteur du citoyen (*Hansard*, 4 février 2010, p. 3946).

2010 : Le député de Weledeh, Bob Bromley, demande oralement qui serait pour la création un poste de protecteur du citoyen (*Hansard*, 19 octobre 2010, p. 5142).

2011 : La députée de Frame Lake, Wendy Bisaro, se déclare encore pour la création d'un poste de protecteur du citoyen (*Hansard*, 25 août 2011, p. 6973).

2012 : Il est proposé que le GTNO présente un projet de loi pour la création d'un poste de protecteur du citoyen (*Hansard*, motion 9-17(3), 8 juin 2012, p. 1044). Après discussion, la proposition est adoptée.

En réponse à cette motion, le gouvernement présente un document de travail intitulé *Discussion Paper: Establishing an NWT Ombudsman Office*. Il conclut dans ce document qu'il est difficile de savoir à quel point il est urgent ou non de créer un poste de protecteur du citoyen parlementaire indépendant en l'absence de données supplémentaires sur le type de plaintes qui ne sont pas vraiment traitées par d'autres processus déjà en place.

2013 : La proposition voulant que le Comité permanent des opérations gouvernementales examine l'idée de créer un poste de protecteur du citoyen et présente le fruit de ses recherches et analyses à cet égard est adoptée (*Hansard*, motion 12-17(4), 14 mars 2013, p. 2647).

Tableau comparatif des protecteurs du citoyen (provinces et territoires)*

<i>*inspiré du site Web de l'ombudsman de l'Ontario</i>	Alb.	C.-B.	Man.	N.-B.	T.-N.-L.	N.-É.	Ont. ¹³	Qc	Sask.	Yn
Année de création	1967	1979	1970	1967	2002	1971	1975	1968	1973	1996
Durée du mandat (en années)	5	6	6	10	6	5	5	5	5	5
Budget alloué (en milliers de dollars)	3 011	5 372	3 075	876 ¹²	846	1 776	11 159	14 800	3 075	768
Nombre d'employés	~30	46 ¹¹	31	12 ¹²	8	17	80	13	24	5
Nombre de plaintes traitées	4 269	7 431	4 835	2 423 ¹²	393	2 435	+20 000	+20 000	3 163	276
Fusionné à la fonction de commissaire à l'information et à la vie privée	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✓
Responsable de la loi protégeant les dénonciateurs	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	S.O.	✓	S.O.
Officier indépendant de l'Assemblée législative	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Droit d'enquêter de manière proactive sur les iniquités du système	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Commissions scolaires	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓
Services de protection de l'enfance	✓	✓	✓	✓ ⁶	✓	✓	✗	✓ ⁹	✓	✓
Hôpitaux publics et administrations des services de santé	✓ ²	✓ ⁴	✓	✓ ⁷	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Maisons de repos et établissements de soins prolongés	✓ ³	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Municipalités	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗ ¹	✗	✗	✓
Mécanisme d'examen des plaintes sur le corps policier	✓	✗	✓ ⁵	✓ ⁸	✓	✓	✗	✓	✓	✗ ¹⁰
Universités	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗

Tableau comparatif des protecteurs du citoyen (provinces et territoires)

Notes :

1. En Ontario, l'ombudsman peut enquêter sur les plaintes concernant certaines réunions à huis clos des municipalités.
2. En Alberta, l'ombudsman peut enquêter sur les plaintes concernant les procédures de résolution des préoccupations des patients des hôpitaux.
3. En Alberta, l'ombudsman peut enquêter sur les plaintes concernant les procédures de résolution des préoccupations des patients des établissements de soins de longue durée et des maisons de repos.
4. En Colombie-Britannique, l'ombudsman surveille aussi les conseils régionaux de santé et les districts hospitaliers régionaux.
5. Au Manitoba, en raison de ses responsabilités concernant les municipalités, l'ombudsman surveille aussi les corps policiers (qui relèvent des municipalités). Il a aussi droit de regard sur les activités de l'Organisme chargé des enquêtes sur l'application de la loi, qui fait partie du ministère de la Justice.
6. Au Nouveau-Brunswick, l'ombudsman ne peut enquêter sur une affaire qui fait l'objet d'une enquête ou d'une révision ou qui a été enquêtée ou révisée par le Bureau du défenseur des enfants et de la jeunesse. Cependant, le rôle de défenseur des enfants et de la jeunesse est actuellement joué par l'ombudsman du Nouveau-Brunswick.
7. Au Nouveau-Brunswick, l'ombudsman surveille les administrations de santé régionales (qui sont propriétaires des hôpitaux et qui assurent leur fonctionnement en plus de la prestation des soins hospitaliers).
8. Au Nouveau-Brunswick, l'ombudsman surveille la Commission de police du Nouveau-Brunswick (même si celle-ci n'est pas nommée dans l'annexe de la *Loi sur l'Ombudsman* de cette province) en vertu d'une entente de travail conclue avec la Commission et permettant à l'ombudsman d'accéder aux dossiers de la Commission pour les examiner.
9. Au Québec, le Protecteur du citoyen peut examiner les procédures administratives en lien avec les services de protection de l'enfance fournis par la Direction de la protection de la jeunesse.
10. Au Yukon, le seul organe policier en fonction est la GRC, qui relève du fédéral.
11. De ce nombre, 13 employés s'occupent de services partagés.
12. Données de 2011-2012 (les données de 2012-2013 n'étaient pas encore disponibles).
13. Le 24 mars 2014, le gouvernement de l'Ontario a déposé une loi qui vient augmenter le pouvoir de surveillance de l'ombudsman de l'Ontario en l'étendant aux municipalités, aux universités et aux conseils scolaires. Cette loi crée aussi un nouveau poste d'ombudsman des patients, qui s'occupera spécifiquement des plaintes concernant les hôpitaux et les établissements de soins de longue durée, et donne à l'intervenant provincial en faveur des enfants et des jeunes le pouvoir de mener enquête sur les sociétés d'aide à l'enfance.

Les arguments pour la création d'un poste de protecteur du citoyen

La création d'un poste de protecteur du citoyen pour les TNO peut se voir comme une étape naturelle dans le processus de mise en place d'un gouvernement responsable.

La complexité croissante du contexte législatif : La population utilisatrice des programmes et services gouvernementaux et les fonctionnaires dispensant ces programmes et services interagissent dans un milieu législatif de plus en plus complexe. Malgré la population relativement petite des TNO, le GTNO propose une offre de programmes et services comparable à celle des provinces canadiennes de petite taille. À mesure que le GTNO atteint l'autonomie gouvernementale en collaboration avec les gouvernements autochtones, qu'il se décentralise, qu'il assume les responsabilités supplémentaires liées au transfert des responsabilités et qu'il évolue selon son cours naturel, il poursuit inéluctablement la sophistication de ses structures de gouvernance et de ses systèmes de prestation.

C'est dans ce contexte que le GTNO a mis au point un protocole d'entente sur la divulgation sans risque avec le Syndicat des travailleurs du Nord, reconnaissant ainsi la possibilité concrète que des employés soient témoins d'actes répréhensibles commis par le gouvernement ainsi que la nécessité de les protéger en cas de divulgation. Dans ce contexte, le protecteur du citoyen vient, assez simplement, offrir un autre rempart pour garantir le traitement équitable et la protection des Ténos lorsqu'ils interagissent avec leur gouvernement.

L'offre d'un guichet unique et direct : Il ne fait aucun doute que la majorité des citoyens ténos qui sont employés par la fonction publique du GTNO remplissent leurs fonctions avec dévouement, intégrité et conscience. Cependant, même avec la meilleure volonté, on n'est jamais à l'abri de l'erreur, et il se peut donc que des membres de la population subissent quand même un traitement inéquitable.

Quand des erreurs de ce genre se produisent, le protecteur du citoyen est là pour offrir un recours simple et direct aux individus à la recherche d'aide. Il constitue donc un point de contact utile pour les personnes qui souhaitent se plaindre mais ne savent pas vers qui se tourner pour le faire ou ne comprennent pas bien les rouages de l'appareil gouvernemental. Le protecteur du citoyen pourra alors les éclairer sur les voies possibles d'appel et la manière de porter plainte, d'autant plus qu'il peut être épaulé de

personnel spécialement formé pour traiter ces types de plaintes. Aider la population à mieux comprendre comment le gouvernement fonctionne et à qui et dans quelles circonstances demander de l'aide est une autre tâche qui peut relever du protecteur du citoyen, lequel est mieux placé que quiconque pour la mener efficacement à bien.

