

Speaking Up for Fairness

2021/2022 Annual Report of
the Northwest Territories Ombud

Table of Contents

Message From the Ombud	4
About the Office of the Ombud	7
Who We Are.....	10
How We Do Our Work.....	10
Our Process	12
About Administrative Fairness	13
2021/2022	15
Inquiries and Complaints.....	16
Examples of Our Work	22
Public Education and Outreach	28
Other Highlights.....	31
Financials.....	33
Recommendations.....	34

Message from the Ombud



This report covers the period from April 1, 2021 to March 31, 2022,

which was the second 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, and our finances.

In 2021/2022, we published our first three special reports on investigations, made 25 formal recommendations to authorities, and closed 203 files, including all those

carried over from the previous fiscal year. Although our public education and outreach activities were once again limited by the COVID-19 pandemic, we were able to attend one in-person event in July, which was the Great Northern Arts Festival in Inuvik. (We are sure this contributed to the almost doubling of the number of inquiries from the Beaufort Delta region from the previous year!) The entire office looks forward to stepping up our in-person outreach in 2022/2023.

Many of the complaints we receive come down to one thing:

a failure to consider the perspective of the person on the other side of the counter or the phone conversation, or on the receiving end of an email or letter. Sometimes this is a matter of an individual employee needing to take the time to explain a decision more clearly, or to make it a priority to return a call about an issue they know is urgent for a client. More often, this is a systemic problem that affects an entire program area or authority because information and processes were designed in a way that made sense to and/or was convenient for public servants at the time (in some cases a generation or more ago) without enough thought to the public's needs.

We can never know for sure what it is to be in another person's shoes. But as human beings we certainly have the capacity to imagine what it is like to be the person receiving a jargon-filled notice, a cryptic decision letter, a less than empathic email, a confusing application form, or to be waiting for an answer to an important request. As I wrote to one senior manager on closing an early resolution file:

It took 8 months and officials from 3 departments to come to a conclusion on what [the complainant's] options are to change his situation. If it was hard for you, please try to imagine how impenetrable this process is for

someone in a small community with no computer, no printer, limited cellphone minutes, who is not used to navigating paperwork and bureaucracy, who cannot afford professional advice, who has never had [your program]

clearly explained to him, and whose first language is not English. You can say he should have contacted [your Department] sooner, but I hope you also recognize the barriers to that for him and for many other NWT residents.

Here are some ways authorities can start to improve on service fairness:

Offer information that is in plain language, is easy to find, is consistent, and is written with your clients' needs in mind, not buried at the end of a policy document or in a manual designed for employees. Make sure staff understand the information and are prepared to answer questions. Do not make people guess about who they need to call or what steps they need to take. If your organization is not providing accessible information, do not blame clients for not knowing about a document they were supposed to provide, or a person they were supposed to contact.

Simplify forms and streamline procedures wherever possible so they do not become a barrier to people accessing your programs and services. In the rare cases where forms and/or processes are unavoidably complicated, train your staff to help people navigate them, or appoint one or more staff whose job is to do just that.

Consider process mapping your programs and services *from your clients' perspective*.

Tap the knowledge and understanding your organization already has. Ask staff at

all levels to imagine how they would like to be treated or how they would like a loved one to be treated if they were in a client's situation. Ask them what works and what doesn't, what barriers they see, and what might be done about them.

These measures not only improve the overall fairness of programs and services, they can also help build clients' confidence in their ability to deal with authorities and to make themselves heard. Confidence is empowering, and people who feel empowered can trust and work with officials more easily. This is what we mean by "relational fairness". Relational fairness helps authorities and clients create better working relationships, and that benefits everyone.



Colette Langlois
Ombud

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
- Tłıchq 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 (left), Michelle Staszuk, Early Resolution and Investigations Officer (right) and Chad Kruger, Research and Communications Intern (centre).

Photo credit: Shine Moment Studio



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.

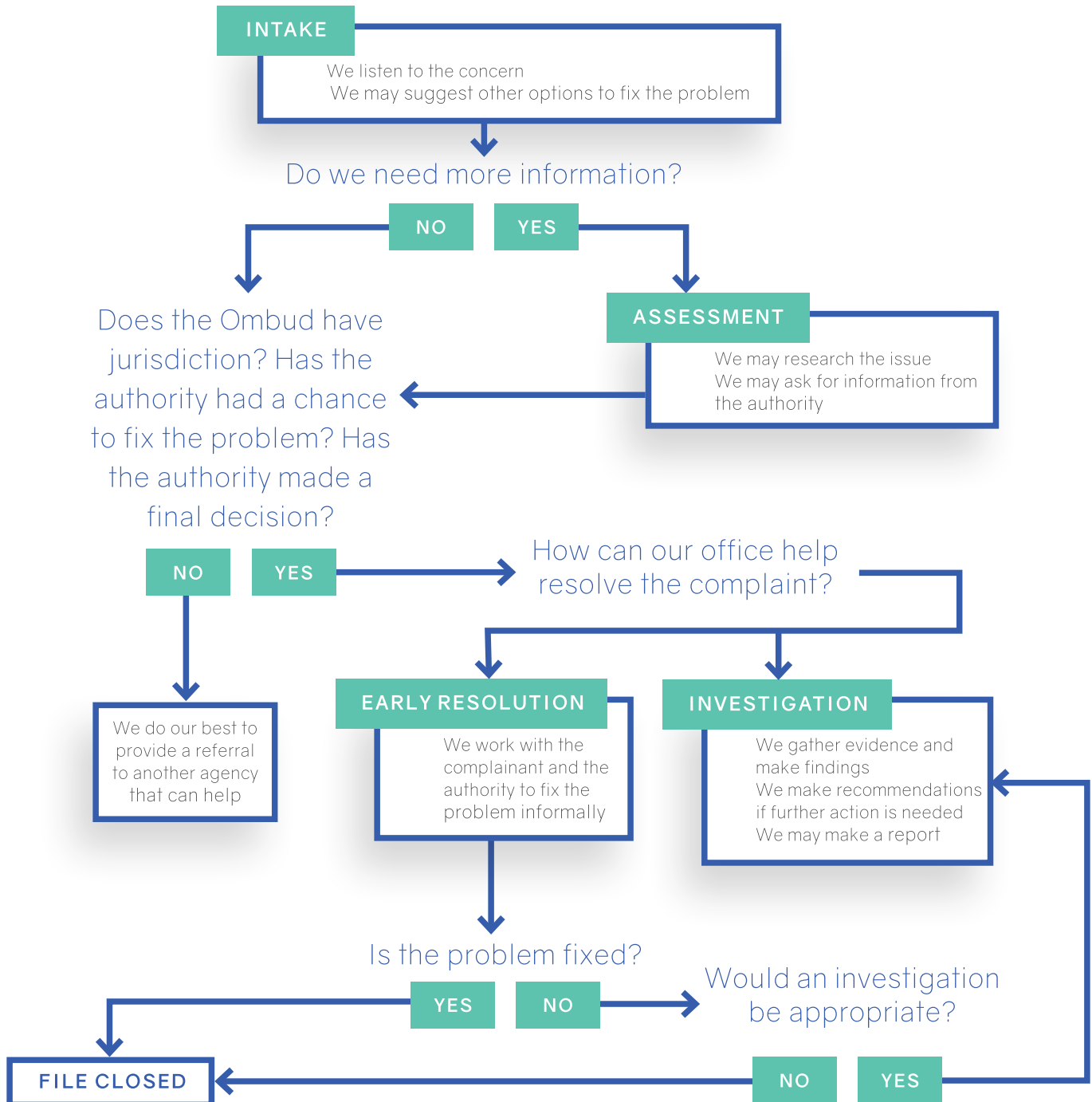
People and government authorities are not always able to work out problems themselves. If the matter is within our mandate, we see what we can do to help solve the problem. Our Office does not take sides with either the complainant or the public authority. Our role is to speak up for fairness.

