



Speaking Up for Fairness

2020/2021 Annual Report
of the Northwest Territories Ombud



Office of the Ombud Northwest Territories

We speak up for fairness

June 2021

HONOURABLE FREDERICK BLAKE
SPEAKER
LEGISLATIVE ASSEMBLY

Dear Mr. Speaker:

It is my duty and privilege to submit the Annual Report of the Northwest Territories Ombud, pursuant to section 43 of the *Ombud Act*, for the period from April 1, 2020 to March 31, 2021

Sincerely,

Colette Langlois
Ombud

admin@nwtombud.ca

#5-6 Courtoreille Street
P.O. Box 4297
Hay River NT X0E 1G2

www.nwtombud.ca

Ph: 1-867-874-6623
Toll Free: 1-844-686-6283
Fax: 1-867-874-6250

TABLE OF CONTENTS

MESSAGE FROM THE OMBUD.....	1
ABOUT THE OFFICE	4
WHO WE ARE	7
HOW WE DO OUR WORK	8
OUR PROCESS.....	10
ABOUT ADMINISTRATIVE FAIRNESS.....	11
2020/2021.....	13
INQUIRIES AND COMPLAINTS.....	13
EXAMPLES OF OUR WORK	19
PUBLIC EDUCATION AND OUTREACH	29
OTHER HIGHLIGHTS.....	33
FINANCIALS	35

Message from the Ombud



This report covers the period from April 1, 2020 to March 31, 2021, which was the first full year of operation for the Office of the Ombud.

In this report you will find information about our office, our processes, and administrative fairness, as well as descriptions of our activities over the past year: inquiries and complaints, public education and outreach, other highlights, and our finances.

The global COVID-19 pandemic impacted our Office as it did the rest of the NWT. From April to mid-August of 2020 we worked remotely. We had to close our walk-in service, however people were still able to access our complaints process without interruption by calling our toll-free number, using the website form, or emailing. Public authorities responded to our inquiries with only minimal delays even though they were also working remotely during this period and did not always have easy access to their files.

Our public education and outreach activities suffered more disruption. While we provided several online presentations, distributed print materials, and continued advertising the office, we could not provide any in-person information sessions, and public events such as trade shows that we would have participated in were all cancelled. As a new office that many people still have not heard of or are unsure about, we know it is important for us to travel outside of Hay River so that more people can meet and speak with us in person. It is our hope that we will be able to restart in-person public education and outreach sometime before the end of this year.

Throughout the year we maintained frequent contact with other members of the Canadian Council on Parliamentary Ombudsman to monitor emerging issues and share experiences and strategies. We also participated in webinars hosted by the International Ombudsman Institute.

Without question, the public service in the NWT has been operating under tremendous strain throughout this emergency. The people in the Office of the Chief Public Health Officer, Protect NWT, health authority staff, and many others across Departments and agencies have worked very hard to keep people safe, and deserve our recognition for that.

However, it is exactly at such times of emergency that democratic values like administrative fairness can come under threat. In Canada, and around the world, we have witnessed how many people have fallen through the cracks as the pandemic has disproportionately affected the most vulnerable among us, including children, people living in institutional care, people with disabilities, racialized people, people living with poverty and/or insecure employment, and people experiencing homelessness or living in inadequate housing.

Transparency and accountability in decision-making, communications that are accessible to a diverse range of people, and fair processes, to mention a few principles of

administrative fairness, are especially important now. As the International Ombudsman Institute Covid-19 Resolution states:

The Ombudsman is needed more than ever during a global pandemic. The role is crucial in making sure people have access to public services they need to keep them safe and that these services are delivered fairly. ... it is of utmost importance that Ombudsman institutions make sure that the values that underpin their mission are maintained in these difficult times.

Not surprisingly, we did receive several inquiries and complaints from members of the public about COVID-related measures: a total of 13 across all authorities. Other complaints covered a wide range of government activities that we would expect to hear about in any year, such as hiring processes, housing, corrections and lands. Examples of some of the matters we handled are provided later in this report.



Like other Ombuds in the midst of this crisis, this office has endeavoured to provide timely advice and efficient interventions – to speak up for fairness – without distracting from public authorities' work to manage the pandemic while keeping the business of government running. As I am sure many others do, I look forward to the time when I can reflect on past events and write about lessons learned rather than an ongoing crisis. I very much hope that will be the case by the time of our 2021-2022 annual report, if not sooner.

About the Office of the Ombud





We are an independent office of the Legislative Assembly that speaks up for fairness in territorial government administration and services.

We listen to and investigate complaints from people who feel they have been treated unfairly by territorial authorities. We can also investigate matters on our own initiative without receiving a specific complaint. We work to find fair solutions and to help improve government services.

Our mandate includes public education on the role of the Ombud and the principles of administrative fairness.

Jurisdiction of the Office of the Ombud

The Ombud has jurisdiction over “matters of administration”. Administrative matters include most of the day to day dealings people have with employees of territorial government departments and agencies. Administrative matters do not include, for example, political matters like Cabinet and MLA decisions, decisions by the courts, actions by lawyers who are representing the government, or clinical decisions by health professionals.

The Schedule to the *Ombud Act* lists the government departments and agencies that are within the Ombud’s jurisdiction.


We can investigate:

- GNWT Departments
- Education councils and authorities
- Health and social services authorities
- Aurora College
- Inuvialuit Water Board
- Legal Aid Commission
- Liquor Commission and Liquor Licensing Board
- NWT Business Development and Investment Corporation
- NWT Housing Corporation and housing authorities
- NWT Hydro Corporation
- NWT Power Corporation
- Status of Women Council of the NWT
- Surface Rights Board
- Tłı̄ch̄q Community Services Agency
- Workers' Safety and Compensation Commission

We cannot investigate:

- Federal government departments or agencies
- Indigenous governments
- Municipal governments
- MLAs
- Legislative Assembly and Executive Council
- Courts
- Police
- Private businesses and individuals

Who we Are



The Office of the Ombud is located in Hay River, and is made up of Colette Langlois, the Ombud (centre), Darlene Lamb, Intake Officer/Office Manager (right), and Michelle Staszuk, Early Resolution and Investigations Officer (left) One of our physically distanced outdoor staff meetings during the summer of 2020.

How We do Our Work



We listen.

When people first contact us, we want to know which organization their concern is about and what happened. We ask about what they have already tried to fix the situation, and what they would like to have happen.

The answers to our questions help us to know whether the matter is something that we can look into, and whether there are other options that might fix the problem faster.

For example, if people have not contacted anyone within the government authority about the problem, or if there is an appeal process they have not tried, we usually ask them to do that first. If that does not work out, we let them know to contact us again.

Our intake process is confidential. We do not share your name or information, or take action on your complaint, without your consent.

We help navigate.

Sometimes bureaucracy can be confusing or intimidating. It is not always easy to know where to start. We can help point you in the right direction. We often refer people to contacts or processes within government authorities that they might not have been

aware of and that can fix some problems. We also refer people to other services and complaint processes for matters that are outside of our mandate.

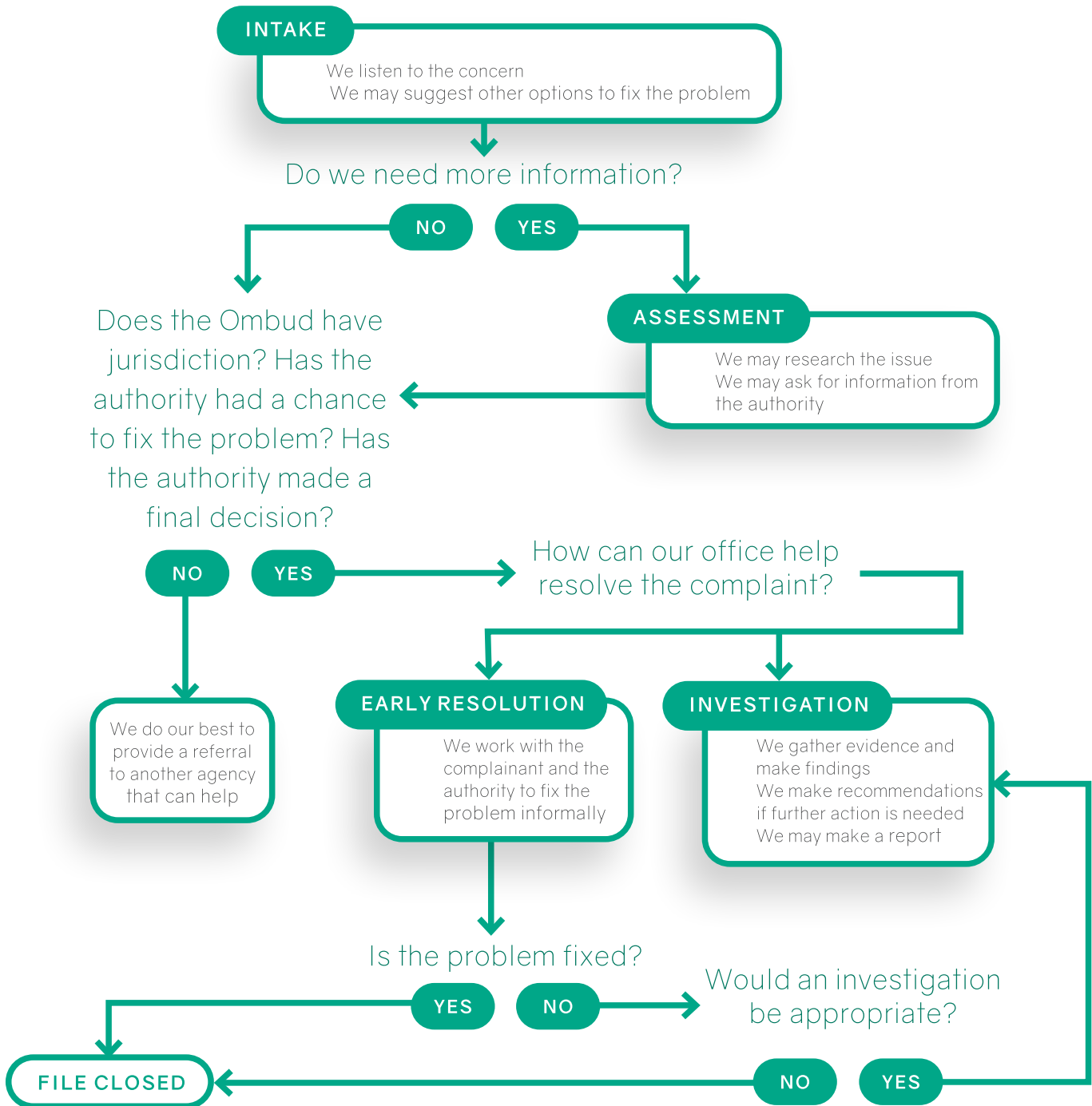
We work with people to solve problems.