Le rôle unique et particulier rempli par le protecteur du citoyen : Dans son document de travail produit en décembre 2012 et intitulé *Establishing an NWT Ombudsman Office*, le GTNO pointe avec justesse que plus d'une vingtaine de mécanismes d'appel ont été intégrés à diverses lois, et que ces mécanismes offrent des recours aux citoyens qui sont en désaccord avec les décisions prises par le gouvernement. Le GTNO soulignait alors que le rôle du protecteur du citoyen serait donc de s'occuper des plaintes uniquement lorsque la législation était lacunaire et n'avait pas prévu de mécanisme d'appel. Voici comment se terminait donc ce document de travail :

*« Le GTNO a déjà intégré à la loi un bon nombre de procédures particulières aux programmes et aux enjeux qui permettent de porter plainte en cas d'iniquité, et les organes exécutif et législatif du gouvernement ont tous deux mis sur pied plusieurs tribunes et bureaux pour mener enquête sur toute allégation de pratique non professionnelle ou inadéquate. En sus de ces procédures plus formelles, le GTNO se montre également prêt à faire enquête sur toute plainte officielle qui sortirait du cadre législatif et stratégique établi. Dans ce contexte, **il est difficile de considérer comme urgent la création d'un poste de protecteur du citoyen indépendant [...]** Pour prendre une décision éclairée, il faudrait encore avoir plus de renseignements sur le sort réservé aux plaintes qui ne peuvent être résolues par les processus déjà en place, et notamment la fréquence et la gravité de ces plaintes. »*
[Traduction]

– *Establishing an NWT Ombudsman Office*, document de travail
produit par le ministère de l'Exécutif en décembre 2012

Nous nous opposons respectueusement à cette position. En effet, l'existence d'une panoplie de mécanismes d'appel prouve bien à quel point l'appareil gouvernemental s'est complexifié, mais ne constitue pas pour autant un argument convaincant contre la présence d'un protecteur du citoyen. Si tel était le cas, la province de l'Ontario, où quelque 500 conseils et organismes sont sous la surveillance de l'ombudsman de la province, et qui doit probablement compter, toutes proportions gardées, au moins

autant sinon plus de mécanismes d'appel prévus par la loi que les TNO, aurait certainement aboli le poste d'ombudsman. Or, ce dernier est sans doute l'un des plus actifs et proactifs du pays.

Les actions et décisions du gouvernement doivent non seulement être justes, mais être également perçues comme telles. Sur dix-huit pages, le document de travail précité en compte treize uniquement pour lister les instances d'appel des TNO et leurs responsables. Ce nombre allié à la complexité des tribunaux et procédures peuvent à eux seuls créer chez le simple citoyen un sentiment de découragement et d'iniquité.

Le mécanisme de base lié au poste de protecteur du citoyen est conçu dans son essence même pour fonctionner différemment des autres procédures d'appel. Dans un jugement phare ayant contribué à définir le rôle de protecteur du citoyen dans la jurisprudence canadienne, Brian Dickson, juge en chef de la Cour suprême de la Colombie-Britannique, décrit avec éloquence le rôle distinctif joué par cette figure :

*« L'ombudsman représente la réponse de la société [aux] problèmes d'abus possibles et de contrôle. **Ses attributions uniques lui permettent d'aborder un bon nombre de préoccupations auxquelles ne touchent pas les mécanismes traditionnels de contrôle bureaucratique.** Il est impartial. Ses services sont gratuits et accessibles à tous. Parce qu'il agit souvent de façon informelle, ses enquêtes ne nuisent pas aux activités normales du gouvernement. Ce qui importe davantage, ses pouvoirs d'enquête peuvent permettre d'étaler au grand jour des cas de mauvaise administration bureaucratique qui, autrement, passeraient inaperçus. [...] D'autre part, il peut conclure que la plainte est non fondée, ce qui se produit souvent, et dans ce cas son rapport impartial et indépendant, dans lequel il exonère l'organisme public, peut fort bien servir à remonter le moral et à rétablir la confiance en soi des fonctionnaires visés. Bref, les pouvoirs que possède l'ombudsman lui permettent d'aborder les problèmes administratifs que les pouvoirs judiciaire, législatif et exécutif ne peuvent résoudre efficacement. »*

– Brian Dickson, juge en chef de la Cour suprême de la Colombie-Britannique, dans l'arrêt British Columbia Development Corp. et al. c. Friedmann et al. (1984)

La présence d'un appui pour assurer l'administration efficace des programmes gouvernementaux : Le juge Dickson souligne entre autres le fait que le protecteur du citoyen peut aussi donner son appui à la fonction publique quand, à la suite d'une

enquête, il fait la preuve que le gouvernement a correctement suivi les procédures en place et pris une décision équitable. Puisque le protecteur du citoyen ne peut ni renverser ni orienter par la force les décisions du gouvernement, on a pu remarquer dans les autres provinces et territoires que les fonctionnaires en venaient à le voir comme un précieux collaborateur axé sur l'amélioration de la qualité des services offerts et non comme un juge toujours prêt à blâmer et à punir.

L'offre d'un dernier recours à la population : Le protecteur du citoyen ne fait pas concurrence aux mécanismes d'appel prévus par la loi; il leur est plutôt complémentaire. Ce désir de complémentarité est bien souligné dans toutes les lois canadiennes sur la protection du citoyen, qui précisent toutes sans exception que le protecteur du citoyen ne peut pas enquêter sur une plainte si le plaignant a accès à un autre mécanisme d'appel. En effet, le protecteur du citoyen doit être vu comme une voie de dernier recours, la solution vers laquelle se tourner pour porter plainte quand toutes les autres ressources ont été épuisées.

La capacité de repérer les problèmes systémiques : Grâce, notamment, à sa capacité à établir des tendances parmi les plaintes reçues concernant divers ministères et organismes gouvernementaux, le protecteur du citoyen occupe une position privilégiée pour déceler les problèmes systémiques plus vastes qui créent des iniquités envers des groupes ou des clientèles particulières du gouvernement. Lorsque le protecteur du citoyen se montre proactif, il peut même découvrir de lui-même des failles dans le système et trouver des manières de les corriger. L'organe exécutif peut ensuite prendre des mesures sur la base de ces découvertes, et l'Assemblée législative peut créer de nouvelles lois pour régler la situation.

L'accès potentiel au système de justice : Même si le protecteur du citoyen n'a pas le pouvoir d'obliger le gouvernement à modifier ses décisions, l'une de ses forces réside dans sa capacité à proposer des solutions en passant par d'autres techniques de résolution de problèmes. Le Représentant des citoyens de Terre-Neuve formule un commentaire à cet égard dans son rapport annuel 2012-2013 :

« Le nombre de demandes reçues croît de manière exponentielle. En effet, les citoyens choisissent de plus en plus souvent de se représenter eux-mêmes en cour, le coût des poursuites criminelles et civiles étant prohibitif pour grand nombre de gens. Les décideurs doivent donc se tourner vers de

*nouvelles solutions pour résoudre les conflits. Il importe alors de se rendre compte que l'accès à la justice ne doit pas forcément passer par les tribunaux. **Le représentant des citoyens constitue un autre moyen par lequel les citoyens peuvent chercher à exposer et régler leurs griefs dans un esprit de non-rivalité et de conciliation. En effet, il est possible de résoudre des problèmes sans passer par un processus officiel d'exposition des faits et d'application de la loi et de la jurisprudence.** » [Traduction]*

– Condensé du rapport 2012-2013 du représentant des citoyens de T.-N.-L.

Une voie d'expression offerte à la population : Dans un récent sondage effectué sur le Bureau de l'ombudsman du Yukon, plusieurs répondants ont fait savoir que l'indépendance de l'ombudsman (et du commissaire à l'information et à la vie privée) constituait un aspect particulièrement important pour ce rôle au Yukon étant donné la proximité entre la population et les ordres de gouvernement et organismes gouvernementaux de tous niveaux. Dans ce contexte, qui est similaire à celui des TNO, il est important que les citoyens sachent qu'ils ont accès à une tribune indépendante pour faire entendre leurs préoccupations et leurs plaintes.

L'argument contre la création d'un poste de protecteur du citoyen

L'argument le plus persuasif allant à l'encontre de la création d'un poste de protecteur du citoyen est bref, mais a du poids : c'est le coût. Cet élément a une grande importance, particulièrement dans le contexte actuel où les priorités sont parfois conflictuelles. Le budget accordé aux protecteurs du citoyen canadiens et aux autres titulaires d'une charge créée par la loi aux TNO est assez éloquent.

Au Canada, le budget accordé pour un poste de protecteur du citoyen à temps plein varie de 768 000 \$ (au Yukon) à 14,8 millions de dollars (au Québec). Soulignons au passage qu'au Manitoba et au Yukon, la charge de protecteur du citoyen est combinée à celle de commissaire à l'information et à la vie privée. Au Yukon, le budget accordé conjointement au poste d'ombudsman et de commissaire à l'information et à la vie privée est passé de 497 000 \$ en 2012 à 628 000 \$ en 2013, ce rôle étant passé d'un statut à temps partiel à un statut à temps plein.