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 many areas of 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

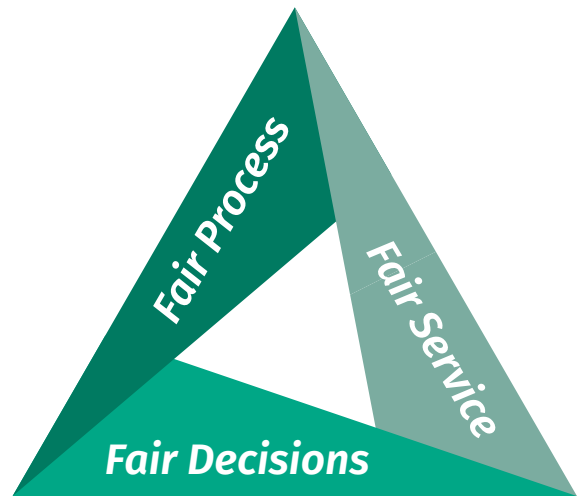
How was it decided?

- 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.

2021/2022

2021/2022

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.

Own-motion investigations are investigations that are started on the Ombud's initiative and are not limited to a specific complaint.

From April 1, 2021 to March 31, 2022, the Office received 188 inquiries, of which 29 progressed to the complaint stage. As of fiscal year-end, 4 inquiry files, and 3 complaint files remained open. No administrative suggestions were made. We closed 203 files (including 22 files carried over from the previous fiscal year), which is a 29% increase from the 157 files we closed in 2020/2021.

7 investigations were completed, resulting in 3 special reports, and 25 recommendations. In all cases, the authorities responded positively to the recommendations and indicated steps they had taken or planned to take.

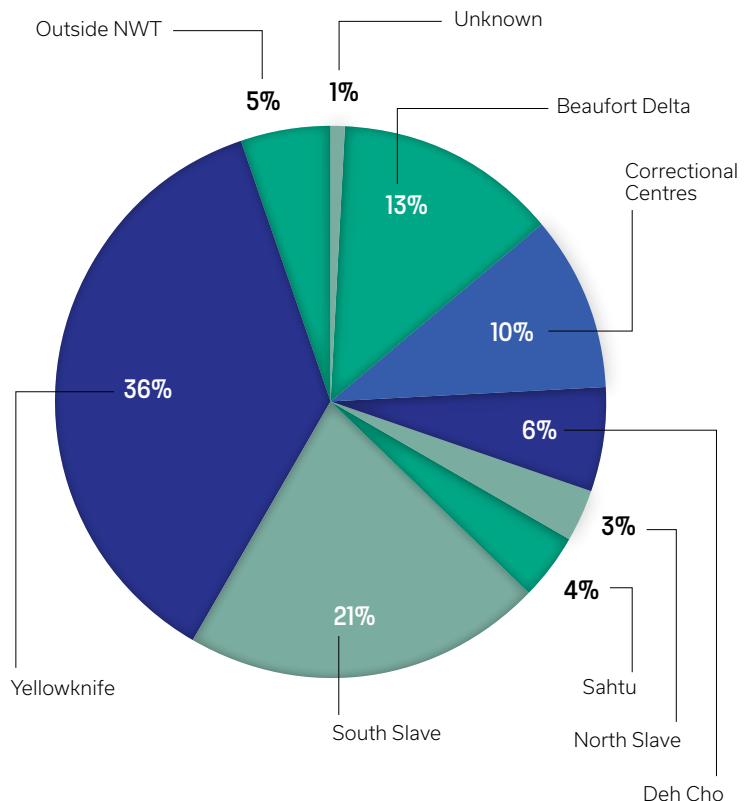
One own-motion investigation was initiated and was still underway at year-end.

2021/2022 Inquiries

2021/2022 INQUIRIES	OPEN/ CARRIED OVER	CLOSED	CARRIED OVER TO NEXT FISCAL YEAR	
Carried over from previous fiscal year	22	22	0	
Information Request	6	6	0	
Potential Complaints	182	175	STATUS AT YEAR END	
			At intake	4
			At early resolution	3
			At investigation	0
TOTAL	210	203	7	

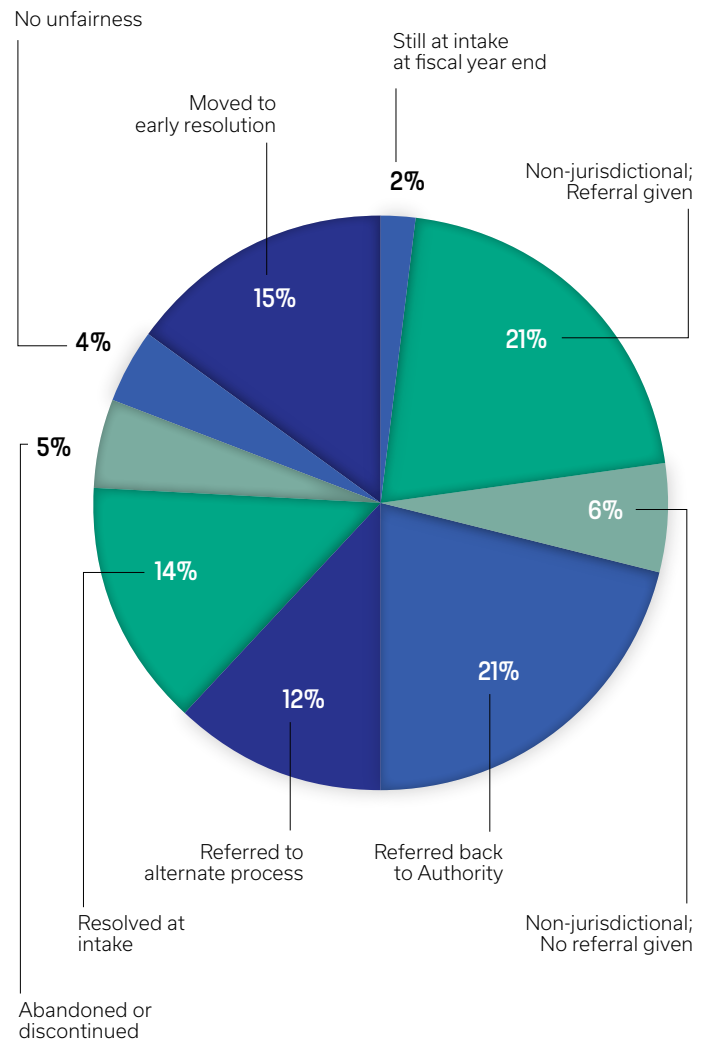
Inquiries by Location

Beaufort Delta	24
Correctional Centres	19
Deh Cho	12
North Slave	6
Sahtu	7
South Slave	40
Yellowknife	68
Outside NWT	10
Unknown	2
TOTAL	188