People and government authorities are not always able to work out problems themselves. If the matter is within our mandate, we see what we can do to help solve the problem. Our Office does not take sides with either the complainant or the public authority. Our role is to speak up for fairness.

We can often fix problems informally through our early resolution process. Early resolution involves listening to both sides, asking questions, gathering information, and discussing options.

Sometimes we decide we need to do a more formal investigation. We make this decision based on a number of considerations, including the kind of evidence we think we will need to get to the bottom of the matter, and whether we think formal recommendations might be appropriate. At the end of an investigation, we let the person who made the complaint and the government authority know what our findings were. Depending on the outcome of the investigation, we might then make recommendations to fix the problem. If the government authority does not take action, we may make a report to the Legislative Assembly.

Our Process



About Administrative Fairness



The Ombud is an advocate for administrative fairness.

What does that mean?

Every day, government organizations take actions and make decisions that affect people's lives. Administrative fairness is the standard of conduct that government organizations in a democratic society owe to people.

Government organizations are expected to treat people fairly and reasonably. For example, they need to follow rules, provide clear information about processes and decisions, and deal with people with honesty and respect.

Although there is no single definition of fairness, there are some basic principles and practices that can help to describe it.



The Fairness Triangle: Three Aspects of Fairness¹

Decision

What was decided?

- Did government have the legal authority to make the decision?
- Was the decision based on relevant information?
- Was the decision oppressive or unjust?
- Was the decision wrong in fact or law?

Process

How was it decided?

- Was the person given enough information to know what was required?
- Was the person given an appropriate chance to present their views?
- Did government take the time to listen?
- Did government provide reasons for decisions?
- Was the decision made within a reasonable time?
- Was the decision-maker unbiased?

Service

How was the person treated?

- Was government approachable?
- Was confidentiality respected?
- Was government honest and forthright?
- Did government offer an apology if a mistake was made?



Fairness is not always simple. Context is important in deciding whether something is fair. Fairness **does not** mean that government has to agree to every request, or treat everyone exactly the same.

¹ This section is based on materials developed by Ombudsman Saskatchewan. The Fairness Triangle was developed by Ombudsman Saskatchewan from the concept of the satisfaction triangle, in: Moore, Christopher (2003). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (3rd ed.). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

2020/2021

Inquiries and Complaints



Inquiries include all contacts to the Office about general information requests and case files (potential complaints).

Complaints are those matters where our Office intervenes by initiating either an early resolution process or an investigation. Many inquiries are resolved before they reach the complaint stage.

Administrative suggestions are suggestions made to authorities in writing to informally resolve a situation and/or to prevent similar situations from recurring. They are less formal than recommendations, which would be provided in a report following an investigation.

From April 1, 2020 to March 31, 2021, the Office received 171 inquiries, of which 53 progressed to the complaint stage. As of fiscal year-end, 9 inquiry files, and 12 complaint files remained open. No recommendations were made. Four administrative suggestions were made and were accepted by the authority.

Across all authorities, there were 13 case files related to COVID-19 matters, and 14 case files related to staffing matters.

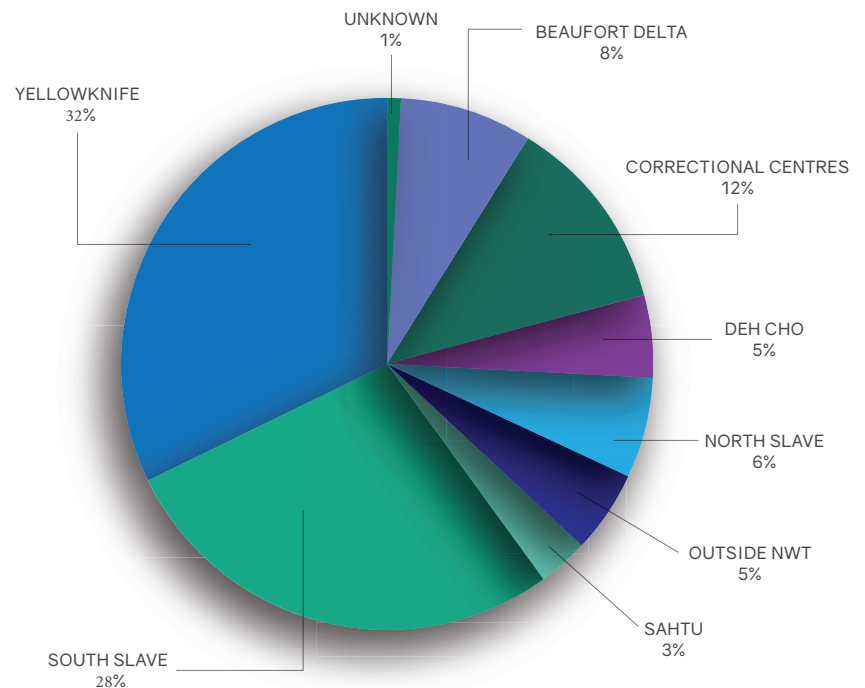


2020/2021 Inquiries

2019/2020 INQUIRIES	OPEN/ CARRIED OVER	CLOSED	CARRIED OVER TO NEXT FISCAL YEAR	
Carried over from previous fiscal year	8	7	1	
Information Request	4	4	0	
Potential Complaints	167	146	STATUS AT YEAR END	
			At intake	9
			At early resolution	7
			At investigation	6
TOTAL	179	157	22	

Inquiries by Location

Beaufort Delta	13
Correctional Centres	21
Deh Cho	9
North Slave	10
Outside NWT	9
Sahtu	5
South Slave	48
Yellowknife	54
Unknown	2
TOTAL	171

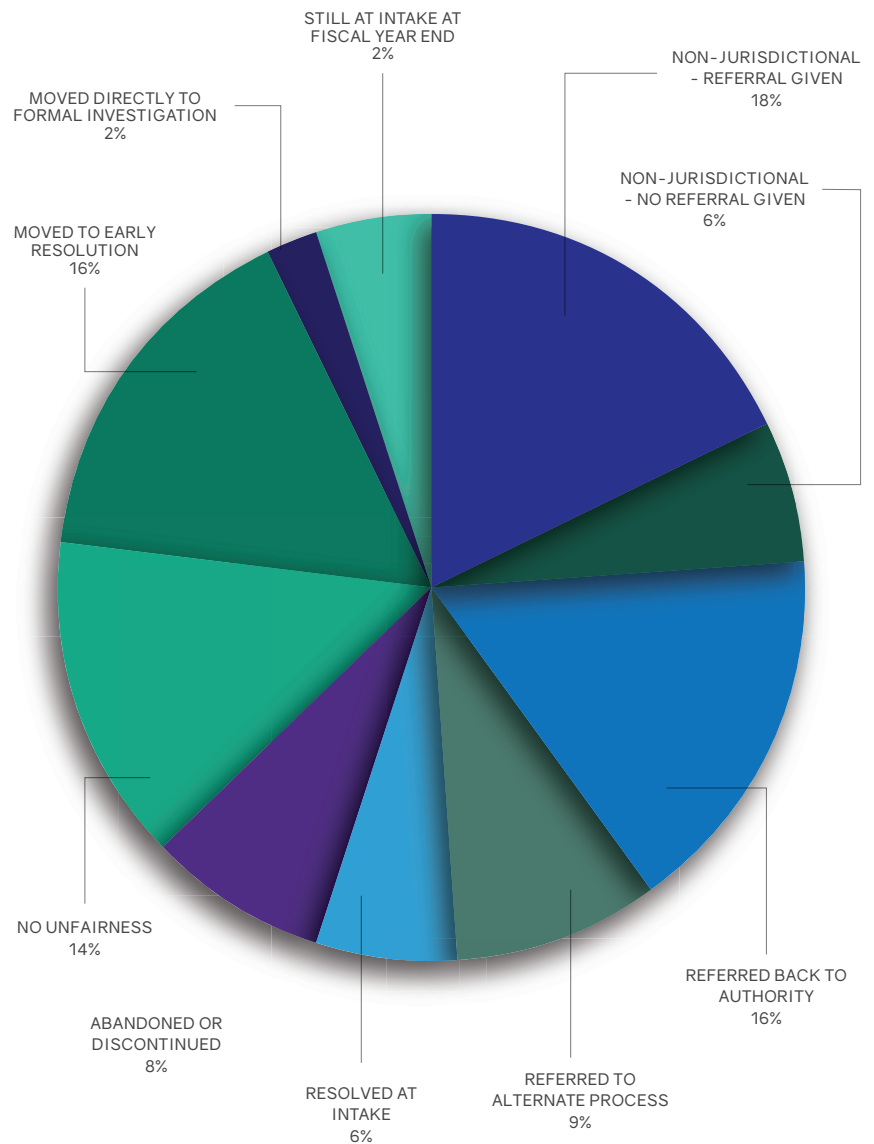




Case Files by Outcome at Intake*

*includes 2 intake files carried over from 2019/2020

NON-JURISDICTIONAL	
Referral given	30
No Referral given	10
JURISDICTIONAL	
Referred back to authority	27
Referred to alternate process	16
Resolved at intake	10
Abandoned or discontinued	13
No unfairness	23
Moved to early resolution	27
Moved directly to formal investigation	4
STILL AT INTAKE AT FISCAL YEAR END	9
TOTAL	169





