

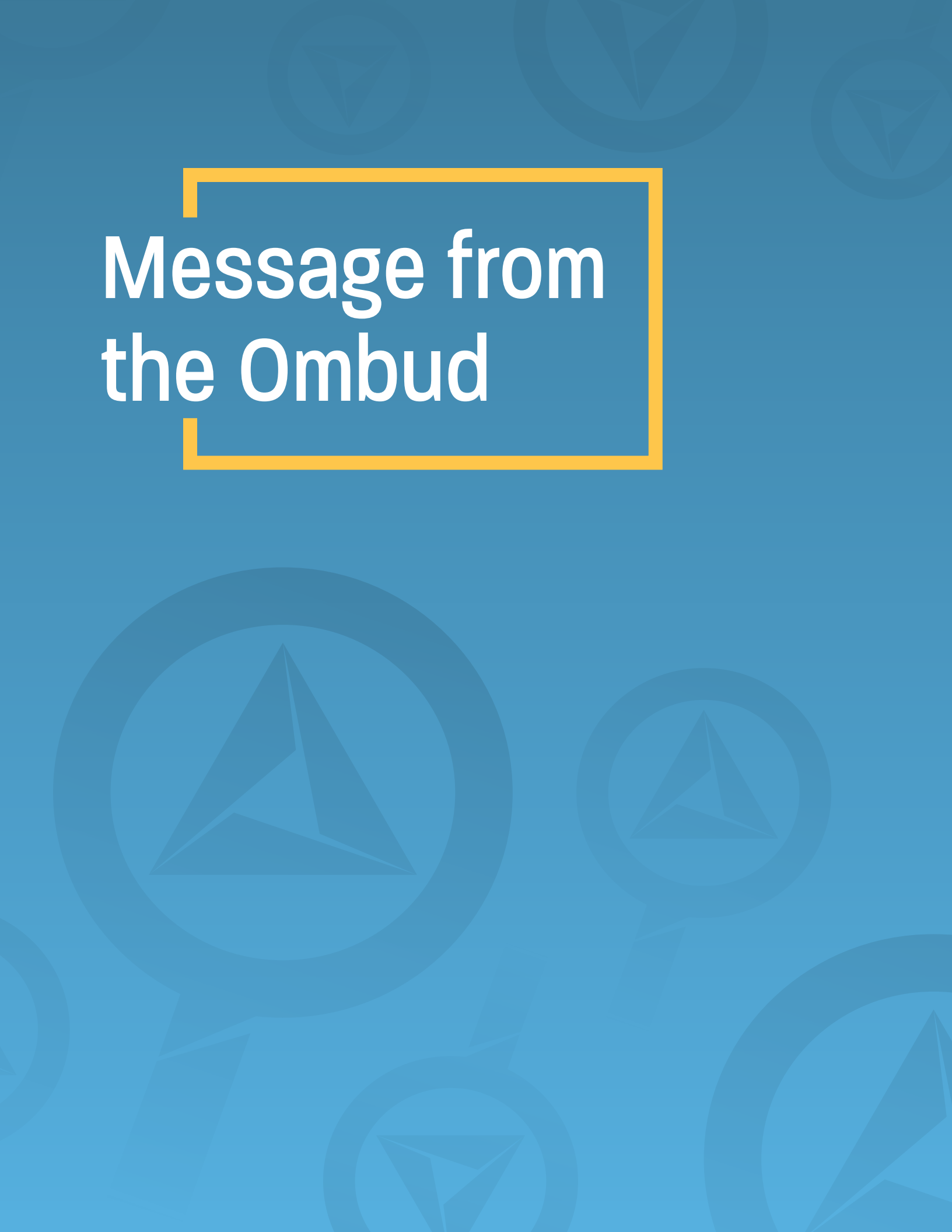
Speaking Up for Fairness

2022/2023 Annual Report of
the Northwest Territories Ombud

Table of Contents

Message From the Ombud	4
About the Office of the Ombud	9
Who We Are.....	10
How We Do Our Work.....	10
Our Process	12
About Administrative Fairness	13
2022/2023.....	15
Inquiries and Complaints.....	16
Examples of Our Work	22
Public Education and Outreach	30
Other Highlights.....	33
Financials.....	35

Message from the Ombud



This report covers the period from April 1, 2022 to March 31, 2023.

In this report, you will find information about our Office, administrative fairness, and how we do our work, as well as descriptions of our activities over the past year: inquiries and complaints, public education and outreach, and our finances.