Case Files by Outcome at Intake*

NON-JURISDICTIONAL	52
• Referral given	40
• No Referral given	12
JURISDICTIONAL	137
• Referred back to authority	41
• Referred to alternate process	24
• Resolved at intake	27
• Abandoned or discontinued	9
• No unfairness	8
• Moved to early resolution	28
• Moved directly to formal investigation	0
STILL AT INTAKE AT FISCAL YEAR END	4
TOTAL	193



*includes intake files carried over from 2020/2021

Case Files by Organization

NON-JURISDICTIONAL	
• Business	11
• Federal government	8
• Housing association	2
• Indigenous government	1
• Municipal government	4
• Non-government organization	4
• Not a matter of administration	8
• Other Provincial/Territorial government	1
• Pre-2016	1
• Private Individual	9
• Territorial office	3
TOTAL	52

JURISDICTIONAL	
• Aurora College	4
• District Education Authority	1
• Divisional Education Councils	3
• Education, Culture & Employment	23
• Finance	7
• Hay River Health & Social Services Authority	2
• Health and Social Services	9
• Housing Authority	9
• Infrastructure	2
• Industry, Tourism & Investment	8
• Justice	15
• Lands	5
• Legal Aid Commission	3
• Municipal & Community Affairs	3
• NWT Housing Corporation	9
• NWT Health & Social Services Authority	14
• NWT Power Corporation	3
• Tłı̄ch̄ Community Services Agency	1
• Workers' Safety & Compensation Commission	9
TOTAL	130

Complaints by Outcome*

RESOLVED AT EARLY RESOLUTION	
• Voluntary action by authority	28
• Abandoned or discontinued by complainant	1
• No unfairness	8
INVESTIGATIONS	
• Complaint not substantiated	0
• Complaint substantiated - recommendations	6
• Complaint substantiated - no recommendations	0
• Investigation discontinued - voluntary action by authority	1
STILL OPEN AT FISCAL YEAR END	
• In early resolution process	3
• In investigation process	0
TOTAL	47

*includes complaint files carried over from 2020/2021

Investigation Timelines

We consider investigations complete as of either 1. the date we notify the complainant and the authority that we are discontinuing the investigation, or 2. the date we provide the complainant and the authority with a final report. Three of the investigations we completed in 2021/2022 took more than 12 months. While there are explanations for why this happened (the newness of the office, the number of large complaint files

we opened within our first few months, and pandemic-related delays in gathering evidence), we think this is too long.

Going forward our standard will be to complete investigations within one year of issuing a notice of investigation. We will include this measure in our future annual reports.

2021/2022

Examples of Our Work

“ After talking to you, and you told me some steps I can take that might help, I just feel like I can breathe better after all this stress and worry I have carried for years.

Thank you for the consideration you gave to how I was feeling about this situation. That was what was missing in the first place.

This is great news, I don't believe they would have done this if I hadn't called you.

I'm so happy I called you. I hadn't slept for days being so worried about this, but after talking with you I felt able to deal with it, and everything turned out OK. ”

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

Sometimes people are not sure who to talk to about their concerns and need a referral to point them in the right direction. 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. Sometimes government does not communicate with people in a way that works for them. 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 2021/2022. We have changed names to protect people’s privacy.

Example #1

Help Finding the Right Place to Go for Help

(Referral)

Allen’s income was down because of the impact of COVID on his work. He was able to keep up with his rent but missed paying some power bills. He did not have enough money to catch up on what he owed the power company, and as a result they cut off his electricity. His landlord then sent him a notice telling him he had to move out (a termination notice) because it was a condition of their rental agreement that Allen make sure the power stayed connected. That’s when Allen contacted our office.

We referred Allen to the NWT Housing Corporation’s Homelessness Assistance Fund (“HAF”). Housing Corporation staff gave him information about HAF and put him in touch with other possible sources of support. Allen called back to tell us that he had started his HAF application and that he really appreciated hearing about it from us, because he didn’t know where else he could have gone for help.

Example #2

Trying Other Review and Appeal Processes First

(Referral back to the authority)

Belinda contacted us after WSCC denied her claim. She believed her disability was caused by conditions at her work and felt WSCC was wrong to say that it was the result of a pre-existing condition. We noticed that the letter from WSCC provided clear reasons for the decision: it listed all the information they reviewed, the facts they considered, and the principles and the policies they applied. It also listed the steps Belinda could take if she disagreed.

The Ombud Office is an “office of last resort”. That means people need to try other available review and appeal processes before we can look into their concerns. Injured workers who disagree with a WSCC

decision can first request a review from the WSCC Review Committee. After the review, if they are still not satisfied, they can appeal to the Worker’s Appeal Tribunal. We explained to Belinda that she would need to go through these processes first, but that if they did not address her concerns, she could contact our Office again and we would see if there was anything we could do to help. We also suggested that Belinda contact the Worker’s Advisor, which is an independent and confidential office that helps workers review file evidence, understand WSCC processes, and prepare and present a case for review or appeal.

Example #3

An Important Addition to Corrections Policy

(Early Resolution)

George contacted us from a correctional facility after an incident that ended with guards using pepper spray on him. George didn’t feel that all the proper procedures for using pepper spray were followed. We contacted the corrections facility to ask

for records and information about what happened in his case.

We found that the policy for using pepper spray had been followed, with one exception. The policy said that anyone

Example #3 Continued

affected by pepper spray must be seen by the medical staff on duty as soon as possible. But at the time of the incident with George, there was an unfilled shift in the medical unit. If George had been in distress or required emergency care, he would have been taken to the hospital. It didn't seem to George or to staff that he needed emergency medical care, so George went through the decontamination procedures and was kept under visual observation by staff in a medical cell. Staff checked on him every 15 minutes for any adverse effects, for the next six hours. By the time medical staff were back in the facility for the next shift, the six-hour monitoring period had ended. George had already gone back to

his normal routine, and the medical check-up never happened.

The Department of Justice took steps to make sure that the medical check-up will not be missed if a similar situation happens again. The Department added another provision to its policy to cover situations when there are no medical staff present in the facility after a pepper spray incident. The policy now says that if a person doesn't need to go to the hospital, the monitoring must continue until medical staff come in and the check-up has taken place. The Department also distributed a memo to all supervisory staff about the policy addition.

Example #4

Miscommunications, Missed Opportunities

(Investigation)

A small business owner asked our office to look into her dealings with Industry, Tourism and Investment (ITI) and the Business Development and Investment Corporation (BDIC) during the years 2016-2019. The business had a loan from BDIC, but ran into unexpected difficulties and missed a number of repayments. The investigation found a series of communication failures led to the complainant missing

opportunities to make applications for further assistance, to appeal decisions, and to look for other sources of support for her business. Because of those missed opportunities, she will never know whether there was anything more she could have done to save her business from foreclosure by BDIC.