Case Files by Organization

NON-JURISDICTIONAL	
Business	6
Federal government	5
Municipal government	6
Non-government organization	3
Not a matter of administration	1
Pre-2016	2
Private individual	6
Territorial office	11
TOTAL NON-JURISDICTIONAL	40

JURISDICTIONAL	
Aurora College	2
BDIC	1
Divisional Education Councils	3
Eeducation, Culture and Employment	8
Environment and Natural Resources	1
Finance	13
Hay River Health and Social Services Authority	3
Health and Social Services (Department)	27
Housing Authority	4
Infrastructure	9
Industry, Tourism and Investment	5
Justice	25
Lands	3
Legal Aid Commission	1
Municipal and Community Affairs	6
NWT Health and Social Services Authority	4
NWT Housing Corporation	6
Tłı̄chq Community Services Agency	1
Unspecified	1
WSCC	4
TOTAL JURISDICTIONAL	127

TOTAL	167
--------------	------------



Complaints by Outcome

RESOLVED AT EARLY RESOLUTION	
Voluntary action by authority – complainant satisfied	13
Voluntary action by authority – Ombud satisfied	4
Abandoned or discontinued by complainant	1
INVESTIGATIONS	
Complaint not substantiated	1
Complaint substantiated – recommendations	0
Complaint substantiated – no recommendations	1
Investigation discontinued – voluntary action by authority	3
STILL OPEN AT FISCAL YEAR END	
In early resolution process	7
In investigation process	6
TOTAL	36

2020/2021

Examples of Our Work

“What was most important to me was when I first called your office, it meant so much to have someone to talk through the situation with at that time when I was in the middle of it and feeling alone and overwhelmed.”

“I am very pleased with the outcome. That is what I wanted, to know that the issue has been brought to the Department’s attention so they will have it in mind when they deal with people in the future.”

“I feel that you shone a light on my matter which was really important to me, and now I know there will be more awareness.”

“As a result of your work, I am hopeful that what happened to me will not happen to anyone else.”

“Now I know the full explanation of what happened, I’m so happy to know that the bad thing I was fearing was behind the decision in my case, wasn’t actually the reason it happened. Thank you for this closure.”

These were just some of the comments we heard from people about our work.

Sometimes people are not sure who to talk to about their concerns. Sometimes people do not believe government is taking their issues seriously. Even if it is too late for them, many people would like problems to be fixed so that the same thing does not keep happening to others. Sometimes people find it hard to trust government and may fear the worst: that someone is making things difficult for them on purpose. Sometimes government is not clear or transparent enough about its processes and decisions. And sometimes people fall through cracks in the system.

These are all situations where our Office has been able to help through our independent

and free of charge services. We do this through referrals, our early resolution process, and our investigation powers. We get information from and speak directly with the officials who can help us understand what happened and work with us to come up with solutions. This is different from most other processes. As Justice Dickson wrote in the 1984 British Columbia Development Corporation decision, the powers granted to Ombuds allow them “to address administrative problems that the courts, the legislature and the executive cannot effectively resolve.”

The following are a few specific examples of cases that we resolved in 2020/2021. We have changed names to protect people’s privacy.



Example #1

Problems with a private business

(Referral to other agencies)

Tyler's house had recently suffered some expensive damage, and he had called his insurance company to see if it would be covered under his policy. His insurance company told him that his policy did not cover the situation that had caused the damage. Then his insurance company told him that they were cancelling his home insurance policy entirely because of the increased risk. Tyler contacted our Office to see if there was anything he could do.

The Ombud Office does not have jurisdiction over private companies, so we could not help Tyler directly. However, we let him know about the General Insurance Ombud Service of Canada. The General Insurance Ombud Service is an independent dispute resolution service for Canadian consumers of home, automobile and business insurance. We provided Tyler with the website and contact information so he could get in touch and find out if they could help him resolve the issue with his insurance company

Example #2

Quick response on cleaning concerns

(Early Resolution)

Alex was an inmate in an NWT correctional facility. He knew that several of the inmates who had been assigned to clean the visitor's waiting area had recently been released. Alex was concerned about whether the waiting area was being properly cleaned.

We contacted the Warden about this concern. He understood the importance to everyone of cleaning protocols during the COVID 19 pandemic. He explained that when inmates who have been assigned to cleaning the waiting area are released, new inmates with the appropriate security designation are assigned and trained. The Deputy Warden on duty is responsible for ensuring daily cleaning. The Warden provided us with a copy of the cleaning protocol, checklist and daily cleaning schedule that were in place for the waiting area. The Warden also sent out a reminder memo to all staff.

Alex appreciated getting specific information about the cleaning schedule and procedures so that he could feel assured that it was being taken care of. He was also happy with how quickly a response was provided and to know that the issue was taken seriously.



Example #3

Understanding hiring decisions

(Early Resolution)

Ryan had applied for several jobs with the GNWT in the past few years. He was disappointed not to get any of the positions as he felt he would have been a good fit. Ryan had a youth criminal record which had been pardoned many years ago. He started to worry that it might somehow have found its way into GNWT files and that this was what was hurting his job chances. A GNWT employee is able to access and review their personnel files to see what is in them, but Ryan had never been a GNWT employee, so he wasn't sure what he could do to find out if there was something in a file about him.

We confirmed that the GNWT does not make or keep personnel files about non-GNWT employees, and that this policy was followed in Ryan's case. There was nothing on record about Ryan in GNWT human resources files apart from the job application materials he had provided himself, and documents relevant to his application such as his screening and interview results.

The human resources staff we spoke with also provided information to help Ryan in future job competitions. They recommended that he send a cover letter and resume that is specifically tailored to each position he applies on, rather than using the same ones for each application. They explained that it is very important for applicants to carefully review each job description and to make sure that their cover letter and resume show how their qualifications meet the required qualifications.

Resume writing tips are available on the GNWT's website. Human resources staff also let Ryan know that before applying for a position, an applicant can ask them to review and provide feedback on their draft resume. If an applicant is offered an interview, they can ask human resources for a practice interview before they do the actual interview. People can also ask human resources for feedback after regular interviews, to find out how they could do better in the future. Human resources staff said that the single biggest issue for most applicants in interviews is not providing enough details in their answers, so practising can really help.

Ryan was very relieved to have independent confirmation that there was nothing in a file being held against him, and he was happy to find out about the things that he could do to improve his chances in future job competitions.



Example #4

Giving the authority a chance to fix the problem

(Referral back to an authority)

Alice was concerned about an incident in her son's classroom that happened with the teacher. She had contacted the principal about it. The principal listened to her but did not let her know what actions would be taken to resolve the issue. In addition to the specific incident, Alice had concerns that her son was not getting the help he needed due to his learning disabilities. She had spoken to the principal on several occasions but did not feel confident that changes would be put in place.

The Ombud Office is an office of last resort. This means that before we look into a matter, we usually ask the person with the complaint to speak to a manager within the authority, and/or to try any appeal processes that are available. This gives the people within the authority the opportunity to solve the problem. It often proves to be the quickest way to fix an issue. If a person tries this and it does not work out, they can come back to our Office and we will look into the complaint.

In this case, we advised Alice to contact the Superintendent of the District Education Council (DEC) in her region to explain the situation. She did so, and the Superintendent provided with her an immediate response. The Superintendent had not known about the issue before as it had only been handled at the school level. The Superintendent appreciated Alice bringing the information forward and took immediate action to meet with both the teacher and the principal.

Some information about the outcome could not be shared with Alice, because as an employer, a DEC also had obligations of confidentiality towards its employees. However, the Superintendent was able to assure Alice that the matter was addressed and that everyone took it seriously. The Superintendent also let Alice know about changes made to the communications process to prevent similar issues in the future.

Finally, the Superintendent put Alice in touch with someone in the school who would work with her to develop a plan for her son's education to address the other concerns she had raised. Some immediate changes were made, and others would be developed as part of an ongoing, collaborative process. Alice was satisfied with the immediate results and relieved to have a path towards the long-term improvements.



Example #5

Making sure the Department followed its policy

(Early Resolution)

Our Office was contacted by a member of the public who believed that a company had been improperly listed on the GNWT's Business Incentive Policy ("BIP") Registry, because the company had connections to a southern business. She had raised her concerns with the BIP Office and with the Department of Industry, Tourism and Investment (ITI), and was assured that the company had submitted proper documentation. However, because of confidentiality issues, she was not able to review the documents herself and continued to have doubts about whether the documents had been properly vetted.

The first thing we did was review the BIP requirements carefully. The BIP registry has the following requirements:

- 1) Company must be registered under NWT or federal corporate legislation,
- 2) Company must have a current business licence issued by a municipal corporation or the NWT,

- 3) Company must operate from an actual place of business owned or leased from year to year in the NWT; and
- 4) Company must have 51 % of its voting shares beneficially owned by NWT residents and proof that they have been NWT residents for a minimum of the past 12 months.

Our Office then conducted a search of the files on the company at both the BIP registry and Legal Registries. Our inquiry process is private, which means that we are able to review documents on a confidential basis. We do not provide copies of the documents to complainants, but we can sometimes confirm whether the authority followed its policies.