Actuellement, les TNO comptent déjà un certain nombre de titulaires d'une charge créée par la loi qui relèvent de l'Assemblée législative, dont le commissaire aux langues

officielles, le commissaire aux conflits d'intérêts, le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, le commissaire à l'équité salariale, la Commission des droits de la personne et le Tribunal d'arbitrage de cette commission. Le budget accordé à ces charges totalise pour l'exercice 2014-2015 1,91 million de dollars, la plus grande partie étant en fait affectée au commissaire aux langues officielles (250 000 \$) ainsi qu'à la Commission des droits de la personne et au Tribunal d'arbitrage de cette commission (1,52 million de dollars).

Si la volonté politique de créer un poste de protecteur du citoyen pour les TNO demeure, il faudra se pencher sur les différentes manières de financer ce poste. La section qui suit constitue une proposition à cet égard.

Proposition de création d'un poste de protecteur du citoyen pour les TNO

Nature du poste : Le Comité permanent des opérations gouvernementales propose qu'un poste de protecteur du citoyen soit créé. Ce poste relèvera du président et du Bureau de régie de l'Assemblée législative, comme les autres charges créées en vertu d'une loi.

Il serait utile d'envisager une charge à temps plein pour le poste de protecteur du citoyen et de le classer comme un poste de cadre supérieur. Le titulaire devrait en outre faire état de qualifications poussées dans le domaine du droit administratif et des politiques administratives. Afin d'attirer des candidats de qualité, il faudrait envisager de considérer le titulaire du poste comme un « fonctionnaire » et lui donner accès au régime de retraite conséquent, tel que recommandé dernièrement à la suite d'un examen du Bureau de l'ombudsman du Yukon, et tel qu'effectué dernièrement pour le poste de directeur de la Commission des droits de la personne des TNO.

Il sera attendu du protecteur du citoyen qu'il travaille en étroite collaboration avec les directeurs régionaux et les agents des services gouvernementaux travaillant dans les collectivités, de même qu'avec les autres titulaires de charges créées par la loi.

Budget : Aux fins de discussion seulement, le Comité a préparé les estimations préliminaires qui suivent pour les coûts potentiellement associés à la création d'un poste de protecteur du citoyen :

	Première année	Deuxième année
Salaire et avantages sociaux du protecteur du citoyen	180 000 \$	180 000 \$
Salaire et avantages sociaux de l'adjoint administratif	90 000 \$	90 000 \$
Salaire et avantages sociaux de l'enquêteur-médiateur	-	135 000 \$
Frais de déplacement (5 voyages X 5 000 \$ chacun)	25 000 \$	35 000 \$ (2 employés)
Services acquis	60 000 \$	60 000 \$
Contrats	-	50 000 \$
Autres frais de fonctionnement	45 000 \$	50 000 \$
Total	400 000 \$	600 000 \$

Le Comité évalue le financement initial nécessaire pour créer le poste de protecteur du citoyen à 400 000 \$ pour la première année, considérant que les bureaux où le protecteur du citoyen s'installera seront fournis par le GTNO à un coût nominal. Cette somme couvrirait donc le salaire du protecteur du citoyen et d'un adjoint administratif (à temps partiel ou à temps plein), des frais de déplacement, des outils de communication incontournables (publicité, impression du rapport annuel, site Web, ligne téléphonique sans frais), les honoraires pour les examens et vérifications annuels, et les dépenses générales de fonctionnement d'un bureau.

Le financement pourrait d'abord être obtenu par la réaffectation interne des budgets des autres charges créées par la loi ou des ministères responsables de l'administration de ces charges ou des instances d'appel.

Selon la charge de travail prévue en fonction des plaintes et des recherches à effectuer, il serait utile d'envisager d'ajouter dès la deuxième année au moins un enquêteur-médiateur à l'équipe du protecteur du citoyen (comme au Yukon) de même que des fonds pour offrir des contrats de recherche, ce qui porterait le budget approximatif requis à 600 000 \$ par année. L'ajout d'autres membres du personnel dépendrait ensuite de la complexité des travaux à faire et de l'ampleur de la charge de travail.

Le Comité souligne que les coûts associés à la création d'un poste de protecteur du citoyen dépendront en grande partie de la structure qui sera donnée à cette fonction.

Partage de locaux et autres mesures d'efficacité : Le Comité suggère qu'une attention particulière soit portée à l'idée de combiner le poste de protecteur du citoyen à celui de commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, qui est actuellement un poste contractuel à temps partiel, et possiblement aussi au poste de commissaire à l'équité salariale.

Un récent examen du Bureau de l'ombudsman du Yukon a fait ressortir que l'entrée en vigueur de la loi sur la dénonciation viendrait augmenter la charge de travail du Bureau. Il faudrait réfléchir à la manière dont le rôle de protecteur du citoyen viendrait s'inscrire dans le cadre d'une loi similaire aux TNO.

Il faudrait aussi examiner des mesures d'efficacité potentielles, comme le partage de locaux avec la Commission des droits de la personne, qui emploie aussi des enquêteurs, ou encore avec le commissaire aux langues officielles.

Il est en outre recommandé que le protecteur du citoyen se dote d'un cadre de gestion dès les deux premières années, ce qui lui permettra de s'assurer que les opérations menées par son bureau sont rentables et satisfont la clientèle. Le protecteur du citoyen pourrait aussi être en mesure de cerner d'autres sources de financement en proposant des mesures d'efficacité qui viendront rationaliser de manière plus générale au sein du GTNO les processus de traitement des plaintes et les procédures d'appel.

Considérations de nature législative : La création d'un poste de protecteur du citoyen pour les TNO devrait s'accompagner d'une lecture attentive, d'une part, des rapports découlant des examens dont ont récemment fait l'objet le Bureau de l'ombudsman et le Commissariat à l'information et à la protection de la vie privée du Yukon, et, d'autre part, de la législation pertinente à cet égard (législation actuelle au Canada et ailleurs). Toute loi proposée devrait tenir compte du besoin de revoir, mettre à jour et éventuellement élargir les fonctions attribuées au protecteur du citoyen dans une fenêtre de cinq à dix ans après la création du poste. À mesure que le bureau d'un protecteur du citoyen prendra forme, d'autres recommandations risquent d'être formulées en vue de modifier les processus de traitement des plaintes et les procédures d'appel prévus dans la loi.

Le Comité insiste pour qu'une proposition soit rédigée avec diligence et qu'un projet de loi soit présenté d'ici la levée de la 17^e Assemblée législative.

Conclusion

L'idée de créer un poste de protecteur du citoyen pour les TNO a fait l'objet de discussions récurrentes au sein de l'Assemblée législative depuis 1992. Avec les récentes réalisations en matière de transfert des responsabilités, le GTNO a atteint un tournant dans son évolution. En effet, jamais auparavant le gouvernement territorial n'avait été aussi complexe et sophistiqué, si bien que le besoin d'avoir aujourd'hui un protecteur du citoyen est plus grand que jamais.

Le Comité permanent des opérations gouvernementales considère qu'il est désormais urgent de créer le poste de protecteur du citoyen, qui devra avant tout agir comme premier point de contact et carrefour central d'information pour les citoyens qui désirent porter plainte contre certaines actions ou décisions du gouvernement ou encore faire part de leurs préoccupations à cet égard.

Le protecteur du citoyen pourrait aider les Ténos à naviguer dans la multitude de mécanismes d'appel qui sont prévus par les politiques et les lois, et veiller à ce que le GTNO remplisse les engagements qu'il a pris auprès de la population en matière de reddition de comptes et de transparence.

Appendix A – Jurisdictional Overview

Each province in Canada, except Prince Edward Island, has an ombudsman. In some jurisdictions, the functions of the ombudsman and information and privacy commissioner are handled by the same individual. The Yukon is the only territory with an ombudsman. There has been a call in the Nunavut Legislature for the establishment of an ombudsman there. The material presented below has been borrowed from the websites of the various ombudsman offices.

Alberta

In 1967, Alberta was the first Canadian jurisdiction to appoint an Ombudsman. The Alberta Ombudsman is described as being “Focused on Fairness.” The Ombudsman, described in legislation as a ‘commissioner of investigations’, is an independent officer of the Legislature appointed pursuant to the *Ombudsman Act* for a 5-year term, with a possible six-month extension.

The Alberta Ombudsman employs approximately 30 people and has an annual budget of approximately \$3 million. In 2012/13, the office received 4,269 complaints and inquiries (3,361 oral, 908 written) and carried over 284 files from previous years.

Jurisdiction:

- Provincial government departments and authorities;
- The patient concerns resolution process of Alberta Health Services;
- Designated professional organizations under the Alberta:
 - *Health Professions Act*;
 - *Regulated Accounting Profession Act*;
 - *Regulated Forestry Profession Act*;
 - *Veterinary Profession Act*; and the
 - *Agrology Profession Act*.
- Worker’s Compensation Board.