The Ombud made several recommendations for improvements to BDIC's and ITI's

communication practices, and the information they provide to business assistance clients, in order to prevent similar outcomes in the future.

More details about the investigation, findings and recommendations can be

found in Special Report 01-2022 Miscommunication, Missed Opportunities: Fairness in Business Assistance Programs, which is available on our website: www.nwtombud.ca

Example #5

Taxation Without Property

(Investigation)

A resident of a small community asked our office to look into his property tax bill for a parcel of land that he had once lived on as an unauthorized occupant, but that had been vacant for several years. Even though he had no legal interest in the property, and was no longer occupying it, taxes and penalties were accumulating each year because he was still listed as the assessed owner.

Following the Ombud's intervention, officials in Municipal and Community Affairs (MACA), which is responsible for property assessment, and Finance, which is responsible for property taxation in non tax-based communities, cooperated to find a solution for the complainant which reduced his outstanding property tax debt considerably and removed him from the assessment roll for the parcel in question.

The Ombud made several recommendations aimed at ensuring that other people who are unauthorized occupants of what is now vacant land and are still being charged taxes, can have their assessment status and property taxes reconsidered as well. The recommendations also call for more accessible information about how property assessment and taxation apply to unauthorized occupants, the Territorial Board of Revision process for requesting reviews of property assessments, and the Property Tax Arrears Relief Program.

More details about the investigation, findings and recommendations can be found in Special Report 02-2021 Taxation Without Property: Fairness in Property Assessment and Taxation, which is available on our website: www.nwtombud.ca

2021/2022

Public Education and Outreach

In 2021/2022 our ability to carry out public education and outreach was again limited by the COVID-19 pandemic. In July 2021, we attended the Great Northern Arts Festival in Inuvik, which was a highlight of the year for us (more about that on the next page), and the only in-person activity we were able to do.

The Ombud gave several media interviews, including an information interview with CKLB which was translated into Gwich'in, North Slavey, South Slavey and Tłıchǫ, and French-language interviews with Radio Taïga. Media coverage of the Office helped a great deal to get the word out, and

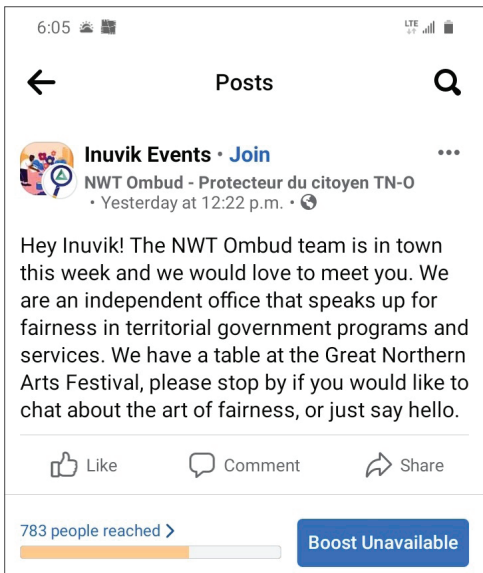
some complainants told us that they contacted us because of a story they had heard or read.

The Ombud provided one online presentation about the Office, to the NWT Housing Corporation senior management team.

Our website had 1269 users and 3891 page views.



Promoting the "Art of Fairness" in Inuvik



In July 2021, the Ombud and Early Resolution and Investigations Officer participated in Inuvik's Great Northern Arts Festival. About 100 people stopped by our table to pick up pamphlets, have coffee with us, ask questions about our work (and what we were doing at an arts festival!), and to share their thoughts about the "art of fairness". Many took extra pamphlets or our contact information to pass on to friends and family. We followed up on several inquiries that we received during or right after the Festival. Several months later, we were still hearing from callers who told us they thought to contact us when a problem came up because they had stopped by our table and still had a pen with our phone number.



Fairness 101

In 2021/2022, 129 employees accessed the Fairness 101 course through the GNWT training platform.

COMMUNITY	NUMBER OF PARTICIPANTS
Aklavik	1
Behchokò	3
Fort Simpson	4
Fort Smith	12
Hay River	13
Inuvik	12
Norman Wells	5
Tulita	1
Whati	1
Yellowknife	77
TOTAL	129

AUTHORITY	NUMBER OF PARTICIPANTS
Aurora College	6
Divisional Education Councils	1
Education, Culture & Employment	13
Environment and Natural Resources	9
Executive & Indigenous Affairs	3
Finance	8
Hay River Health & Social Services Authority	2
Health and Social Services	8
Housing Authorities	2
Industry, Tourism and Investment	11
Infrastructure	13
Justice	14
Lands	6
Municipal and Community Affairs	3
NWT Health & Social Services Authority	27
NWT Housing Corporation	1
Tłıchọ Community Services Agency	2
TOTAL	129

2021/2022

Other Highlights

Ombud Act Implementation

With the coming into force of section 16 on January 28, 2022, the implementation of the *Ombud Act* is now complete. Section 16 includes a new option for municipal and Indigenous governments to refer administrative matters to the Office of the Ombud for investigation. For example, if a government is wondering how it could make programs and services more fair, or if it is getting complaints and is wondering what is going wrong, we may be able to provide some advice or look into it further and report back to the government.

This is an entirely voluntary process. Section 16 does not give the Ombud

any new authority to take complaints directly from citizens about Indigenous or municipal governments. We would not get involved unless a government asks us to. Any investigations or reports we make would be confidential, and there is no pressure or requirement for a government to follow our advice.

The Ombud wrote to Indigenous governments and the NWT Association of Communities to make them aware of the new provision and offer further information.

Professional Development

The Ombud participated in the annual Canadian Council of Parliamentary Ombudsman (CCPO) meeting in June 2021, which took place online, as well as the online Manchester Memorandum seminar sponsored by the International Ombudsman Institute (IOI) and hosted by the UK Parliamentary and Health Service Ombudsman. Seminar topics included developing competency frameworks for ombuds staff, reaching vulnerable and marginalized citizens, and the term "ombudsman".

The Ombud also joined the United States Ombudsman Association (USOA), which includes several other Canadian members. The Association was founded in 1977 to foster the establishment and professional development of public sector

ombudsman offices throughout the United States and the world. The USOA is the oldest ombudsman organization in North America.

The NWT office hosted the CCPO's monthly webinar in December 2021, on the subject of "Making the Most of Special Reports".

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 in investigation techniques, negotiations, conflict resolution, administrative law, plain language writing, Microsoft Excel, safety, and workplace equity, as well as the *Living Well Together* program.