In this case, we were able to assure the complainant that the company had proved that it met all the requirements to be on the BIP Registry. This helped the complainant understand that the source of her concern was the policy itself, and not how ITI was applying it.



Example #6

When the process is more stressful than the decision

(Early Resolution)

In the summer of 2020, our Office received complaints about decisions made under the COVID-19 Travel Restrictions and Self-Isolation Protocol Public Health Order. Under the terms of the Order in place at the time, issued on July 16, 2020, people arriving from outside the NWT were required to self-isolate for 14 days in either Yellowknife, Inuvik, Hay River, or Fort Smith. It was possible to apply to the Office of the Chief Public Health Officer for an exemption from this requirement on the basis of compassionate, family reunification or other exceptional circumstances.

Applications for exemptions are sent to ProtectNWT. However, pursuant to the Order, it is the Office of the Chief Public Health Officer (OCPHO) which decides on exemption requests. ProtectNWT then communicates the decision to the applicant. While there is no formal appeal process in place, in practice, the OCPHO has reconsidered decisions if an applicant provides additional information that is relevant to the situation.

The following summary is a composite of multiple complaints we received on this issue.

Andrea asked for an exemption to allow her to isolate outside of one of the four centres. Andrea emailed the request to ProtectNWT with the full details of her situation. The next day, Andrea got a phone call saying her request was denied. She asked to have her case looked at again. The following day, she received an email from ProtectNWT saying that her request for an exemption had been denied.

The email did not provide much information and left Andrea unsure of whether the decision maker had really considered her situation. Andrea called ProtectNWT and spoke to someone who said they would bring her case back to the “appropriate agency” for reconsideration. Two days later, Andrea received an email saying that a final decision had been made and her exemption request was denied.

Andrea still could not tell whether the decision maker had really considered the details of her specific case. She did not know who made the decisions in her case, or whether there was any further appeal process she could try. The situation was stressful for her because she was not sure whether she should cancel her travel plans or what to tell her employer. She contacted our office for help in understanding what had happened and to find out if there was anything else she could do.



One principle of administrative fairness is that people should receive clear and meaningful reasons for decisions that affect them. Good reasons explain how and why an authority arrived at a decision. They can help lead to greater acceptance of decisions, transparency in decision-making, and increased public accountability.

For example, a response like “your application is denied”, is not an adequate reason. A person receiving a decision should not have to guess who made it, how it was made or fill in gaps to understand it. The communication should also tell the person about any appeal, reconsideration or review process that is available to them if they are dissatisfied and/or have further information for the decision-maker to consider.

In Andrea’s case, we were able to confirm that her initial request for an exemption was considered by an exceptional circumstances exemption review committee made up of OCPHO staff the next day. We also confirmed that a review committee in the OCPHO reconsidered Andrea’s request on two further occasions based on the additional information she put forward each time.

Our Office reviewed the documents from Andrea’s application. We found that the OCPHO did properly consider Andrea’s circumstances, that their decisions were made with the proper authority under the Order, and that they did have reasonable grounds for refusing Andrea’s request for an exemption. The problem was that they did not communicate any of this clearly to Andrea.

We let Andrea know what we found out. While Andrea still disagreed with the decision, she did appreciate knowing that the decision-makers had used the proper process and had reviewed and considered everything that she said. She was relieved to know that it was not just an automatic “no”, and that there was nothing further she could have done. She said that knowing this at the time would have relieved a lot of the stress and frustration she had experienced.

To help prevent similar complaints, the Ombud provided four suggestions to improve communication of decisions under the COVID-19 Public Health Orders. The specific suggestions were that responses to applicants:

- will say clearly who made the decision;
- will say clearly what review or reconsideration process is available and how to access it;
- will include links to public health orders and other relevant documents, so people do not have to search the website for them; and
- will give reasons that demonstrate the decision-maker considered the applicant’s information and circumstances.

The Department confirmed that they accepted and were implementing the Ombud’s suggestions. Our Office did not receive any further complaints about this or similar issues.



Example #7

Help with Isolation Centres

(Early resolution)

Adam was a resident who had returned from travel outside of the NWT and was isolating in a hotel. He had concerns about the food the hotel was providing. His friend, who was isolating in a different hotel, was able to order from their regular room service menu. At Adam's hotel, however, people in isolation were all given the same meal unless they called to order one of the limited options from a special menu for isolation guests only. People staying there while in isolation did not have access to the regular room service menu.

Adam's main concern was the lack of healthy options available. The breakfast meals were very sugary, and the lunches and suppers did not include any vegetables. While people with medical conditions or special dietary needs could be accommodated if they provided advance notice, Adam felt there needed to be an improvement in the nutrition of meals for everyone in isolation. He pointed out this would be better for people's health, in addition to helping the well-being of people already dealing with the stress of 14 days isolation in a hotel room.

We contacted the Department of Health and Social Services. They were already in the process of making changes to the meal and accommodation arrangements for isolation centres. They agreed with the importance of the concerns Adam identified. The Department told us they were entering into new agreements with service providers to establish consistency across the different isolation centres. The new agreements required that service providers send their meal plans to a GNWT dietician for review to ensure they met the daily nutrition requirements of the Canada Food Guidelines. They also required that people be offered three different options for each meal.

Adam's isolation ended before these changes were implemented, but he was happy to hear that the Department had recognized the importance of these issues and had made changes for others going forward. He also said he appreciated being able to contact our Office and speak with someone while he was in isolation and feeling stuck without any recourse.

2020/2021

Public Education and Outreach

In 2020/2021, our public education efforts were limited by COVID-19 restrictions. We were unable to do any of the community or site visits we had planned, and public events, such as trade shows and festivals, that we would have participated in were canceled. We hope to be able to start in-person public education activities again within the current fiscal year.

Instead, we focused on advertising, distributing print materials, and expanding the content on our website, www.nwftombud.ca. The Fairness 101 webinar offered by the Office of the British Columbia Ombudsperson continues to be available to public servants through the GNWT's human resources training calendar. The Ombud also made several presentations through videoconferencing.

**2100 pamphlets distributed
to 177 organizations**

**1572 website users and
4412 page views**

Presentations

The Ombud made online presentations to the following groups:

- Aurora College Senior Management Team
- Deputy Ministers Committee
- GNWT Policy Directors
- Lands Senior Management Team
- Municipal and Community Affairs Senior Management Team
- Ontario and Manitoba Legislative Interns
- Tłıchq Community Services Agency Senior Management Team

The Ombud also had an online introductory meeting with a representative of the NWT Disabilities Council.

In 2020/2021, 121 employees accessed the *Fairness 101* course through the GNWT training platform.

COMMUNITY	NO. OF PARTICIPANTS
Behchokò	2
Déline	1
Fort Good Hope	1
Fort Providence	2
Fort Resolution	1
Fort Simpson	7
Fort Smith	13
Hay River	7
Inuvik	10
Łutselk'e	3
Norman Wells	4
Tsiigehtchic	1
Tuktoyaktuk	1
Tulita	3
Wekweeti	1
Yellowknife	64
TOTAL	121

AUTHORITY	NUMBER OF PARTICIPANTS
Aurora College	3
Divisional Educational Councils	2
Education, Culture & Employment	11
Environment & Natural Resources	9
Executive	2
Finance	23
Health and Social Services	1
Industry, Tourism & Investment	3
Infrastructure	9
Justice	21
Lands	9
Municipal and Community Affairs	4
NWT Health and Social Services Authority	19
NWT Housing Corporation	3
Tłı̄chọ Community Services Agency	2
TOTAL	121

2020/2021

Other Highlights

The Northwest Territories Ombud was formally approved as a member of the International Ombudsman Institute (IOI) in May of 2020.

International Ombudsman Institute

The IOI has more than 170 member institutions from over 90 countries around the world. It was established at the University of Alberta in 1978, and is now headquartered in Vienna, Austria.

The IOI promotes the Ombudsman concept by: encouraging the creation of Ombudsman institutions where they do not exist; promoting information exchange and shared learning through conferences and training initiatives; and funding research and regional projects. It also considers policy areas that are of specific importance to its members and issues statements with a view to improving public services worldwide. Membership

benefits include free training, funding of individual projects, and free access to IOI publications, research material and an online case database.

On December 16, 2020, the United Nations General Assembly adopted a new Resolution on the Ombudsman institution. The resolution was welcomed by the IOI, as it represents a strong endorsement of the key principles of ombudsman institutions, including independence, objectivity, transparency, fairness and impartiality. It is an important further step to strengthen independent and autonomous Ombudsman institutions worldwide, and to secure recognition for the work of Ombudsman institutions in promoting good administration, human rights, good governance and the rule of law.

Professional Development

The Ombud participated in the annual Canadian Council of Parliamentary Ombudsman (CCPO) conference in June 2020, which was held online. This year, the CCPO launched a series of monthly webinars for staff development, with each jurisdiction taking a turn at presenting a topic and moderating a question and answer session. NWT Office staff hosted the December 2020 webinar on the subject of “Outreach to Northern Communities”.

The Ombud participated in several CCPO and IOI webinars on topics such as the

response to COVID-19, implications of the use of artificial intelligence on administrative fairness, and fairness in indigenous communities. The Ombud also completed an IOI-sponsored media training, and courses on conflict coaching and investigation report-writing.

One staff member completed the “Essentials for Ombuds” course jointly sponsored by Osgoode Hall Law School and the Forum of Canadian Ombudsman. Staff also completed courses on conflict resolution, investigations, business communications, financial administration, and project management.