No Jurisdiction:

- federal or municipal governments
- MLAs

- federal/municipal police forces
- universities/schools
- matters handled by the courts and/or private matters.

In June 2013, the Government of Alberta introduced the *Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act*. Under the auspices of this Act, the Ombudsman began additional duties as the province's Public Interest Commissioner. The act provides Alberta's public servants with an avenue to speak out about wrongdoings in their workplace – and provides them with protection from reprisals for speaking out.

Like the Ombudsman, the Public Interest Commissioner is independent from government and government institutions, and is an officer of the Legislative Assembly. Among the duties of this role, the Public Interest Commissioner will provide the oversight of disclosures and investigations in the public sector. The Commissioner can also provide advice to public servants regarding wrongdoing, resolve complaints, and investigate matters and make recommendations to government.

British Columbia

In British Columbia, the Ombudsperson is described as “BC's Independent Voice for Fairness”. The Ombudsperson is an independent officer of the Legislature, appointed pursuant to the *Ombudsperson's Act*, for a 6-year term, with a two-term maximum. The Ombudsperson also has responsibilities as a designated officer under BC's *Whistleblower Protection Act* but does not have jurisdiction to investigate complaints that are within the purview of the Information and Privacy Commissioner.

The ‘Office of the Ombudsperson’ has a budget of approximately \$5.4 million and employs 33 core staff and 13 shared services staff. In 2012/13, the office received 7,431 inquiries and complaints involving 274 different public authorities.

Jurisdiction:

- Provincial government ministries, including complaints regarding income assistance and the Family Maintenance Enforcement Program;
- Crown corporations such as ICBC and BC Hydro;
- Government boards such as WCB and the BC Human Rights Tribunal;

- Hospitals, regional and local health agencies, and health-related; government agencies such as Medical Services Plan and Pharmacare;
- Schools and school districts;
- Universities and colleges;
- Municipal and regional governments;
- Self-regulating professions such as the Law Society, the College of Physicians and Surgeons, and the College of Registered Nurses of British Columbia.
- The schedule to the *Ombudsperson Act* contains a complete list of authorities.

No jurisdiction:

- Banks;
- Consumer inquiries;
- Courts and lawyers;
- Doctors
- Federal government and programs ;
- Home and property insurance ;
- Private life and health insurance;
- Private schools;
- RCMP or municipal police;
- Employment issues involving private companies;
- Landlord and tenant (residential) inquiries.

The BC Forest Safety Council has a BC Forest Safety Ombudsman.

Manitoba

'Manitoba Ombudsman,' refers both to the office established in 1970 and to the person appointed as Ombudsman pursuant to the [Ombudsman Act](#). The Ombudsman is an independent officer of the Legislature, appointed for a 6-year term with a two-term maximum.

'Manitoba Ombudsman' accepts and investigates four broad areas of complaint:

- Government administration (fairness of actions or decisions) (*Ombudsman Act*);
- Government 'wrongdoing' [*Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection Act)*];

- Access to information and privacy (*Freedom of Information and Protection of Privacy Act*);
- Access to personal health information and privacy (*Personal Health Information Act*).

Manitoba Ombudsman has a budget of approximately \$3 million and employs 30 people. In 2012/13, the office received 4,835 inquiries and complaints. There are two divisions in the office: the Access and Privacy Division deals with access to information and privacy matters, while the Ombudsman Division deals with administrative matters and disclosures of wrongdoing.

Jurisdiction:

- Provincial government departments and agencies;
- Crown corporations
- Boards and commissions;
- Local government districts, planning districts, and conservation districts;
- Regional health authorities;
- Municipalities.

No Jurisdiction:

- Federal government and programs;
- Private businesses.

Other responsibilities:

- Under *The Public Interest Disclosure (Whistleblower Protection) Act*, anyone can make a disclosure of wrongdoing (a very serious act or omission that is an offence under another law; that creates a specific and substantial danger to the life, health, or safety of persons or the environment; or gross mismanagement, including mismanagement of public funds or a public asset). The Ombudsman has the authority under the Act to: provide advice to employees, at their request, who are considering making a disclosure; receive disclosures from employees and members of the public outside the civil service; investigate disclosures; and take the steps they deem necessary to resolve the matter.
- Under *The Fatality Inquiries Act*, the Chief Medical Examiner may direct that an inquest be held into the death of a person. Following the inquest, the judge submits a report and may recommend changes in the programs, policies and

practices of government that, in his or her opinion, would reduce the likelihood of death in similar circumstances. The Manitoba Ombudsman began monitoring the implementation of inquest report recommendations in 1985.

- In 2008, *The Child and Family Services Act* was amended. The Children's Advocate conducts comprehensive reviews of the deaths of children. The Ombudsman receives the child death review reports with recommendations from the Children's Advocate, and monitors the implementation of those recommendations.

New Brunswick

The Office of the Ombudsman was created in New Brunswick in 1967. The Ombudsman is an independent officer of the Legislative Assembly, appointed under the New Brunswick *Ombudsman Act* for a 10 year term, with no eligibility for reappointment. The Ombudsman has responsibility for the province's *Public Interest Disclosure Act* and is considered a Commissioner for the purpose of public inquiries under the *Inquiries Act*.

The Office of the Ombudsman has a budget of approximately \$876,000 and employs 12 people. In 2011/12, the office received 2,423 inquiries and complaints.

The office also has responsibilities under New Brunswick's:

- Civil Service Act
- Archives Act

Jurisdiction:

- Government departments;
- Municipalities;
- School districts;
- District education councils;
- Regional health authorities;
- Crown agencies;
- Agencies responsible to the province, including some commissions and boards as defined under the New Brunswick *Ombudsman Act*.

No Jurisdiction:

- Federal government and programs;

- Matters of a criminal nature;
- Private companies and individuals;
- Judges and functions of any court;
- Deliberations and proceedings of Cabinet or any committee thereof.

Newfoundland and Labrador

The Office of the Citizens' Representative provides a province-wide ombudsman service. It was opened in 2002 and is an independent office of the House of Assembly.

The Citizens' Representative is appointed pursuant to the *Citizens' Representative Act* for a 6 year term, with a 2-term maximum.

The Office of the Citizens' Representative has a budget of approximately \$846,000 and employs 8 people. In 2012-13, the office received 393 inquiries and complaints.

Under Part VI of the *House of Assembly Accountability, Integrity and Administration Act* the Citizens' Representative is the lead investigator of disclosures made in the public interest by members and employees of the House of Assembly and its Statutory Offices. There were no disclosures registered with the OCR during 2012-2013.

Jurisdiction:

- Provincial Government Departments
- Boards/Authorities and Agencies:
 - Health Authorities
 - School Boards/Districts and Universities
 - Human Rights Commission
 - Labour Relations Board
 - Legal Aid Commission
 - Municipal Assessment Agency
 - Newfoundland and Labrador Housing Corporation
 - Newfoundland Liquor Corporation
 - Public Service Commission
 - Public Utilities Board
 - RNC Police Complaints Commission
 - Workers' Compensation Review Division

- Workplace Health, Safety and Compensation Commission
- Miscellaneous Agencies - for example (list is not exhaustive):
 - Crown corporations
 - Various appeal boards
 - Licensing boards
 - Business Investment Corporation
 - Mental health review boards
 - Agricultural boards
 - Insurance Adjusters, Agents and Brokers Appeal Board
 - An adjudicator appointed under section 67 of the *Labour Standards Act*
 - Mineral Rights Adjudication Board
 - Mining Tax Review Board
 - Newfoundland and Labrador Arts Council
 - Newfoundland and Labrador Centre for Health Information
 - Provincial Apprenticeship Board

No jurisdiction:

- House of Assembly (Legislature) or a committee thereof;
- Executive Council (Cabinet) or a committee thereof;
- Court, judges, lawyers or justices of the peace;
- Any arbitrator appointed under the *Arbitration Act*;
- Any decision where the citizen has a right to appeal to a court or tribunal but has not yet done so or where the time for doing so has not expired;
- Decisions by the Access to Information Commissioner;
- Any problem that the Child and Youth Advocate has the power to deal with;
- Federal government or programs (for example, CPP or EI);
- Municipal governments;
- Banks;
- Doctors;
- Private companies, agencies and individuals.

Nova Scotia

In Nova Scotia, the Office of the Ombudsman was created in 1971. The Ombudsman, described in legislation as a 'commissioner of investigations', is an independent officer

of the Legislature appointed pursuant to the *Ombudsman Act* for a 5-year term, with eligibility for reappointment.

The Office of the Ombudsman has a budget of approximately \$1.8 million and employs 17 people. In 2012/13, the office received 2,435 inquiries and complaints.

The role of Nova Scotia's ombudsman includes administrative, policy and systems reviews. In all cases, the office's recommendations have been accepted and implemented. The office may monitor the implementation of its recommendations, depending on their nature.