2021/2022

Financials

ACCOUNT	EXPENDITURES (\$S)
COMPENSATION & BENEFITS	<u>455,456</u>
OTHER EXPENSES	
Travel & Transportation	10,833
Materials & Supplies	23,184
Purchased Services	24,397
Contract Services	64,252
Fees & Payments	2,867
Controllable Assets	1,475
Computer Expenses	19,816
TOTAL OTHER EXPENSES	<u>146,874</u>
TOTAL	<u>602,330</u>

2021/2022

Recommendations for Changes to the *Ombud Act*

The 2019/2020 Annual Report included 14 recommendations for amendments to the *Ombud Act*. The Ombud continues to recommend all of them as previously stated, with the exception of one change to recommendation #5 concerning the Ombud's temporal jurisdiction.

Section 17(3) of the Act currently restricts the Ombud from investigating matters

that occurred before January 1, 2016. The Ombud agrees with Recommendation #2 of the Standing Committee on Government Operation's May 28, 2021 report, to amend subsection 17(3) to allow the Ombud to investigate matters that occurred after April 1, 1999, when the Nunavut Territory was created.

Recommendation: Temporal jurisdiction – 17(3)

It is recommended that subsection 17(3) be replaced with a provision that authorizes the Ombud to investigate matters that occurred after April 1, 1999.

Au service de l'équité

Rapport annuel 2021-2022 du
Bureau du protecteur du citoyen
des Territoires du Nord-Ouest

Résumé

Table des matières

Message de la Protectrice du citoyen.....	4
À propos du Bureau du protecteur du citoyen.....	8
Qui nous sommes.....	11
Notre approche.....	11
À propos de l'équité administratif.....	14
2021-2022.....	16
Demandes d'information et plaintes.....	17
Exemples de notre travail.....	23
Publications et sensibilisation.....	26
Rapport financier.....	27
Recommandations.....	28

Message de la protectrice du citoyen



Ce rapport couvre la période du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022,

soit la deuxième année complète de fonctionnement du Bureau du protecteur du citoyen (le « Bureau »). Dans ce rapport, vous trouverez des renseignements sur l'équité administrative, sur notre bureau et nos processus ainsi que des descriptions des activités que nous avons réalisées au cours de la dernière année (demandes de renseignements, traitement des plaintes et activités d'éducation et de sensibilisation du public) ainsi que des détails sur nos finances.

En 2021-2022, nous avons publié nos trois premiers rapports spéciaux portant sur nos enquêtes, présenté 25 recommandations

officielles aux autorités et clôturé 203 dossiers, y compris tous ceux ouverts lors de l'exercice fiscal précédent. Bien que nos activités d'éducation et de sensibilisation aient, à nouveau, été limitées par la pandémie de la COVID-19, nous avons pu participer à un événement en personne en juillet : le Great Northern Arts Festival d'Inuvik (nous sommes sûrs que cela a contribué à l'augmentation de presque 50 % du nombre de demandes de renseignements provenant de la région de Beaufort-Delta par rapport à l'année dernière!). L'ensemble de l'équipe a hâte de pouvoir multiplier nos activités de sensibilisation en personne en 2022-2023.

Beaucoup des plaintes que nous recevons se résument à une chose :

l'incapacité de prendre en compte le point de vue de la personne de l'autre côté du guichet, à l'autre bout du téléphone ou du destinataire d'un courriel ou d'une lettre. Les problèmes ne surviennent parfois qu'à cause d'un seul employé qui devrait prendre le temps d'expliquer une décision plus clairement ou faire tout son possible pour rappeler un client à propos d'un problème que ce dernier juge urgent; bien souvent il s'agit de problèmes systémiques qui touchent l'ensemble d'un programme ou d'un organisme, car les informations et les processus ont été conçus d'une façon

qui semblait logique, ou pratique, aux fonctionnaires de l'époque (dans certains cas il y a une ou plusieurs générations) sans avoir suffisamment pris en compte les besoins du public.

Nous ne pouvons jamais vraiment nous mettre dans la peau d'une autre personne, mais nous avons certainement la capacité, en tant qu'être humain, d'imaginer une situation dans laquelle nous recevions un avis au vocabulaire complexe, une lettre de décision énigmatique, un courriel d'une personne indifférente, un formulaire

de demande incompréhensible ou dans laquelle nous serions dans l'attente d'une réponse concernant une demande importante. Comme je l'ai écrit à un gestionnaire principal lors de la clôture d'un dossier de résolution précoce :

Cela aura pris huit mois et des agents de trois ministères différents pour parvenir à une conclusion sur les options que [le plaignant] pouvait utiliser pour améliorer sa situation. Si cela a été dur pour vous, essayez d'imaginer à quel point ce processus doit être complexe pour quelqu'un d'une petite collectivité

sans ordinateur, sans imprimante, avec un forfait téléphonique dont les appels sont limités et qui n'a ni l'habitude de remplir des documents officiels ni de traiter avec des employés des administrations, qui n'a pas les moyens de se payer de l'aide professionnelle, à qui personne n'a jamais expliqué [votre programme] et dont la langue maternelle n'est pas l'anglais. Vous pouvez dire qu'il aurait dû contacter [votre ministère] plus tôt, mais j'espère que vous pouvez aussi reconnaître les obstacles auxquels il a été confronté, à l'instar de beaucoup d'autres Ténéois.

Ci-dessous, quelques façons dont les autorités pourraient commencer à améliorer l'équité des services :

Fournissez à vos clients des informations faciles à trouver, cohérentes et rédigées dans un langage simple en pensant à leurs besoins et non des informations cachées à la fin d'un document de politique ou dans un manuel destiné aux employés. Assurez-vous que le personnel comprend les informations et qu'il est prêt à répondre aux questions à ce sujet. Ne laissez pas vos clients deviner qui ils doivent appeler ou

quelles sont les démarches qu'ils doivent effectuer. Si votre organisme n'offre pas d'information accessible, ne tenez pas les clients comme responsables s'ils ne savaient pas qu'un document devait être fourni ou qu'une personne spécifique devait être contactée.

Simplifiez les formulaires et uniformisez les procédures lorsque cela est possible

afin qu'ils ne deviennent pas des obstacles pour les personnes tentant d'accéder à vos programmes ou à vos services. Dans les rares cas où les formulaires et les procédures ne peuvent pas être simplifiés, formez vos employés pour qu'ils soient prêts à aider vos clients ou embauchez une ou plusieurs personnes pour prendre en charge cette fonction.

Songez à schématiser vos programmes et vos services du point de vue de vos clients.

Exploitez les connaissances déjà présentes dans votre organisme. Demandez aux employés à tous les niveaux d'imaginer comment ils aimeraient être traités ou comment ils aimeraient qu'un de leurs proches soit traité s'il était dans la situation du client. Demandez-leur ce qui fonctionne

et ce qui ne fonctionne pas, les obstacles qu'ils voient et ce qui pourrait être fait pour améliorer ces situations.

Ces mesures n'améliorent pas seulement l'équité générale des programmes et des services, elles peuvent aussi mettre les clients en confiance quant à leur capacité à traiter avec les autorités et à se faire entendre. Avoir confiance en soi est valorisant et être valorisé peut permettre de travailler plus facilement avec les fonctionnaires et de leur faire confiance plus rapidement. C'est ce que nous appelons «l'équité relationnelle»; elle aide les autorités et les clients à établir une meilleure relation de travail et cela est bénéfique pour toutes les personnes concernées.