2020/2021

Financials

ACCOUNT	EXPENDITURES (\$\$)
COMPENSATION & BENEFITS	483,591
OTHER EXPENSES	
Travel & Transportation	0
Materials & Supplies	9,898
Purchased Services	38,378
Contract Services	66,007
Fees & Payments	2,963
Controllable Assets	11,744
Computer Expenses	23,199
TOTAL OTHER EXPENSES	152,189
TOTAL	<u>635,780</u>

ʔerihł'ís Dēne Sųlíné yatı t'a huts'elkēr xa beyáyatı theꞗꞗ ʔat'e, nuwe ts'ēn yóltı.
Chipeewyan

Kispiin ki nitawihtin ē nihiyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.
Cree

If you would like this information in another official language, call us.
English

Si vous voulez ces informations dans une autre langue officielle, contactez-nous.
French

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ijahch'uu zhit yinohtan ji', diits'at ginohkhii.
Gwich'in

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.
Inuinnaqtun

ᑕᑦᑯᑦ ᑎᑎᓐᓇᑦ ᐱᐅᑲᑲᑦ ᐃᑦᑎᑦ ᑲᑲᑲᑦ ᐃᑲᑲᑦ ᑲᑲᑲᑦ ᑲᑲᑲᑦ ᑲᑲᑲᑦ.
Inuktitut

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.
Inuvialuktun

Edı gondı dehgháh got'je zhatıé k'ęę edat'éh enahddhę nıde naxets'ę edahfi.
South Slavey

K'áhshó got'jne xadä k'é hederı ʔedjhtı'é yerıniwę nidé dúle.
North Slavey

Tłıchqı yatı k'ęę. Dı wegodı newq dè, gots'o gonede.
Tłıchqı



Office of the Ombud

1-844-686-6283

info@nwtombud.ca



Au service de l'équité

Résumé

Rapport annuel 2020-2021
du Bureau du protecteur du citoyen
des Territoires du Nord-Ouest

Table des matières

MESSAGE DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN.....	1
À PROPOS DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN	4
NOTRE APPROCHE	8
À PROPOS DE L'ÉQUITÉ ADMINISTRATIVE	11
2020-2021.....	13
DEMANDES D'INFORMATION ET PLAINTES.....	13
EXEMPLES DE NOTRE TRAVAIL.....	19
PUBLICATIONS ET SENSIBILISATION	23
AUTRES FAITS SAILLANTS	25
RAPPORT FINANCIER.....	27

Message de la protectrice du citoyen

Ce rapport vise la période du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, qui était la première année complète de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen.

Dans ce rapport, vous trouverez des renseignements sur notre bureau, nos processus et l'équité administrative, des descriptions des activités que nous avons réalisées au cours de la dernière année (enquêtes et traitement des plaintes, éducation et sensibilisation du public), d'autres faits saillants et des détails sur nos finances.

La pandémie de COVID-19 a eu des répercussions sur notre bureau comme sur le reste des Territoires du Nord-Ouest (TNO). D'avril à mi-août 2020, nous avons travaillé à distance. Nous avons dû fermer notre service au comptoir. Néanmoins, les gens pouvaient tout de même accéder à notre processus de traitement des plaintes sans interruption en appelant notre numéro sans frais, en utilisant le formulaire du site Web ou en nous envoyant un courriel. Les autorités publiques ont répondu à nos demandes de renseignements avec seulement de légers retards, même si elles travaillaient, elles aussi, à distance pendant cette période et n'avaient pas toujours l'accès facile à leurs dossiers.

Nos activités d'éducation et de sensibilisation du public ont subi davantage de perturbations. Bien que nous ayons offert plusieurs présentations en ligne, distribué des documents imprimés et continué de faire de la publicité pour le Bureau, nous n'avons pas pu offrir de séances d'information en personne et les événements publics auxquels nous aurions participé, tels que les salons professionnels, avaient tous été annulés. En tant que nouveau bureau dont beaucoup de gens n'ont toujours pas entendu parler ou savent peu de choses, nous reconnaissons qu'il est important pour nous de nous déplacer à l'extérieur de Hay River afin que davantage de gens puissent nous rencontrer et s'entretenir avec nous en personne. Nous

espérons que nous pourrions relancer nos activités d'éducation et de sensibilisation du public en personne avant la fin de l'année.

Tout au long de l'année, nous avons maintenu la communication avec d'autres membres du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires pour surveiller les enjeux émergents et discuter des expériences et des stratégies de chacun. Nous avons également participé à des webinaires organisés par l'Institut international de l'Ombudsman.

Il ne fait aucun doute que la fonction publique des TNO a été confrontée à des pressions importantes depuis le début de la pandémie. Les employés du Bureau de l'administrateur en chef de la santé publique, ceux de Protégeons les TNO, le personnel des autorités sanitaires et bien d'autres fonctionnaires de tous les ministères et organismes ont travaillé très fort pour assurer la sécurité des gens. Ils méritent notre reconnaissance pour cela.

Cependant, c'est précisément à ces moments d'urgence que les valeurs démocratiques comme l'équité administrative peuvent être menacées. Au Canada et partout dans le monde, nous avons vu combien de personnes ont passé entre les mailles du filet alors que la pandémie a touché de manière disproportionnée les plus vulnérables d'entre nous, y compris les enfants, les personnes vivant dans les établissements de soins, les personnes handicapées, les personnes racialisées, les personnes vivant dans la pauvreté ou occupant un emploi précaire et les personnes sans-abri ou vivant dans un logement inapproprié.

La transparence et la responsabilité dans la prise de décisions, l'accessibilité des communications à un large éventail de personnes et l'équité

des processus, pour ne citer que quelques principes de l'équité administrative, revêtent maintenant une importance accrue. Comme le déclare la résolution sur la COVID-19 de l'Institut international de l'Ombudsman :

L'Ombudsman est plus nécessaire que jamais pendant une pandémie. Son rôle est essentiel pour garantir que les gens ont accès aux services publics dont ils ont besoin pour se sentir en sûreté et pour que ces services sont fournis équitablement. [...] En ces temps difficiles, il est primordial que les institutions de l'ombudsman veillent à maintenir les valeurs qui sous-tendent leur mission.

Sans surprise, nous avons reçu plusieurs demandes de renseignements et plaintes de la part de membres du public au sujet des mesures liées à la COVID-19 : un total de 13 pour toutes les administrations. Des exemples de certaines des questions soulevées sont fournis plus loin dans ce rapport. Bien sûr, nous avons reçu beaucoup plus de plaintes concernant d'autres programmes et services que ce que nous nous attendrions à entendre au cours d'une année, comme les processus d'embauche, les services correctionnels, les logements et les terres.

À l'instar d'autres ombudsmans au milieu de cette crise, ce bureau s'est efforcé de fournir des conseils opportuns et d'offrir des interventions efficaces – pour défendre l'équité – sans détourner l'attention du travail des autorités publiques pour gérer la pandémie tout en maintenant les activités du gouvernement. J'ai hâte de pouvoir réfléchir aux événements du passé et écrire sur les leçons apprises plutôt que sur une crise en cours, et je suis sûre que ne suis pas seule à cet égard. J'ai grand espoir que ce sera le cas d'ici la publication de notre rapport annuel de 2021-2022, sinon plus tôt.



À propos du Bureau du protecteur du citoyen





Le Bureau du protecteur du citoyen est un représentant indépendant de l'Assemblée législative qui défend l'équité au sein de l'administration et des services gouvernementaux aux TNO.

Il reçoit les plaintes de citoyens qui estiment avoir été traités de façon injuste par les organismes territoriaux et mène des enquêtes sur ces plaintes. Nous pouvons également faire enquête de notre propre initiative, sans avoir reçu de plainte. Le Bureau recherche des solutions dans le but d'améliorer les services gouvernementaux.

Sensibiliser le public au rôle d'un protecteur du citoyen et aux principes d'équité administrative fait partie de notre mandat.

Compétence du Bureau du protecteur du citoyen

Le Bureau du protecteur du citoyen a compétence sur les questions administratives. Celles-ci comprennent la majorité des interactions quotidiennes que les Tenois peuvent avoir avec les employés d'agences ou de ministères gouvernementaux. Les questions politiques comme les décisions du Conseil exécutif et des députés, les décisions des tribunaux, les actions des avocats qui représentent le gouvernement, ou les décisions cliniques des professionnels de la santé ne sont pas des questions sur lesquels le Bureau a compétence.

L'annexe de la *Loi sur le protecteur du citoyen* contient une liste des ministères et organismes qui relèvent de la compétence du Bureau du protecteur du citoyen.


Ces ministères et organismes sont :

- Ministères des TNO
- Conseils et administrations du secteur de l'éducation
- Administrations des services de santé et des services sociaux
- Collège Aurora
- Office inuvialuit des eaux
- Commission d'aide juridique
- Société des alcools et Commission des licences d'alcool
- Société d'investissement et de développement des TNO
- Sociétés d'habitation des TNO et organismes d'habitation
- Société d'hydro des TNO
- Société d'énergie des Territoires du Nord-Ouest
- Conseil sur la condition de la femme des TNO
- Office des droits de surface
- Agence de services communautaires Tłıchǫ
- Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs

Nous ne pouvons pas enquêter sur :

- Les ministères ou organismes du gouvernement fédéral
- Les gouvernements autochtones
- Les administrations municipales
- Les députés
- L'Assemblée législative et le Conseil exécutif
- Les tribunaux
- La police
- Les entreprises privées et les citoyens

QUI SOMMES-NOUS?



Le bureau de la protectrice du citoyen est situé à Hay River et est composé de Colette Langlois, la protectrice du citoyen, de Darlene Lamb, la préposée à l'accueil et gestionnaire du bureau, et de Michelle Staszuk, l'agente responsable de la résolution précoce des plaintes et des enquêtes. Une de nos réunions extérieures dans lesquelles les membres du personnel demeurent physiquement éloignés les uns des autres. De gauche à droite : Michelle, Colette et Darlene.