The office constitutes three oversight bodies in one: a general avenue of complaints for all members of the public, specialized services for youth and seniors, and a recently expanded mandate for complaints under the new *Public Interest Disclosure of Wrongdoing Act*. The Ombudsman is considered a commissioner for the purposes of the Nova Scotia *Public Inquiries Act*.

Nova Scotia's *Ombudsman Act* has corresponding regulations, known as the *Designation of Agency Regulations*, which identify the Ombudsman's jurisdiction.

Jurisdiction:

- Government departments and agencies (including any boards, commissions, foundations or corporations administered and funded by government);
- Municipalities and municipal agencies;
- Child welfare agencies;
- Licensed child care facilities;
- Nursing homes and homes for the aged;
- Residential care facilities;
- School boards;
- Hospitals;
- Community colleges.

No jurisdiction:

- Executive Council (Cabinet) or a committee thereof;
- Court, judges or justices of the peace;
- Federal government departments, agencies and programs;

- Private individuals and corporations;
- Elected provincial or municipal officials;
- Any individual whose complaint is represented by a union;
- Any legislative avenue of appeal to a court or tribunal.

Ontario

Ombudsman Ontario, “Ontario’s Watchdog,” was established in 1975. The Ombudsman is an independent officer of the legislature who is appointed pursuant to Ontario’s *Ombudsman Act*. The Ombudsman’s appointment is for a term of 5 years, with the option of re-appointment for an additional term or terms. The *Ombudsman Act* is complemented by *Regulations* and *Procedures*.

Ontario has a separate Integrity Commissioner responsible for the province’s disclosure legislation and a separate Information and Privacy Commissioner responsible for health information and provincial and municipal freedom of information and protection of privacy statutes.

Ombudsman Ontario receives upwards of 20,000 complaints a year. Sixty percent of cases are resolved in one week.

The office has called for changes to allow for investigating complaints regarding the MUSH sector, noting that Ontario’s legislation is 38 years old and in need of updating. On March 6, 2014, the Ontario government announced new accountability measures that would expand the Ontario Ombudsman's oversight to include municipalities, universities, and school boards. They would also create a new Patient Ombudsman for complaints about hospitals and long-term care homes, and give the existing Provincial Advocate for Children and Youth the power to investigate children’s aid societies. The legislation was tabled on March 24, 2014.

The office employs 80 people and had a total operating expenditure of just over \$11 million for 2012-13.

Ombudsman Ontario is organized as follows:

Special Ombudsman Response Team (SORT)

The Special Ombudsman Response Team (SORT) was created in 2005 to conduct specialized systemic investigations on high-profile issues affecting large numbers of people. *SORT investigations* are conducted after a thorough study of the issues, and only after the Ombudsman is satisfied that there is sufficient evidence to warrant an investigation. SORT investigations include extensive document review and witness interviews. Witness interviews are often taped in order to ensure accuracy. Findings and recommendations produced after a SORT investigation are generally made public, once the Ombudsman's report is submitted to the Legislature.

SORT investigations are considered where:

- there is a serious and sensitive issue with a high public interest component;
- there are broad systemic implications;
- the facts of the complaint are complex and/or not agreed upon and;
- there is no likelihood of an informal resolution to the complaint.

Operations

The operations team, led by the Deputy Ombudsman, includes an early resolutions team and an investigations team. The early resolutions team operates as the office's front line, taking in complaints, assessing them and providing advice, guidance and referrals. Early resolution officers use a variety of conflict resolution techniques to resolve complaints that fall within the Ombudsman's jurisdiction. The investigations team is comprised of experienced investigators who conduct issue-driven, focused and timely investigations of both individual and systemic complaints.

Legal Services and Human Resources

This team, led by the office's senior counsel, supports the Ombudsman and his staff, overseeing human resources, ensuring that the office functions within its legislated mandate and providing expert advice in support of the resolution and investigation of complaints. Members of the team play a key role in the review and analysis of evidence during investigations and the preparation of reports and recommendations.

Open Meeting Law Enforcement Team

The team with the notable acronym, OMLET, was created to investigate public complaints about closed municipal meetings. Under the *Municipal Act*, the Ombudsman investigates such complaints in all municipalities that have not appointed their own investigators.

Communications and Corporate and Administrative Services

Communications publishes reports, maintains the website and supports the Ombudsman in media interviews, press conferences, speeches, outreach and public statements on the results of investigations. Corporate and Administrative Services provide support in the areas of finance, administration and information technology.

Jurisdiction:

- Provincial government departments, including about 500 provincial ministries
- Crown corporations
- Tribunals
- Agencies
- Boards and Commissions
- Municipal Council Meetings (limited scope to investigate complaints about closed meetings)

No jurisdiction:

- Ontario Cabinet;
- Federal government ;
- Doctors;
- Lawyers and decisions of judges or courts;
- Private companies or individuals
- “MUSH” sector – municipalities, universities, school boards, hospitals, nursing homes and long-term care facilities, police, and children’s aid societies.

Québec

The Office of the Ombudsman (Le Protecteur du citoyen) was created in Québec in 1968. Since 2006, the Québec Ombudsman has also taken responsibility for protecting the rights of health and social services network users as Health and Social Services Ombudsman.

The Ombudsman is appointed by the sitting members of the National Assembly, pursuant to the *Public Protector Act*, and is therefore an independent officer of the legislature. The Ombudsman is appointed for a 5 year term, however, the legislation

requires that the appointee remain in office, notwithstanding the expiration of the term, until another Ombudsman is appointed.

The Office of the Ombudsman has a budget of approximately \$14.8 million and employs 13 people. The office deals with approximately 20,000 complaints a year.

Jurisdiction:

- Québec government ministries
- Public agencies
- Recognized establishments in the health and social services network

No Jurisdiction:

- Educational institutions (school board, elementary school, high school, general and vocational colleges [CEGEP] or university)
- Federal government ministries, bodies or agencies
- Municipalities
- Public enterprises such as Hydro-Québec or Loto-Québec
- Legal aid
- Human Rights and Youth Rights Commission
- Private companies, merchants or individuals

The Ombudsman is governed by the following acts:

- *Public Protector Act*
- *Act respecting the Health and Social Services Ombudsman*
- *Regulation respecting Contracts of the Public Protector*

The Office of the Ombudsman makes use of the following legislation:

- *Act Respecting Administrative Justice*
The *Act respecting administrative justice* (R.S.Q., chapter J-3) governs the procedures ministries and agencies must follow in rendering decisions regarding individuals or businesses.
- *Public Administration Act*
The *Public Administration Act* (R.S.Q., chapter A-6.01) puts forward the principle of transparency. It requires ministries and agencies providing services directly to citizens to publish a statement regarding the nature and quality of services provided.

- *Act Respecting Health Services and Social Services*
The *Act respecting health services and social services* (R.S.Q., chapter S-4.2) institutes the health and social services plan and sets out the rights of users of these services.

The Québec Ombudsman can propose amendments to existing or draft acts, regulations, directives, and administrative policies in order to improve them on behalf of the public good.

In the 2012-13 Annual Report, the Québec Ombudsman noted with concern a rise in the number of complaints, totaling 210, regarding service provided by Hydro-Québec, which is outside of the Ombudsman's jurisdiction.

Saskatchewan

The office of the Ombudsman has been "Promoting Fairness Since 1973," and thus celebrated its 40th anniversary in 2013. As in all other jurisdictions, the Ombudsman is an independent officer of the Legislature. The Saskatchewan Ombudsman is appointed pursuant to the [Ombudsman Act 2012](#), for a 5-year term, with eligibility for reappointment for an additional five-year term.

Ombudsman Saskatchewan has the authority to review decisions of a broader range of publicly-funded health entities including some privately-owned health care organizations. Saskatchewan's Ombudsman is also the Public Interest Disclosure Commissioner.

The Office of the Ombudsman has a budget of approximately \$3.075 million and employs 24 people. The office received 3,163 complaints in 2012-13, of which 668 were deemed to be outside of the Ombudsman's jurisdiction. There has been a 15% increase in complaints in the last fiscal year, which is attributed to growing public awareness of the role of the Ombudsman.

Jurisdiction:

- Ministries
- Agencies
- Crown corporations
- Boards

- Commissions
- Health entities, including some private ones (eg. Regional Health Authorities, Saskatchewan Cancer Agency, EMS and ambulance services, hospitals and health care centres, special care homes, addiction services and treatment centres).

No Jurisdiction:

- Federal government
- Courts
- Decisions of Cabinet
- School boards
- Police
- Municipal governments
- Band councils
- Private companies
- Banks

During the first two decades of its existence, the work of the office became known, and the number of complaints rose to 1,878. Now, the office receives about 2,500 “in-jurisdiction” complaints each year.