Colette Langlois
Protectrice du citoyen



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 t̄jch̄q̄
- 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 nous sommes

Situé à Hay River, le Bureau du protecteur du citoyen est composé de Colette Langlois, protectrice du citoyen (à gauche), de Michelle Staszuk, agent responsable de la résolution précoce des plaintes et des enquêtes (à droite) et de Chad Kruger, stagiaire de la recherche et des communications (au centre).

Photo : Shine Moment Studio



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 Ténos à trouver des solutions.

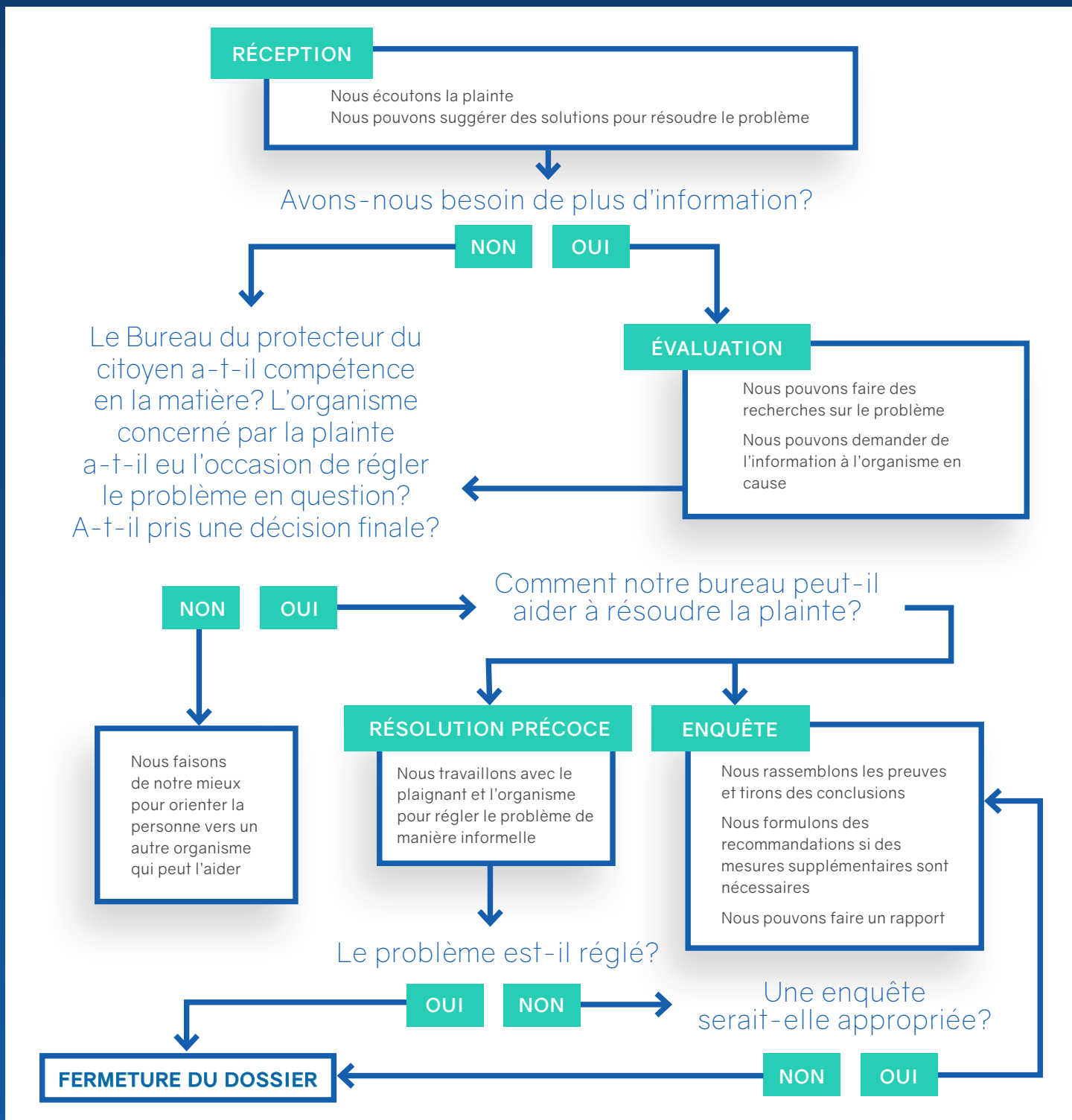
Les membres du public et les organismes gouvernementaux ne sont pas toujours capables de résoudre leurs problèmes eux-mêmes. Si la question relève de notre mandat, nous voyons ce que nous pouvons faire pour aider à résoudre le problème. Notre bureau demeure impartial et s'applique à défendre l'équité.

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.

Notre approche



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'équité¹

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

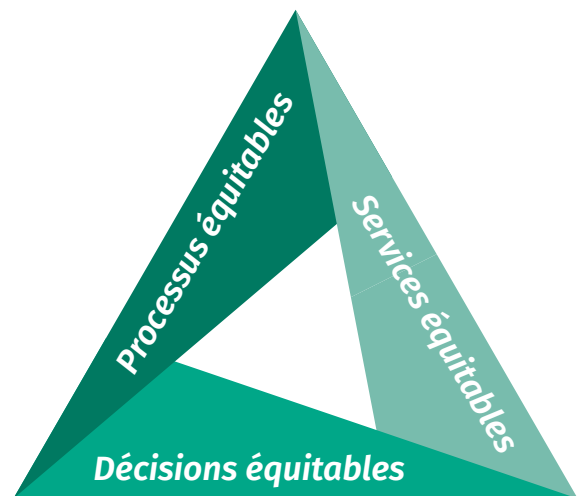
Comment la décision a-t-elle été prise?

- 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) (3e éd.). San Francisco : Jossey-Bass Publishers.

2021-2022

2021-2022

Demandes de renseignements et plaintes

Les demandes de renseignements incluent toutes les communications avec le Bureau concernant des demandes générales d'information et des dossiers (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.

Les enquêtes de la propre initiative du bureau sont des enquêtes ouvertes à l'initiative de la protectrice du citoyen et ne sont pas limitées à une plainte spécifique.

Du 1^{er} avril 2021 au 31 mars 2022, le Bureau a reçu 188 demandes de renseignements, dont 29 qui sont passées au stade de la plainte. À la fin de l'exercice, quatre demandes de renseignements et trois plaintes n'étaient toujours pas réglées. Aucune suggestion administrative n'a été faite. Nous avons clôturé 203 dossiers (y compris 22 dossiers de l'exercice fiscal précédent), soit une augmentation de 29 % par rapport aux 157 dossiers clos en 2020-2021.

Sept enquêtes ont été clôturées. Celles-ci ont résulté en trois rapports spéciaux et 25 recommandations. Les autorités ont à chaque fois répondu de façon positive aux recommandations et nous ont notifié des mesures prises ou qu'elles allaient prendre.