Notre approche



Nous sommes à votre écoute.

Lorsque les gens nous contactent pour la première fois, nous voulons savoir quel organisme est visé par la plainte et ce qui s'est passé. Nous leur demandons ce qu'ils ont déjà essayé de faire pour remédier à la situation et quelle résolution ils souhaitent.

Les réponses à nos questions nous aident à déterminer s'il y a matière à mener une enquête et s'il existe d'autres options qui permettraient de régler la plainte donnée plus rapidement. Par exemple, si les plaignants n'ont communiqué avec personne au sein de l'organisme concerné à

propos du problème, ou s'il existe une procédure d'appel qu'elles n'ont pas essayée, nous leur demandons généralement de le faire en premier. Si ces approches ne fonctionnent pas, nous leur demandons de communiquer à nouveau avec nous.

Notre processus d'admission est confidentiel. Nous ne communiquons pas votre nom ni vos renseignements personnels, et nous ne prenons pas non plus de mesures concernant votre plainte sans votre consentement.

Nous vous aidons à vous orienter.

Parfois, la bureaucratie peut être déroutante ou intimidante. Il n'est pas toujours facile de savoir par où commencer. Nous pouvons vous aider à vous orienter dans la bonne direction. Nous orientons souvent les personnes vers des personnes-ressources ou des procédures au sein d'organismes gouvernementaux qu'elles

ne connaissent pas forcément et qui peuvent régler certains problèmes. Nous orientons également les plaignants vers d'autres services et processus de plainte pour régler des questions qui ne relèvent pas de notre mandat.

Nous aidons les Ténétois à trouver des solutions.

Les membres du public et les organismes gouvernementaux ne sont pas toujours capables de résoudre leurs problèmes eux-mêmes. Si la question relève de notre mandat, nous voyons ce que nous pouvons faire pour aider à résoudre le problème. Notre bureau demeure impartial et s'applique à défendre l'équité.

Nous pouvons souvent résoudre les problèmes de manière informelle grâce à notre processus de résolution précoce. Ce processus implique d'écouter les deux parties, de poser des questions, de recueillir de l'information et de discuter des options.

Parfois, nous décidons de mener une enquête formelle. Nous prenons cette décision en

tenant compte d'un certain nombre de considérations, notamment le type de preuves dont nous pensons avoir besoin pour aller au fond des choses, et si nous pensons que des recommandations officielles pourraient être appropriées. À la fin d'une enquête, nous communiquons nos conclusions à la personne qui a porté plainte et à l'organisme gouvernemental visé. Suivant les résultats de l'enquête, nous pouvons alors formuler des recommandations pour régler le problème. Si l'organisme visé ne prend aucune mesure en conséquence, nous pouvons en faire rapport à l'Assemblée législative.

RÉCEPTION

Nous écoutons la plainte
Nous pouvons suggérer des solutions pour résoudre le problème

Avons-nous besoin de plus d'information?

NON

OUI

Le Bureau du protecteur du citoyen a-t-il compétence en la matière? L'organisme concerné par la plainte a-t-il eu l'occasion de régler le problème en question? A-t-il pris une décision finale?

ÉVALUATION

Nous pouvons faire des recherches sur le problème
Nous pouvons demander de l'information à l'organisme en cause

NON

OUI

Comment notre bureau peut-il aider à résoudre la plainte?

Nous faisons de notre mieux pour orienter la personne vers un autre organisme qui peut l'aider

RÉSOLUTION PRÉCOCE

Nous travaillons avec le plaignant et l'organisme pour régler le problème de manière informelle

ENQUÊTE

Nous rassemblons les preuves et tirons des conclusions
Nous formulons des recommandations si des mesures supplémentaires sont nécessaires
Nous pouvons faire un rapport

Le problème est-il réglé?

OUI

NON

Une enquête serait-elle appropriée?

NON

OUI

FERMETURE DU DOSSIER

À propos de l'équité administrative

Le protecteur
du citoyen est
le défenseur
de l'équité
administrative.
Qu'est-ce que
cela signifie?

Chaque jour, les organismes gouvernementaux prennent des mesures et des décisions qui influencent la vie des gens. L'équité administrative est une norme de conduite que les organismes gouvernementaux d'une société démocratique sont tenus d'adopter.

On s'attend à ce que les organismes gouvernementaux traitent les gens de façon équitable et raisonnable. À titre d'exemple, ils doivent suivre des règles, fournir de l'information claire sur les processus et les décisions, et traiter les gens avec honnêteté et respect.

Bien qu'il n'existe pas de définition unique de l'équité, il existe certains principes et pratiques de base qui aident à définir le concept.



Le triangle de l'équité : trois aspects de l'équité ¹

Décision

Qu'est-ce qui a été décidé?

- Est-ce que le gouvernement a l'autorité juridique pour prendre la décision?
- Est-ce que la décision s'appuie sur l'information pertinente?
- Est-ce que la décision est oppressive ou injuste?
- Est-ce que la décision est erronée en droit ou en fait?

Processus

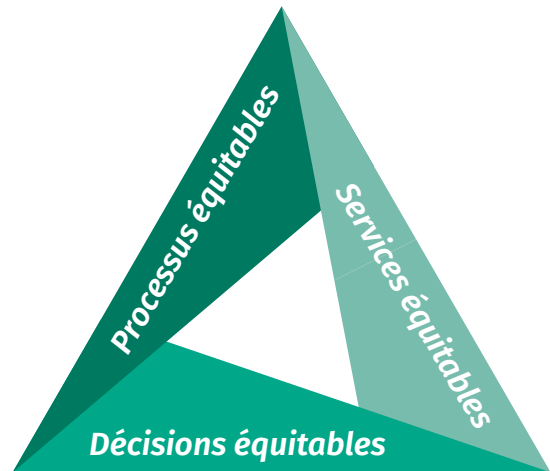
Comment la décision a-t-elle été prise?

- Est-ce que la personne a reçu suffisamment d'information pour savoir ce qui était exigé?
- Est-ce que la personne a eu la possibilité d'exprimer son point de vue?
- Est-ce que le gouvernement a pris le temps d'écouter?
- Est-ce que le gouvernement a donné les raisons de sa décision?
- Est-ce que la décision a été prise dans un délai raisonnable?
- Est-ce que le décideur a été impartial?

Entretien

Comment la personne a-t-elle été traitée?

- Est-ce que le gouvernement a fait preuve d'ouverture?
- Est-ce que la confidentialité a été respectée?
- Est-ce que le gouvernement a été franc et direct?
- Est-ce que le gouvernement a présenté des excuses si une erreur a été commise?



L'équité n'est pas toujours simple à définir. Le contexte est important pour juger si une situation est équitable. Le respect de l'équité n'implique pas que le gouvernement doit être d'accord avec toutes les demandes ou traiter tout le monde exactement de la même façon.

¹ Cette section s'inspire des documents élaborés par le protecteur du citoyen de la Saskatchewan. Le triangle de l'équité a été créé par le protecteur du citoyen de la Saskatchewan à partir du concept du triangle de la satisfaction dans : Moore, Christopher (2003). *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict* (Le processus de médiation : stratégies pratiques pour résoudre les conflits) (3^e éd.). San Francisco : Jossey-Bass Publishers.

2020-2021

Demandes de renseignements et plaintes





Les **demandes de renseignements** comprennent toutes les communications avec le Bureau qui impliquent des demandes générales d'information et des dossiers de cas (plaintes potentielles).

Les **plaintes** sont les affaires dans lesquelles notre Bureau intervient en mettant en œuvre un processus de règlement précoce ou en ouvrant une enquête. De nombreuses demandes de renseignements sont traitées avant qu'elles n'atteignent le stade de la plainte.

Les **suggestions administratives** sont des suggestions faites par écrit aux autorités pour résoudre de manière informelle une situation et pour éviter que des situations semblables ne se reproduisent. Elles sont moins formelles que les recommandations, qui seraient fournies dans un rapport à la suite d'une enquête.

Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, le Bureau a reçu 171 demandes de renseignements, dont 53 qui sont passées au stade de la plainte. À la fin de l'exercice, 9 dossiers de demande de renseignements et 12 dossiers de plaintes étaient toujours ouverts. Aucune recommandation n'a été faite. Quatre suggestions administratives ont été faites et ont été acceptées par l'administration.

Dans tous les organismes, il y avait 13 dossiers liés à des affaires entourant la COVID-19 et 14 dossiers liés à la dotation.