The legislation has also developed over the years. For example, in 1992, Deputy Ministers – who were previously not subject to the Act – were brought within the office’s jurisdiction. Additional amendments include a 1994 change to establish a Children’s Advocate, and a year 2000 change to enable public education about the powers and duties of the Ombudsman.

Over the years, Ombudsman Saskatchewan explored non-adversarial ways to resolve complaints. In 1998, the office introduced Alternative Case Resolution, a means of resolving some complaints through “alternative” measures such as negotiation and mediation. Today, these options are fully integrated and are part of the standard range of services. The Office of the Ombudsman has two locations: Regina and Saskatoon.

Yukon

The Office of the Yukon Ombudsman/Information and Privacy Commissioner was established in 1996. The Office has a budget of approximately \$768,000 and employs 5 people – the Ombudsman/IPC, three investigator/mediators (one who also acts as Legal Counsel) and an administrative position. The Ombudsman/IPC position became a full-time position last year, after an Operational and Organization Review substantiated the assertion made by previous commissioners that the workload of the office warranted a full-time Ombudsman/IPC.

The Yukon Ombudsman is appointed as an independent officer of the Legislature pursuant to the [Ombudsman Act](#), for a term of five years, with the option to extend for additional five year terms. The Information and Privacy Commissioner (IPC) responsibility is assigned to the Ombudsman pursuant to the [Access to Information and Protection of Privacy Act \(ATIPP Act\)](#).

In the Yukon, as in Manitoba, the Ombudsman's office includes both Ombudsman and Access and Privacy commissioner roles. The Ombudsman and the Information and Privacy Commissioner have distinct functions. The Ombudsman promotes and protects fairness in the delivery of government services. The Information and Privacy Commissioner ensures that public bodies respect the privacy and access rights of all Yukoners.

In 2012/13, the office received 276 inquiries and complaints.

The Ombudsman's role is to independently and impartially investigate any complaint about a matter of administration of the Government of Yukon which affects any person or body of persons and recommend corrective action if the complaint is justified. The Ombudsman investigates and reports on any jurisdictional matter referred by the Yukon Legislative Assembly or a committee of the Yukon Legislative Assembly. It is interesting to note that the Ombudsman also has the authority to investigate and report on any matter referred by a municipality or a Yukon First Nation government on a cost-recovery basis.

Jurisdiction:

- Yukon Government departments
- Crown corporations
- Authorities and Boards
- Public Schools and Yukon College
- Hospitals
- Professional and Occupational Governing Bodies
- Municipalities and Yukon First Nations (at their request)

No Jurisdiction:

- Federal Government
- Courts and Lawyers
- Yukon Legislature
- Yukon Elections Office
- Landlord-Tenant Matters
- RCMP
- Home or Auto Insurance
- Private Businesses
- Matters occurring before the coming into force of the *Ombudsman Act* (1996)

Appendix B – List of Resources

Chief Justice Milvain, of the Supreme Court of Alberta *Re: Ombudsman Act (1970)* (72 W.W.R. 176, 190 - 193)

Chief Justice Dickson, *Re: British Columbia Development Corp. et al v. Friedmann et. al.*, 1984.

Minister of Justice, Government of the Northwest Territories, *Government Accountability: A Legislative Action Paper on Access to Government*, February, 1992 [Tabled March 26, 1992: Doc 33-12(2)].

12th Assembly Standing Committee on Legislation, *Report on Tabled Document 33-12(2): Government Accountability: A Legislative Action Paper on Access to Government*, March 1993.

Minister of Justice, Government of the Northwest Territories, *Legislative Action Paper: Office of the Ombudsman*, February 1994 [Tabled April 6, 1994: Doc 03-12(6)].

Standing Committee on Legislation, *Report on the Legislative Action Paper on the Office of the Ombudsman for the Northwest Territories*, February, 1995 [Tabled February 16, 1995: Committee Report 02-12(7)].

Federal Tax Ombudsman Secretariat, *Federal Tax Ombudsman's Annual Report 2001, Islamabad, Pakistan.*

Levine, Gregory J. Barrister and Solicitor, *B.C.D.C v. Friedmann: Twenty Years On* London, Ontario, 2004.

Alberta Ombudsman, *Annual Report 2012-13.*

"The Challenges Faced by the Office of the Public Protector" Address by Adv Kevin Sifiso Malunga, Deputy Public Protector of the Republic of South Africa during the Annual General Meeting of the Southern Suburbs Attorneys Association, Rondebosch, Cape Town Wednesday 13 March 2013.

Province of Newfoundland and Labrador, *Estimates of the Program Expenditure and Revenue of the Consolidated Revenue Fund: 2012-13*, April 2012.

Imaginate Inc., *Yukon Ombudsman and Information and Privacy Commissioner's Office: Building Organizational Excellence to Achieve Legislative Objectives* (Final Report), February 2013.

Office of the Ombudsman, Province of New Brunswick, *2011-2012 Annual Report*, May 2013.

Office of the Citizens' Representative, Province of Newfoundland and Labrador, *Citizens' Representative Annual Digest: April 1, 2012 – March 31, 2013*, October 2013.

Province of Alberta, *Ombudsman Act*, Revised Statutes of Alberta 2000, Chapter O-8.

Province of British Columbia, *Ombudsperson Act*, [RSBC 1996] Chapter 340.

Province of Manitoba, *The Ombudsman Act*, CCSM c. O45.

Province of New Brunswick, *Ombudsman Act*, Chapter O-5.

Province of Newfoundland and Labrador, *Citizens' Representative Act*, SNL 2001, Chapter C-14.1

Province of Nova Scotia, *Ombudsman Act*, Chapter 327 of the Revised Statutes, 1989.

Province of Ontario, *Ombudsman Act*, RSO 1990, Chapter O.6

Province of Québec, *Public Protector Act*, Chapter P-32.

Province of Saskatchewan, *The Ombudsman Act*, Chapter O-3.2 of the Statutes of Saskatchewan, 2012.

Yukon, *Ombudsman Act*, Revised Statutes of the Yukon, 2002.

Website, *Alberta Ombudsman: Your voice of fairness* (<https://www.ombudsman.ab.ca/>).

Website, *Office of the British Columbia Ombudsperson* (<https://www.ombudsman.bc.ca/>).

Website, *Manitoba Ombudsman* (<https://www.ombudsman.mb.ca/>).

Website, *Office of the New Brunswick Ombudsman* (<http://www.gnb.ca/ombudsman/indexe.asp/>).

Website, **Office of the Citizens' Representative, Province of Newfoundland and Labrador: Seeking Fairness, Finding Solutions** (<http://www.citizensrep.nl.ca/links.htm>).

Website, **Nova Scotia Office of the Ombudsman** (<http://www.novascotia.ca/ombu/>).

Website, **Ombudsman Ontario: Ontario's Watchdog**
(<http://www.ombudsman.on.ca/Home.aspx>).

Website, **Québec Ombudsman** (<http://www.protecteurducitoyen.qc.ca/en/>).

Website, **Ombudsman Saskatchewan** (<http://www.ombudsman.sk.ca/>).

Website, **Yukon Ombudsman and Information & Privacy Commissioner**
(<http://www.ombudsman.yk.ca/>).

Appendix C – NWT Appeal Bodies and Statutory Appeal Officers

(Reproduced from the Department of Executive *Discussion Paper:*
Establishing an NWT Ombudsman Office, December 2012)

This is a list of the possible statutory remedies available for persons with complaints or concerns about the actions of a government body or a decision made by a government body. The appeal bodies and officers are grouped by subject matter in order to provide an overview of the types of matters that a person can appeal or about which he or she can lodge a complaint and be heard.

The numbered paragraphs under each Act indicate the relevant section of the Act or Regulations that provides the remedy.

Personal and Legal Rights

Human Rights Commission and Adjudicators

The *Human Rights Act* provides that:

29.(1) Any individual or group of individuals having reasonable grounds for believing that a person has contravened this Act and claiming to be aggrieved because of the alleged contravention of this Act, may file with the Commission a complaint in a form satisfactory to the Commission.

45. Where a complaint or part of a complaint is dismissed, any party to the complaint may, within 30 days after service of the written notice of the dismissal, appeal the dismissal by filing a notice of appeal with the adjudication panel and serving it on all the parties to the complaint and the Director.

59. For the purposes of adjudicating a complaint or hearing an appeal, an adjudicator has all the powers of a Board adjudicating a complaint or hearing an appeal under the *Public Inquiries Act*.

Information and Privacy Commissioner - complaints and applications

The *Access to Information and Protection of Privacy Act* provides that:

28.(1) A person who makes a request to the head of a public body for access to a record or for correction of personal information may ask the Information and Privacy Commissioner to review any decision, act or failure to act of the head that relates to that request.

37.(1) Where the Information and Privacy Commissioner concurs under subsection 35(1) with a decision, act or failure to act of the head of a public body, an applicant or a third party may appeal the decision, act or failure to act of the head to the Supreme Court by filing a notice of appeal with the Supreme Court and serving the notice on the head within 30 days after the day the appellant receives the copy of the report of the Information and Privacy Commissioner.