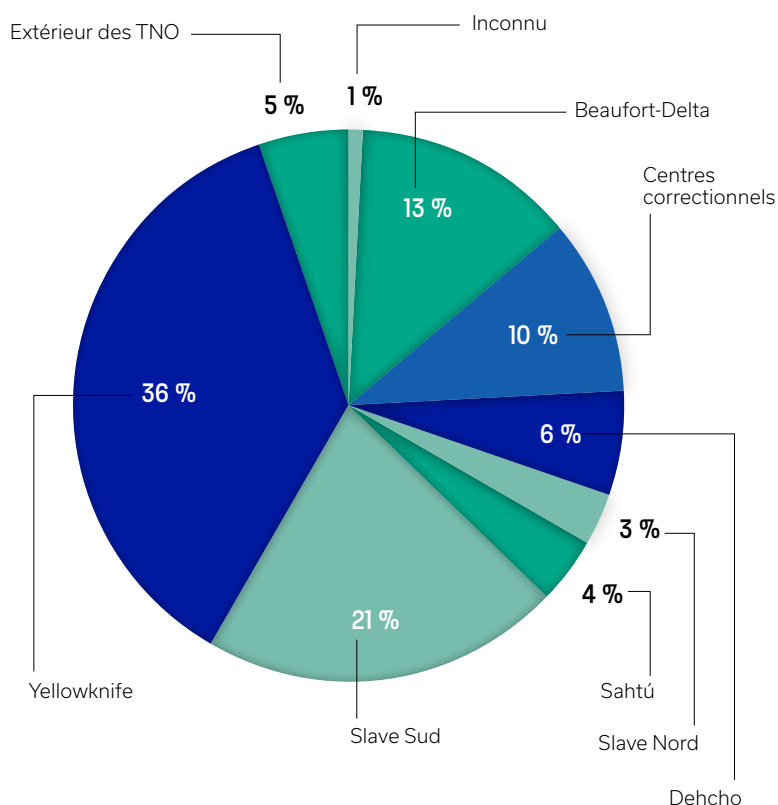
Une enquête de la propre initiative du bureau a été ouverte. Celle-ci était toujours en cours à la fin de l'année.

Demandes de renseignements 2021-2022

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS 2021-2022	REPORTÉES À CETTE ANNÉE OU OUVERTES	FERMÉES	REPORTÉES À L'EXERCICE FINANCIER SUIVANT	
Reportées d'un exercice financier précédent	22	22	0	
Demandes d'information	6	6	0	
Plaintes potentielles	182	175	ÉTAT À LA FIN DE L'EXERCICE	
			Dépôt de la plainte	4
			En résolution précoce	3
			En cours d'enquête	0
TOTAL	210	203	7	

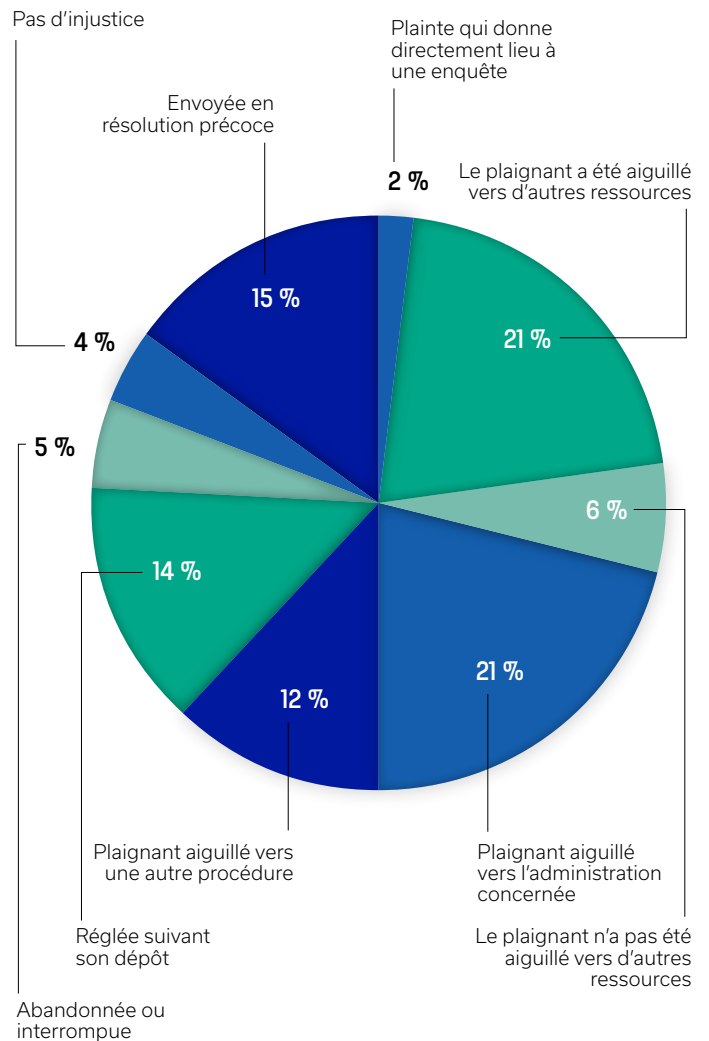
Demandes de renseignements par provenance

Beaufort-Delta	24
Centres correctionnels	19
Dehcho	12
Slave Nord	6
Sahtú	7
Slave Sud	40
Yellowknife	68
Extérieur des TNO	10
Inconnu	2
TOTAL	188



Dossiers classés selon leur résultat à la suite du dépôt*

PLAINTES QUI NE RELÈVENT PAS DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	52
<ul style="list-style-type: none"> Le plaignant a été aiguillé vers d'autres ressources 	40
<ul style="list-style-type: none"> Le plaignant n'a pas été aiguillé vers d'autres ressources 	12
PLAINTES QUI RELÈVENT DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	137
<ul style="list-style-type: none"> Plaignant aiguillé vers l'administration concernée 	41
<ul style="list-style-type: none"> Plaignant aiguillé vers une autre procédure 	24
<ul style="list-style-type: none"> Réglée suivant son dépôt 	27
<ul style="list-style-type: none"> Abandonnée ou interrompue 	9
<ul style="list-style-type: none"> Pas d'injustice 	8
<ul style="list-style-type: none"> Envoyée en résolution précoce 	28
<ul style="list-style-type: none"> Plainte qui donne directement lieu à une enquête 	0
PLAINTES ENCORE AU STADE DU DÉPÔT À LA FIN DE L'EXERCICE	4
TOTAL	193



*y compris les dossiers 2020-2021 reportés à cette année

Dossiers selon le type d'organisme

PLAINTES QUI NE RELÈVENT PAS DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	
• Entreprises	11
• Gouvernement fédéral	8
• Association d'habitation	2
• Gouvernement autochtone	1
• Administration municipale	4
• Organisation non gouvernementale	4
• Pas une question d'administration	8
• Autre gouvernement provincial ou territorial	1
• Avant 2016	1
• Question privée ou individuelle	9
• Bureau territorial	3
TOTAL	52