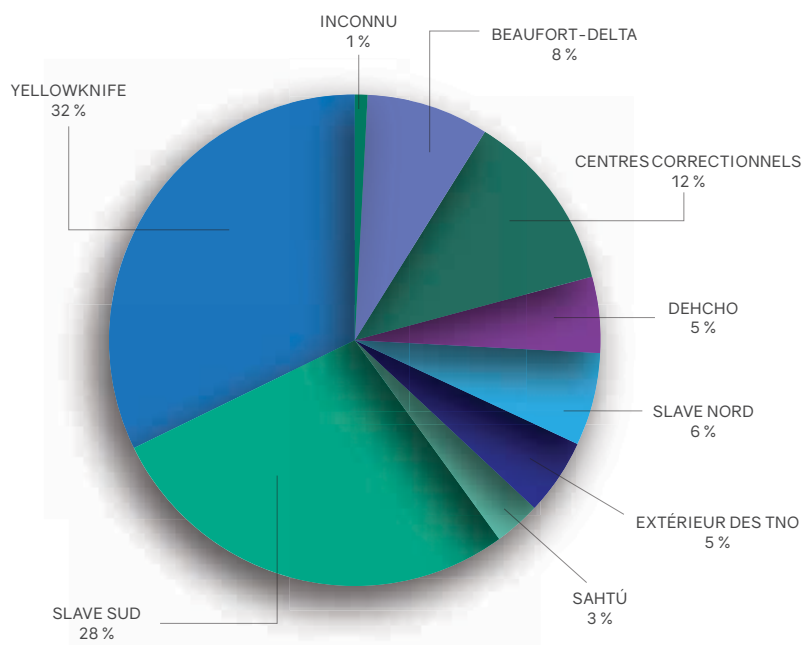


Demandes de renseignements reçues au cours de l'exercice 2020-2021

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2020-2021	OUVERTES ET REPORTÉES	FERMÉE	REPORTÉES À L'EXERCICE FINANCIER SUIVANT	
Reportées d'un exercice financier précédent	8	7	1	
Demande de renseignements	4	4	0	
Plaintes potentielles	167	146	ÉTAT À LA FIN DE L'EXERCICE	
			Dépôt de la plainte	9
			En résolution précoce	7
			En cours d'enquête	6
TOTAL	179	157	22	

Demandes par provenance

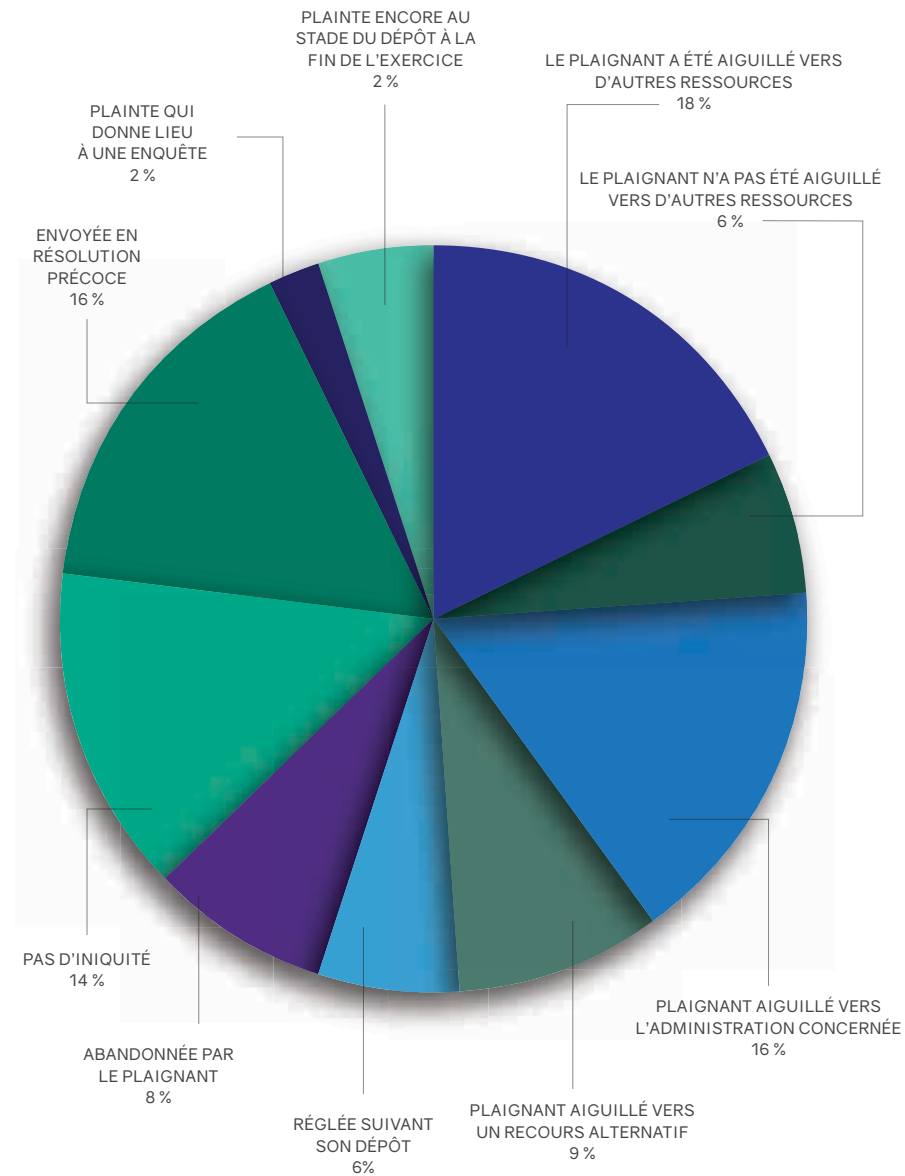
Beaufort-Delta	13
Centres correctionnels	21
Dehcho	9
Slave Nord	10
Extérieur des TNO	9
Sahtú	5
Slave Sud	48
Yellowknife	54
Inconnu	2
TOTAL	171





Plaintes potentielles selon le résultat

PLAINTES QUI NE RELÈVENT PAS DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	
Le plaignant a été aiguillé vers d'autres ressources	30
Le plaignant n'a pas été aiguillé vers d'autres ressources	10
PLAINTES QUI RELÈVENT DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	
Plaignant aiguillé vers l'administration concernée	27
Plaignant aiguillé vers un recours alternatif	16
Réglée suivant son dépôt	10
Abandonnée par le plaignant	13
Pas d'iniquité	23
Envoyée en résolution précoce	27
Plainte qui donne lieu à une enquête	4
PLAINTÉ ENCORE AU STADE DU DÉPÔT À LA FIN DE L'EXERCICE	9
TOTAL	169





Plaintes potentielles selon le type d'organisme

NON JURIDICTIONNEL	
Entreprise	6
Gouvernement fédéral	5
Administration municipale	6
Organisation non gouvernementale	3
Pas une question d'administration	1
Avant 2016	2
Question privée ou individuelle	6
Bureau territorial	11
NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS NON JURIDICTIONNELS	40
TOTAL	
	167

JURIDICTIONNEL	
Collège Aurora	2
Société d'investissement et de développement	1
Conseils scolaires de division	3
Ministère de l'éducation, de la culture, et de la formation	8
Ministère de l'environnement et des ressources naturelles	1
Ministère des Finances	13
Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River	3
Ministère de la Santé et des Services sociaux	27
Offices d'habitation	4
Ministère de l'Infrastructure	9
Ministère de l'industrie, du tourisme, et de l'investissement	5
Ministère de la Justice	25
Ministère de l'administration des terres	3
Commission d'aide juridique	1
Ministère des Affaires municipales et communautaires	6
Administration des services de santé et des services sociaux	4
Société d'habitation des TNO	6
Agence de services communautaires ᑭᑭᑭᑭ	1
Non spécifié	1
Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs	4
NOMBRE TOTAL DE DOSSIERS JURIDICTIONNELS	127



Plaintes selon le résultat

RÉGLÉE PAR RÉOLUTION PRÉCOCE	
Action volontaire de l'autorité – partie plaignante satisfaite	13
Action volontaire de l'autorité – ombudsman satisfait	4
Abandonnée par la partie plaignante	1
ENQUÊTES	
Plainte non fondée	1
Plainte fondée – recommandations	0
Plainte fondée – aucune recommandation	1
Enquête interrompue – action volontaire de l'autorité	3
ENQUÊTE TOUJOURS OUVERTE À LA FIN DE L'EXERCICE	
En démarche de résolution précoce	7
En cours d'enquête	6
TOTAL	
	36

Exemples de notre travail

« Ce qui était le plus important pour moi, c'était lorsque j'ai appelé votre bureau pour la première fois. Le fait d'avoir quelqu'un avec qui parler de la situation à ce moment-là où j'étais au milieu de ma crise et que je me sentais seul et débordé comptait beaucoup pour moi. »

« À la suite de votre travail, j'espère que ce qui m'est arrivé n'arrivera à personne d'autre. »

« Je suis très satisfait du résultat. Ce que je voulais, c'est de savoir que la question a été portée à l'attention du Ministère afin qu'il l'ait à l'esprit lorsqu'il aura affaire aux gens à l'avenir. »

« Je sens que vous avez mis en évidence ma question, qui était d'une grande importance pour moi, et maintenant je sais qu'on fera plus de sensibilisation à cet égard. »

« Maintenant que j'ai eu l'explication complète de ce qui s'est passé, je suis si heureux de savoir que la mauvaise chose dont je craignais qu'elle sous-tendît la décision à propos de mon cas, n'était pas en fin de compte la raison pour laquelle les événements ont eu lieu. Merci pour cette conclusion. »

Ces citations ne sont que quelques-uns des commentaires que nous avons entendus des gens au sujet de notre travail.

Parfois, les gens ne savent pas à qui parler de leurs préoccupations. Parfois, les gens ne croient pas que le gouvernement prend leurs problèmes au sérieux. Même s'il est trop tard pour eux, beaucoup de gens aimeraient que les problèmes soient résolus afin que la même chose ne se reproduise pas pour les autres. Parfois, les gens ont du mal à faire confiance au gouvernement et peuvent craindre le pire : que quelqu'un leur met des bâtons dans les roues par malice. Parfois, le gouvernement n'est pas suffisamment clair ou transparent à l'égard de ses processus et de ses décisions. Et parfois, les gens passent entre les mailles du filet dans le système.

Ce sont toutes des situations où notre Bureau a pu apporter son aide au moyen de nos services indépendants et gratuits. Nous le faisons par l'intermédiaire de renvois, de notre processus de résolution précoce et de nos pouvoirs d'enquête. Nous obtenons des renseignements et parlons directement avec les fonctionnaires qui peuvent nous aider à comprendre ce qui s'est passé et travailler avec nous pour trouver des solutions aux problèmes soulevés. Ce processus est différent de la plupart des autres processus. Comme l'a écrit le juge Dickson dans la décision de 1984 de la British Columbia Development Corporation, les pouvoirs que possèdent les ombudsmans leur permettent « d'aborder les problèmes administratifs que les pouvoirs judiciaire, législatif et exécutif ne peuvent résoudre efficacement ».