Official Languages Commissioner

The *Official Languages Act* provides that:

21.(1) The Languages Commissioner shall investigate any reasonable complaint made to the Languages Commissioner arising from any act or omission to the effect that, in any particular instance or case, in the administration of the affairs of any government institution.

Legal Services Board

The *Legal Services Act* provides that:

A right of appeal lies to the Board from any decision refusing an application for legal services; or made by the Executive Director or the person designated by the Executive Director under section 50.

Plan of Care Committee

The *Child and Family Services Act* provides that:

20.(1) Any person who has signed a plan of care agreement may, on 10 days written notice to all members of the plan of care committee, request the plan of care committee to review the agreement and, on review, the term of the agreement may be extended and any term or condition modified with the consent of a majority of the members of the plan of care committee.

Chief Electoral Officer

The *Elections and Plebiscite Act* provides that:

72.(1) A person whose application under subsection 68(1) is denied may, in the approved form and within four days after the decision of the returning officer, appeal the decision to the Chief Electoral Officer.

(2) A person referred to in subsection 70(3) who is dissatisfied with the decision of the returning officer may, in the approved form and within four days after the decision, appeal it to the Chief Electoral Officer.

279.(1) The Chief Electoral Officer may investigate any matter that comes to his or her attention in respect of an act or omission of an election officer, candidate, official agent or other person that may constitute an offence under this Act.

Landlord Tenant Officer

The *Residential Tenancies Act* provides that:

68.(1) An application by a landlord or a tenant to a rental officer must be made within six months after the breach of an obligation under this Act or the tenancy agreement or the situation referred to in the application arose.

Disciplinary Board and Director of Corrections

The *Corrections Act* provides that:

21. An inmate may appeal a decision of the Disciplinary Board to the Director, who shall dispose of the appeal in the best interests of the inmate and his or her rehabilitation.

District Education Authority Appeal Committee or Divisional Education Council Appeal Committee

The *Education Act* provides that:

41.(1) The District Education Authority may establish an appeal committee in accordance with the regulations.

42.(3) The Divisional Education Council may establish an appeal committee in accordance with the regulations.

Returning Officer

The *Plebiscite Regulations* under the *Plebiscite Act* provide that:

47. Where a voter is asked to take an oath other than the prescribed or approved oath and the voter refuses, the voter may appeal to the returning officer and if, after consultation with the deputy returning officer or the poll clerk of the appropriate polling station, the returning officer decides that the oath was not in fact the prescribed or approved one, as the case may be, the returning officer shall direct that

- (a) the voter be again admitted to the polling station; and
- (b) once the voter has taken an oath, the voter be allowed to vote, if the voter is otherwise qualified to vote.

Staffing Review Officer

The *Staffing Appeals Regulations* under the *Public Service Act* provide that:

5.(1) A Staffing Review Officer shall review an appeal within four days after its receipt by the Deputy Minister to determine if

- (a) the appellant is entitled to appeal the appointment;
- (b) the appointment may be appealed; and
- (c) it appears that there may be grounds for the appeal.

6.(1) If after conducting the review under subsection 5(1) the Staffing Review Officer determines that an appeal may proceed, he or she shall hold a hearing within four days or within such further time as he or she may determine.

An Adjudicator appointed by the Minister

The *Driver's Licence Demerit Point Regulations* under the *Motor Vehicles Act* provide that:

7.(2) A person who is the subject of a suspension or prohibition under subsection (1) may appeal the suspension or prohibition in accordance with section 112 of the Act.

112.(1) A person named on a certificate of registration may appeal a decision of the Registrar under section 65.1 suspending or cancelling the certificate.

(2) The holder of a driver's licence may appeal a decision of the Registrar cancelling the licence under section 104 or 111.

113.(1) An appellant shall submit a notice of appeal and the prescribed fee to the Registrar within 45 days after receiving notice of the Registrar's decision

(2) On receipt of a notice of appeal, the Registrar shall notify the Minister who shall designate an adjudicator to hear the appeal, or assign the appeal to an adjudicator who has already been designated.

114.(1) On being assigned an appeal, an adjudicator may require the Registrar to provide, to the adjudicator, copies of all records and information relevant to the decision under appeal;

hold hearings and determine matters of procedure at hearings;

receive written or oral evidence relating to the appeal;

require the Registrar or any other person to provide additional information before making a decision on the appeal; and

confirm, vary or set aside the decision under appeal.

(2) The adjudicator shall give written reasons for his or her decision and shall give the Registrar and the appellant a copy of the decision.

(3) The decision of the adjudicator is final.

Workplace and Income Earning

Employment Standards Officer and Adjudicator

The *Employment Standards Act* provides that:

(1) An employee may make a written complaint to the Employment Standards Officer on the grounds that

the employee was not paid an amount to which he or she is entitled;

the employer, without the written consent of the employee, changed a condition of employment or terminated the employment of an employee contrary to section 37; or

the employment of the employee was suspended or terminated or the employee was laid off because the employee

was subject to garnishment proceedings,

gave evidence or may give evidence at any inquiry or in any proceeding or prosecution under this Act,

requested or demanded anything to which the employee is entitled under this Act, or

made or is about to make any statement or disclosure that may be required of the employee under this Act.

71.(1) A person affected by a decision or order of the Employment Standards Officer may appeal it to an Adjudicator within 30 days after the date of service on the person of a copy of the decision or order.

Appeal Panel of the Apprenticeship, Trade and Occupations Certification Board and Panel

The *Apprenticeship, Trade and Occupations Certification Act* provides that:

7.(1) The Minister may, on the recommendation of the Board, establish an appeal panel to hear one or more appeals, as considered necessary by the Board.

14.(3) Where the Supervisor refuses to certify a contract or termination, cancellation, transfer or completion of a contract, either of the parties to the contract may appeal to the Board.

15.(1) Subject to the approval of the Supervisor, a contract may be terminated with the consent of all the parties to the contract, and a contract may be cancelled by the Supervisor on good cause being shown to the satisfaction of the Supervisor by the employer or by the apprentice.

(2) Either party to a contract may appeal a decision of the Supervisor under subsection (1) to the Board.

Social Assistance Appeal Board

The *Social Assistance Act* provides that:

7.(1) A board called the Social Assistance Appeal Board is established.

8.(1) An applicant or recipient of assistance under this Act may appeal any decision made by a Social Welfare Officer or the Director with respect to his or her eligibility to receive that assistance or the amount of assistance paid to him or her.

(2) An appeal made under subsection (1) shall be made in the first instance to the appeal committee for the place in which the person resides.

An applicant for or recipient of assistance or the Director may appeal any finding of an appeal committee to the Appeal Board.

Student Financial Assistance Appeal Board

The *Student Financial Assistance Act* provides that:

8.2.(1) The Student Financial Assistance Appeal Board is established composed of five members appointed by the Minister.

8.3.(1) An applicant who has been advised that a decision has been affirmed, reversed or varied under subsection 8.1(3), may, in accordance with the regulations, appeal the decision as affirmed, reversed or varied to the Student Financial Assistance Appeal Board.

Northwest Territories Agricultural Products Marketing Council

The *Agricultural Products Marketing Act* provides that:

8.(1) A person affected by a decision of a producer board may appeal the decision to the Council by filing with the Council a written notice of appeal describing the grounds of the appeal.

11.(1) The Northwest Territories Agricultural Products Marketing Council is established as a corporation under this Act.

Medical Benefits Appeal Committee

The *Medical Care Act* provides that:

6.(1) Where a medical practitioner disagrees with an assessment under paragraph 5(a) or (b), the medical practitioner may request the Director to review the assessment.

10.(2) Where a medical practitioner wishes to appeal a reassessment under subsection 8(1), the medical practitioner shall, within 30 days after receiving notice under subsection (1), notify the Minister, in writing, of his or her intention to appeal the reassessment to the Benefits Appeal Committee established under section 17.

17.(1) The Minister may establish a Benefits Appeal Committee where the Minister considers it in the public interest to do so; and shall establish a Benefits Appeal Committee where the Minister receives notice of an intention to appeal under subsection 10(2).

(3) The Benefits Appeal Committee shall consider any appeal or matter referred to it by the Minister and the decision of the Committee is final.

Minister's Designate

The *Child Day Care Act* provides that:

20.(1) A person who has been refused a license or an operator whose license has been suspended or revoked may appeal the decision of the Director to a person or persons designated by the Minister under section 21.

On receipt of a notice of appeal, the Minister shall, without delay, designate a person or persons who do not work in the department of the Government of the Northwest Territories that administers this Act to hear the appeal.

24.(1) An appellant or the Director may appeal the decision of a designated person to the Minister.