PLAINTES QUI RELÈVENT DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	
• Collège Aurora	4
• Administration scolaire de district	1
• Conseils scolaires de division	3
• Ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation	23
• Ministère des Finances	7
• Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River	2
• Ministère de la Santé et des Affaires sociales	9
• Office d'habitation	9
• Ministère de l'Infrastructure	2
• Ministère de l'Industrie, du Tourisme et de l'Investissement	8
• Ministère de la Justice	15
• Ministère de l'Administration des terres	5
• Commission d'aide juridique	3
• Ministère des Affaires municipales et communautaires	3
• Société d'habitation des TNO	9
• Administration des services de santé et des services sociaux des TNO	14
• Société d'énergie des TNO	3
• Agence de services communautaires tįjchų	1
• Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs	9
TOTAL	130

Plaintes par résultat*

RÉSOLUES AU STADE DE LA RÉOLUTION PRÉCOCE	
• Résolution volontaire de l'autorité	28
• Abandonnée par la partie plaignante	1
• Pas d'injustice	8
ENQUÊTES	
• Plainte non fondée	0
• Plainte fondée – recommandations	6
• Plainte fondée – aucune recommandation	0
• Enquête interrompue – action volontaire de l'autorité	1
NON RÉVOLUES À LA FIN DE L'EXERCICE FISCAL	
• En résolution précoce	3
• En cours d'enquête	0
TOTAL	
	47

*y compris les dossiers 2020-2021 reportés à cette année

Échéancier des enquêtes

Nous considérons que les enquêtes sont terminées soit (1) à la date à laquelle nous prévenons le plaignant et l'autorité que nous abandonnons l'enquête, ou (2) à la date à laquelle nous envoyons notre rapport final au plaignant et à l'autorité. Trois des enquêtes menées en 2021-2022 ont été réalisées en plus de douze mois. Même si nous pouvons expliquer les raisons de ce délai (nouveau bureau,

nombre important de plaintes reçues pendant nos premiers mois et délais liés à la pandémie dans l'obtention de preuves), nous pensons que celui-ci est trop long.

À partir de maintenant, nous fixerons des normes visant à ce qu'une enquête soit terminée dans l'année suivant la publication d'un avis d'enquête. Cela sera inclus dans nos prochains rapports annuels.

2021-2022

Exemples de notre travail

« ***J'ai passé des années à m'inquiéter, mais après vous avoir parlé et avoir reçu quelques idées de mesures à prendre qui pourraient m'aider, j'ai l'impression de pouvoir mieux respirer.***

Je vous remercie pour l'attention que vous avez accordée à ma situation. C'est ce à quoi je n'ai pas eu droit la première fois.

Ce sont d'excellentes nouvelles, je ne pense pas qu'ils auraient fait ça si je ne vous avais pas appelé.

Je suis ravi de vous avoir appelé. J'étais tellement inquiet que ça fait des jours que je ne dors pas, mais après vous avoir parlé je me suis senti capable de gérer la situation et finalement tout s'est bien passé.



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

Parfois, les gens ne savent pas à qui parler de leurs préoccupations et ont besoin d'être aiguillés dans la bonne direction. 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 volontairement des bâtons dans les roues. Parfois, le gouvernement n'est pas suffisamment clair ou transparent à l'égard de ses processus et de ses décisions. Parfois, le gouvernement ne communique pas avec les gens de la manière qui leur convient. 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 en aiguillant les gens dans d'autres directions et par l'intermédiaire 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*², 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 des cas que nous avons résolus en 2021-2022 :

1. Nous avons dirigé une personne vers le Fonds d'aide aux sans-abris de la Société d'habitation des TNO, car elle était menacée d'expulsion d'un logement social due au fait que son électricité avait été coupée.
2. Nous avons dirigé un travailleur blessé, dont la réclamation avait été rejetée, vers les processus d'appel et d'examen interne de la CSTIT et vers le Bureau du conseiller des travailleurs.
3. Nous avons enquêté sur l'incident ayant eu lieu dans un centre correctionnel au cours duquel des gardes ont utilisé du gaz poivré sur un détenu. Le détenu n'a jamais reçu d'examen médical à la suite de cet incident, car aucun employé n'était présent dans l'unité médicale. Le ministère de la Justice a depuis modifié sa politique pour s'assurer qu'un examen médical soit toujours effectué dans une situation similaire.

Nous avons également publié trois rapports spéciaux au sujet de l'équité dans les programmes d'aide aux propriétaires, de l'équité dans l'évaluation et l'impôt

fonciers et de l'équité dans les programmes d'aide aux entreprises. Ils sont tous les trois disponibles sur notre site Web.

² *British Columbia Development Corporation c. Friedmann (Ombudsman)* [1984] 2 Recueil des arrêts de la Cour suprême du Canada (R.C.S.) 447.

2021-2022

Éducation et sensibilisation du public

En 2021-2022, notre capacité à mener des activités d'éducation et de sensibilisation du public a de nouveau été limitée par la pandémie de la COVID-19. En juillet 2021, nous avons participé au Great Northern Arts Festival d'Inuvik, qui fut un des moments forts de notre année. Il s'agit là du seul événement en personne auquel nous avons pu assister.

Le Bureau a accordé plusieurs entrevues aux médias dont une entrevue d'information avec CKLB qui a été traduite en gwich'in, en esclave du Nord, en esclave du Sud et en t̥ijch̥q̥ ainsi que des entrevues en

français avec Radio Taiga. Cette couverture médiatique a grandement contribué à faire circuler le message du Bureau et certains plaignants nous ont indiqué qu'ils nous avaient contactés après avoir entendu parler de nous ou lu quelque chose à notre propos dans les médias.

La protectrice du citoyen a donné une présentation en ligne à l'équipe de la haute direction de la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest au sujet du Bureau.

Notre site Web comptait 1 269 utilisateurs et 3 891 pages consultées.

2021-2022

Rapport financier

POSTE DE DÉPENSE	MONTANT (\$)
RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX	<u>455 456</u>
AUTRES DÉPENSES	
Déplacement et transport	10 833
Équipement et fournitures	23 184
Services achetés	24 397
Services contractuels	64 252
Frais et paiements	2 867
Actifs contrôlables	1 475
Informatique	19 816
TOTAL DES AUTRES DÉPENSES	<u>146 874</u>
TOTAL	<u>602 330</u>

2021-2022

Recommandations

Le rapport annuel 2019-2020 comprenait 14 recommandations concernant la modification de la Loi sur le protecteur du citoyen. Comme mentionné précédemment, la protectrice du citoyen continue d'appuyer ces recommandations à l'exception d'un changement à apporter à la recommandation no 5 portant sur la compétence dans le temps du Bureau.

Le paragraphe 17(3) nous empêche actuellement d'enquêter sur des événements

ayant eu lieu avant le 1er janvier 2016. La protectrice du citoyen approuve la recommandation no 2 contenue dans le rapport du Comité permanent des opérations gouvernementales du 28 mai 2021 qui vise à modifier le paragraphe 17(3) afin de permettre au Bureau d'enquêter sur des faits ayant eu lieu après le 1er avril 1999, au moment de la création du Nunavut.

Recommandation : Compétence dans le temps – 17(3)

Nous recommandons de remplacer le paragraphe 17(3) par une disposition qui autorise la protectrice du citoyen à enquêter sur des faits survenus après le 1er avril 1999.