Voici quelques exemples de cas que nous avons résolus au cours du dernier exercice :

1. Nous avons dirigé une personne qui avait des problèmes avec son assureur habitation vers le Service de conciliation en assurance de dommages.
2. Nous avons confirmé à une personne qui avait posé en vain sa candidature dans le cadre de plusieurs concours d'embauche du GTNO que son casier judiciaire d'adolescent n'avait pas affecté sa candidature. Nous l'avons mis en contact avec un membre du service des ressources humaines, qui lui a expliqué le soutien mis à la disposition des demandeurs d'emploi pour la rédaction du CV et la répétition des entrevues. Un problème courant pour les candidats est le fait qu'ils utilisent le même CV et la même lettre de présentation pour toutes leurs demandes d'emploi au lieu de les adapter à chaque emploi pour lequel ils offrent leurs services. Le fait de ne pas donner des réponses suffisamment spécifiques en réponse aux questions d'entrevue affecte également le succès de nombreux candidats. Nous avons examiné les politiques des services correctionnels qui régissent l'usage de la suboxone dans le traitement des dépendances aux opioïdes. Ce dossier a été classé grâce à notre processus de règlement précoce. Elle a donné lieu à trois suggestions administratives visant à clarifier les exigences en matière d'analyse d'urine pour les détenus recevant un traitement à la suboxone et pour le personnel médical.
3. Nous avons dirigé un parent qui avait des inquiétudes concernant l'école de son enfant vers le directeur de l'administration scolaire du district concerné. Le parent avait discuté de ses préoccupations avec le directeur de l'école et n'était pas satisfait de la réponse. Le surintendant a pu répondre à toutes ses préoccupations. Si le surintendant n'avait pas été en mesure de résoudre le problème, notre bureau aurait examiné la question plus en détail.
4. Nous avons donné suite à la préoccupation d'un détenu concernant les protocoles de nettoyage dans une zone précise de l'établissement correctionnel concerné. Le directeur a immédiatement fourni à notre bureau des renseignements au sujet des protocoles et a envoyé un rappel au personnel.
5. Une plaignante était préoccupée par le fait qu'une entreprise n'aurait pas dû être enregistrée au titre de la Politique d'encouragement aux entreprises en raison des liens qu'elle avait avec des entreprises du Sud. Nous avons examiné les documents que l'entreprise en question a fournis aux responsables de la Politique d'encouragement aux entreprises à l'appui de son inscription. Nous avons ensuite pu assurer à la plaignante que l'entreprise avait satisfait à toutes les exigences de la politique. Cela a aidé la plaignante à comprendre que sa source

de préoccupation était la politique elle-même et non la manière dont le ministère de l'Industrie, du Tourisme et de l'Investissement l'appliquait.

6. Nous avons reçu des plaintes de la part de personnes qui avaient demandé à être exemptées des exigences de voyage et d'auto-isolément en vertu des arrêtés de santé publique sur la COVID19. Bien que nous ayons conclu que les décisions elles-mêmes étaient raisonnables et conformes aux ordonnances, nous craignons que les demandeurs n'aient pas reçu de raisons ou de renseignements clairs et significatifs sur le processus décisionnel. Nous avons fait quatre suggestions administratives au ministère de la Santé et des Services sociaux pour améliorer ses communications avec les particuliers au sujet des décisions. Les suggestions précises étaient que les réponses écrites aux candidats :

- doivent indiquer clairement l'auteur de la décision;
- doivent indiquer clairement le processus d'examen ou de réexamen existant et comment y accéder;
- doivent inclure des liens vers les ordonnances de santé publique et d'autres documents pertinents, de sorte que les gens n'aient pas à chercher sur le site Web pour les trouver;
- doivent donner des raisons qui démontrent que le décideur a pris en compte les renseignements et la situation du demandeur.

Le ministère concerné a accepté de mettre en œuvre les suggestions et nous n'avons reçu aucune autre plainte par la suite.

7. Nous avons examiné les préoccupations concernant la qualité de la nourriture fournie à une personne dans un centre d'isolement du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO). Nous avons appris du ministère de la Santé et des Services sociaux qu'il était en train de conclure de nouvelles ententes avec les fournisseurs de services. Ces nouvelles ententes exigeraient que les fournisseurs de services offrent au moins trois options pour chaque repas et qu'ils envoient leurs plans de repas à un diététicien du GTNO pour que le spécialiste les examine et s'assure qu'ils satisfont aux besoins quotidiens en nutriments selon le Guide alimentaire canadien. Bien que la personne qui a porté plainte ait terminé sa période d'isolement avant l'entrée en vigueur des changements, elle était heureuse d'apprendre que la situation s'améliorerait.

2020-2021

Éducation et sensibilisation du public



En 2020-2021, nos activités d'éducation publique étaient limitées par les restrictions liées à la COVID19. Nous n'avons pu effectuer aucune des visites que nous avions planifiées dans les collectivités ou les sites, et les événements publics, tels que les foires commerciales et les festivals, auxquels nous aurions participé ont été annulés. Nous espérons pouvoir recommencer les activités de sensibilisation du grand public en personne au cours de l'exercice en cours.

Nous nous sommes plutôt concentrés sur la publicité, sur la distribution de documents imprimés et sur l'élargissement du contenu de notre site Web, nwtombud.ca/fr. Le webinaire, intitulé Équité 101 et offert par le Bureau de l'ombudsman de la Colombie-Britannique,

continue d'être accessible aux fonctionnaires grâce au calendrier de formation en ressources humaines du GTNO. L'ombudsman a également fait plusieurs présentations par vidéoconférence et a eu une réunion d'introduction en ligne avec un représentant du Conseil pour les personnes handicapées des TNO.

- **2100 dépliants envoyés à 177 organisations**
- **1572 utilisateurs du site Web et 4412 visionnements des pages**

Présentations

L'ombudsman a fait des présentations en ligne aux groupes suivants :

- Équipe de la haute direction du Collège Aurora
- Comité des sous-ministres
- Directeurs des politiques du GTNO
- Équipe de la haute direction des terres
- Équipe de la haute direction des Affaires municipales et communautaires
- Stagiaires législatifs de l'Ontario et du Manitoba
- Équipe de la haute direction de l'Agence de services communautaires ṯıchq̱

2020-2021

Autres faits saillants



Le Bureau du protecteur du citoyen des Territoires du Nord-Ouest a été officiellement approuvé en tant que membre de l'IIO en mai 2020.

Institut International de l'Ombudsman (IIO)

L'IIO compte plus de 170 institutions membres de plus de 90 pays à travers le monde. Il a été créé à l'Université de l'Alberta en 1978 et a maintenant son siège social à Vienne, en Autriche.

L'IIO promeut le concept de l'ombudsman en encourageant la création d'institutions d'ombudsman là où elles n'existent pas, en favorisant la mise en commun des renseignements et la transmission des connaissances par l'entremise de conférences et d'initiatives de formation et en finançant la recherche et les projets régionaux. L'Institut examine également les secteurs de politiques qui revêtent une importance particulière pour ses membres et publie des déclarations en vue

Perfectionnement professionnel

La protectrice du citoyen a participé à la conférence annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (CCOP), qui s'est tenue en ligne en juin 2020. Cette année, le CCOP a lancé une série de webinaires mensuels sur le perfectionnement du personnel, chaque administration présentant un sujet à tour de rôle et animant une séance de questions et réponses. Le personnel du bureau des Territoires du Nord-Ouest a animé le webinaire de décembre 2020 sur le thème de « la liaison avec les collectivités du Nord ».

La protectrice du citoyen a participé à plusieurs webinaires du CCOP et de l'IIO sur des sujets

d'améliorer les services publics dans le monde entier. Les membres bénéficient de cours de formation gratuits, de financement pour leurs projets individuels et de l'accès gratuit aux publications de l'IIO, au matériel de recherche et à une base de données en ligne d'études de cas.

Le 16 décembre 2020, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté une nouvelle résolution sur l'institution de l'Ombudsman. La résolution a été accueillie favorablement par l'IIO, car elle représente une forte adhésion aux principes fondamentaux des institutions d'ombudsman, notamment l'indépendance, l'objectivité, la transparence, l'équité et l'impartialité. Il s'agit d'une autre mesure importante visant le renforcement des institutions indépendantes et autonomes de l'ombudsman réparties à travers le monde entier et la reconnaissance du travail de ces institutions dans la promotion de la bonne administration, des droits de l'homme, de la bonne gouvernance et de la primauté du droit.

tels que l'intervention contre la COVID-19, les incidences de l'utilisation de l'intelligence artificielle sur l'équité administrative et sur l'équité dans les collectivités autochtones. Elle a également suivi une formation sur les médias qui était parrainée par l'IIO ainsi que des cours sur l'accompagnement en situation de conflits et sur la rédaction des rapports d'enquête.

Un membre du personnel a suivi le cours « Ombudsmans : principes essentiels de la fonction », un cours parrainé conjointement par la Osgoode Hall Law School et le Forum canadien des ombudsmans. Le personnel a également suivi des cours sur la résolution de conflits, les enquêtes, les communications commerciales, l'administration financière et la gestion de projet.

2020-2021

RAPPORT FINANCIER

POSTE DE DÉPENSE	MONTANT (\$)
RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX	483 591
AUTRES DÉPENSES	
Déplacement et transport	0
Équipement et fournitures	9 898
Services achetés	38 378
Services contractuels	66 007
Frais et paiements	2 963
Actifs contrôlables	11 744
Informatique	23 199
TOTAL DES AUTRES DÉPENSES	152 189
TOTAL	<u>635 780</u>