Superintendent of Wildlife

The *Wildlife Act* provides that:

4.(1) Subject to this Act and the regulations, a vendor shall issue a license or permit to an applicant who has proved to the satisfaction of the vendor that he or she is entitled to hold the license or permit.

(2) An applicant whose application is refused by a vendor, other than the Superintendent, may appeal in the prescribed manner against the refusal to the Superintendent whose decision shall be final.

Legal Services Board

The *Legal Services Regulations* under the *Legal Services Act* provide that:

39.(4) Where a lawyer is dissatisfied with the review of the Executive Director, he or she may appeal to the Board.

Workplace and Safety

Chief Inspectors and Chief Safety Officers

The *Gas Protection Act* provides that:

8. A person or municipal corporation aggrieved by an order or decision of an inspector may appeal the order or decision in the prescribed manner.

The *Mine Health and Safety Act* provides that:

21.(1) An inspector may enter a mine at any time for the purposes of an investigation or inspection.

32.(1) A person who is adversely affected by a decision or order issued by an inspector may appeal the decision or order, in writing, to the chief inspector within 30 days after its issue.

The *Electrical Protection Act* provides that:

19.(1) Where an inspector

- disapproves in whole or in part plans and specifications submitted to the inspector,
- requires the alteration of electrical equipment,
- requires that the supply of electric energy to electrical equipment be cut off,
- refuses to issue a permit under section 11, 12 or 13, or
- refuses to give permission to a supply authority under section 16, the person aggrieved by the order or decision of the inspector may appeal to the Chief Inspector.

The *Safety Act* provides that:

13.(9) The worker or the employer may appeal a decision of the Committee to the Chief Safety Officer who shall, as soon as is practicable, investigate and decide on the matter.

(10) Notwithstanding section 17, the decision of the Chief Safety Officer under subsection (9) is final.

16.(1) Any person who is aggrieved by a direction or decision of a safety officer may, within 30 days after the date the direction or decision is made, appeal to the Chief Safety Officer.

The Chief Safety Officer shall, within 30 days after receiving an appeal under subsection (1), make investigations and hear evidence that the Chief Safety Officer considers necessary to review and consider the matter;

vary, revoke or confirm the direction or decision appealed against; and cause a copy of his or her decision to be served on the appellant.

Fire Marshal

The *Fire Prevention Act* provides that:

14.(1) A person aggrieved by an order or a decision made under this Act or the regulations by a Deputy Fire Marshal, an Assistant Fire Marshal, a local assistant or a municipal corporation referred to in subsection 3.1(1), may appeal to the Fire Marshal within 10 days after the order or decision is made.

(3) Where the Fire Marshal receives an appeal under subsection (1), the Fire Marshal shall, without delay,

- hear the representations of the appellant and any other representations that the Fire Marshal considers necessary;
- affirm, modify or revoke the order or decision; and
- cause a copy of his or her decision to be served on the appellant.

Review Committee and Appeals Tribunal of WSCC

The *Workers' Compensation Act* provides that:

113. A claimant or employer who is dissatisfied with a decision of the Commission respecting a claim for compensation may, in writing, request that the decision be reviewed by the Review Committee.

119.(1) The Appeals Tribunal shall hear appeals from the Review Committee and applications under section 63 on whether a person is immune from action pursuant to this Act.

Chief Inspectors

The *Gas Protection Regulations* under the *Gas Protection Act* provide that:

26.2.(1) A person aggrieved by a decision or order of an inspector may appeal to the Chief Inspector by serving a written notice of appeal on the Chief Inspector within 30 days of receiving notice of the decision or order or within such further period of time as the Chief Inspector may allow.

26.3.(1) The Chief Inspector shall, within 30 days of being served with a notice of appeal under subsection 26.2(1),

- (a) make investigations and hear evidence that the Chief Inspector considers necessary to review and consider the appeal;
- (b) vary, revoke or confirm the decision or order under appeal; and
- (c) cause a copy of his or her decision to be served on the appellant.

The *Mine Health and Safety Regulations* under the *Mine Health and Safety Act* provide that:

With respect to a supervisor's certificate:

7.28.(2) The holder of the certificate that has been suspended may appeal the decision of the inspector to the chief inspector within 14 days of receiving written notice of the suspension.

(3) On receipt of a notice of appeal, the chief inspector may investigate the circumstances of the suspension;

shall give full opportunity to all interested parties to present evidence and make representations; and shall confirm, vary or terminate the suspension or cancel the certificate.

7.42 provides the same powers in respect of a blasting certificate suspension

7.48 provides the same powers in respect of a hoist operators certificate suspension.

Chief Public Health Officer

The *Food Establishment Safety Regulations* under the *Public Health Act* provide that:

16.(1) A person may, by notice in writing, appeal to the Chief Public Health Officer a cancellation of an approval of food establishment specifications by a public health officer pursuant to an authorization referred to in section 6 of the Act;

(b) a failure or refusal to issue a food establishment permit or a renewed food establishment permit by a public health officer pursuant to an authorization referred to in section 6 of the Act; or

(c) a suspension or cancellation of a food establishment permit by a public health officer pursuant to an authorization referred to in section 6 of the Act.

Chief Electrical Inspector

The *Electrical Protection Regulations* under the *Electrical Protection Act* provide that:

43.(1) A person who is aggrieved by a decision or order of an inspector under these regulations, may appeal to the Chief Inspector.

(2) Subsections 19(2) to (4) of the Act apply to an appeal under subsection (1).

Land and Property Rights

Development Appeal Board

The *Planning Act* provides that:

21.(1) A zoning by-law must provide for the establishment of a development appeal board by the council composed of a chairperson and at least two other members appointed concurrently for a three-year term of office by resolution and who shall not be dismissed except for cause.

23.(1) A person claiming to be affected by a decision of a development officer or a council made under a zoning by-law may appeal to the appeal board by serving written notice of appeal to the appeal board within

14 days after notice of the decision has been mailed to the applicant or posted pursuant to paragraph 16(1)(c); or

a further time, not exceeding an additional 46 days, that the chairperson of the appeal board, for just cause, may allow.

Assessment Appeals Tribunal

The *Property Assessment and Taxation Act* provides that:

41. A board of revision shall hear and consider each complaint that is made to it in accordance with this Part.

64.(1) Subject to subsections (2) and (3), the council of a municipal corporation, a complainant to a board of revision, the Director, or any other person affected by a decision of a board of revision, may appeal a decision of a board of revision, or the refusal or neglect of a board to make a decision, to the Tribunal.

Minister's Designate

The *Planning Act* provides that:

40.(1) Where an application for approval of a proposed subdivision of land is refused for any reason other than a failure to comply with paragraph 38(b), or is approved conditionally, the applicant may appeal to the Minister by serving on the Minister written notice of appeal within 14 days after notice of the decision is mailed to the applicant.

(7) For the purposes of this section, the Minister may designate a senior member of the Government of the Northwest Territories, other than the Director or an employee in the department of the Government in which the Director is employed, to hear an appeal on behalf of the Minister.

Council of a Charter Community

The *Charter Communities Act* provides that:

149.(1) A person who receives a written order under section 148 may request that council review the order

150.(1) A person affected by the decision of council under section 149 may appeal to the Supreme Court

Expropriating Authority

The *Expropriation Act* provides that:

Any person who objects to the intended expropriation of an interest in land to which a notice of intention relates may, within 30 days after the day on which the notice of intention is given, serve on the expropriating authority a written objection stating the name and address of the person; the nature of the objection; the grounds on which the objection is based; and the nature of his or her interest in the intended expropriation.

Director of Planning

The *Norman Wells Development Regulations* under the *Area Development Act* provide that

13.(1) A person claiming to be affected and who is not satisfied with a decision of the officer to issue, refuse, revoke, suspend, or modify a development permit may, within 20 days of the

permit holder or applicant for the permit being notified of such a decision, appeal in writing to the director stating the reasons for the appeal.

The Commissioner

The *Enterprise Corridor Development Area Regulations* under the *Area Development Act* provide that:

18.(1) Subject to section 19, the permit holder, the applicant for a development permit and any person claiming to be affected by the proposed development may appeal to the Commissioner a decision of an officer to issue, refuse to issue, attach conditions to, revoke or suspend a development permit.

Director of Lands Administration

The *Commissioner's Land Regulations* under the *Commissioner's Land Act* provide that:

34.(1) A person aggrieved by a decision made under these regulations by an authorized agent may appeal to the Director within 30 days after the decision is made.

Investigatory and Review Powers in Acts

The *Legislative Assembly and Executive Council Act* provides that:

101. The Conflict of Interest Commissioner shall, after giving reasonable notice to the member or former member complained of and the complainant, conduct an investigation into the complaint.

The *Corrections Act* provides that:

49.(1) The Minister may appoint persons to investigate and inquire into any matter connected with or affecting the administration and operation of the Corrections Service or a correctional centre.