In 2022/2023 we passed another milestone by completing our first three own-motion investigations (investigations we do on our own initiative, rather than in response to a specific complaint). Two of the three investigations, on the income assistance program, and on records of employment, resulted in public reports which are available on our website, nwtombud.ca. The third investigation, on rules that apply to public housing tenants, is summarized in the "Examples of Our Work" section of this report.

This was the first fiscal year that our activities were not limited by public health orders related to COVID-19, and also the first year we had three full time employees. We did our best to make up for lost time with the public education and outreach part of our mandate! This included promoting the Office at several in-person events and developing and piloting our new one-day in-person training for public servants: "Working Together Toward Fairness." We also released our first podcast as part of the Canadian Council of Parliamentary Ombudsman Making It Fair series, produced and distributed a new pamphlet on fairness in long-term care services, and revised our general information pamphlet, which we will print and distribute later in 2023. Both pamphlets will be available in

all official languages. A new presentation about fairness and the role of ombuds aimed at secondary students is ready to go and will be piloted later this year.

Bill 61, *An Act to Amend the Ombud Act*, received assent on March 30, 2023 (a few days ago as I write this), and will come into force on July 1 of this year. The Act will expand the authorities the Office can receive complaints about, including housing associations, the Rental Office, and bodies that review decisions on matters such as staffing, employment

standards, income assistance, and property assessments. This is an important change that brings the Act more closely into line with provincial and Yukon ombud legislation. The Act also implements some of the other recommendations made in my 2019/2020 Annual Report and introduces a new requirement to inform Indigenous governments of investigations made about bodies established pursuant to agreements with the GNWT. I will be submitting updated recommendations for changes to the *Ombud Act* in a supplementary report later this year.

Investigating and helping to resolve individual concerns and complaints is a significant part of the work ombuds do.

We provide citizens with a non-adversarial, free of charge, and accessible form of justice that helps reduce the power imbalance between government and individuals and promotes accountability. Importantly, administrative fairness is not limited to the legal requirements for decision and procedural fairness that a court or adjudicator would apply. A decision or action can be lawful, and still be unfair, or “wrong”, as when someone is treated disrespectfully, or has difficulty getting information about programs and services. In these cases, ombuds are often the only place people can turn for help.

However, like most ombuds, I would rather prevent complaints than investigate them. Prevention means people can avoid the experience of unfairness in the first place and authorities can devote fewer resources to resolving conflicts with their clients and more to delivering their programs and services. The most effective prevention happens through the parts of our mandate provided for in ss. 15(2) and (5) of the Ombud Act: own-motion investigations, and education about principles of administrative fairness and the role of the Ombud. This proactive side to our mandate has a high value for both authorities and the public.

The end goal of what ombuds do is to improve public service to the point that one day, we hope, we have put ourselves out of work. *These are the activities that will get us there.*

With the 2023/2024 budget, funding for Office staff will be reduced from 3 to 2 positions. While we will do our best to minimize the impact of this on people who contact us for help, I am concerned about the impact the reduction will have on our ability to undertake own-motion investigations, to respond to emerging fairness issues such as artificial intelligence and increasing impacts of climate change, and to continue gaining ground in making people aware of our Office and fostering a culture of fairness throughout the public service.

2022/2023 was eventful for another reason: last May a catastrophic flood forced the evacuation of our entire community of Hay River and our neighbours in K'at'odeeche. This affected all of us personally and forced us to close the Office for one week. My own home was severely impacted, and I was not able to return to it until February of this year. Many others have suffered much greater losses. Fortunately, the Office was undamaged, and like many other offices and local

businesses we were quickly up and running again shortly after the evacuation order was lifted. I am proud of the resilience of our team and community, immensely grateful for the dedication and kindness of volunteers and emergency responders here and in other NWT communities that sheltered evacuees, and also mindful that as climate change continues and disasters like this become more frequent, we can expect new fairness issues to arise.



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 can look into “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

care professionals, such as diagnosis and treatment decisions.

The Schedule to the *Ombud Act* lists the government departments and agencies that are within the Ombud’s jurisdiction, and includes GNWT Departments, Housing NWT, education, health, and housing authorities, and many other agencies.

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 (from left to right) Chad Kruger, Research and Communications Intern, Ian Thiesson, who joined us this year as Early Resolution and Education Officer, Michelle Staszuk, Early Resolution and Investigations Officer, and Colette Langlois, Ombud.

Photo credit: Aaron Tambour



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.

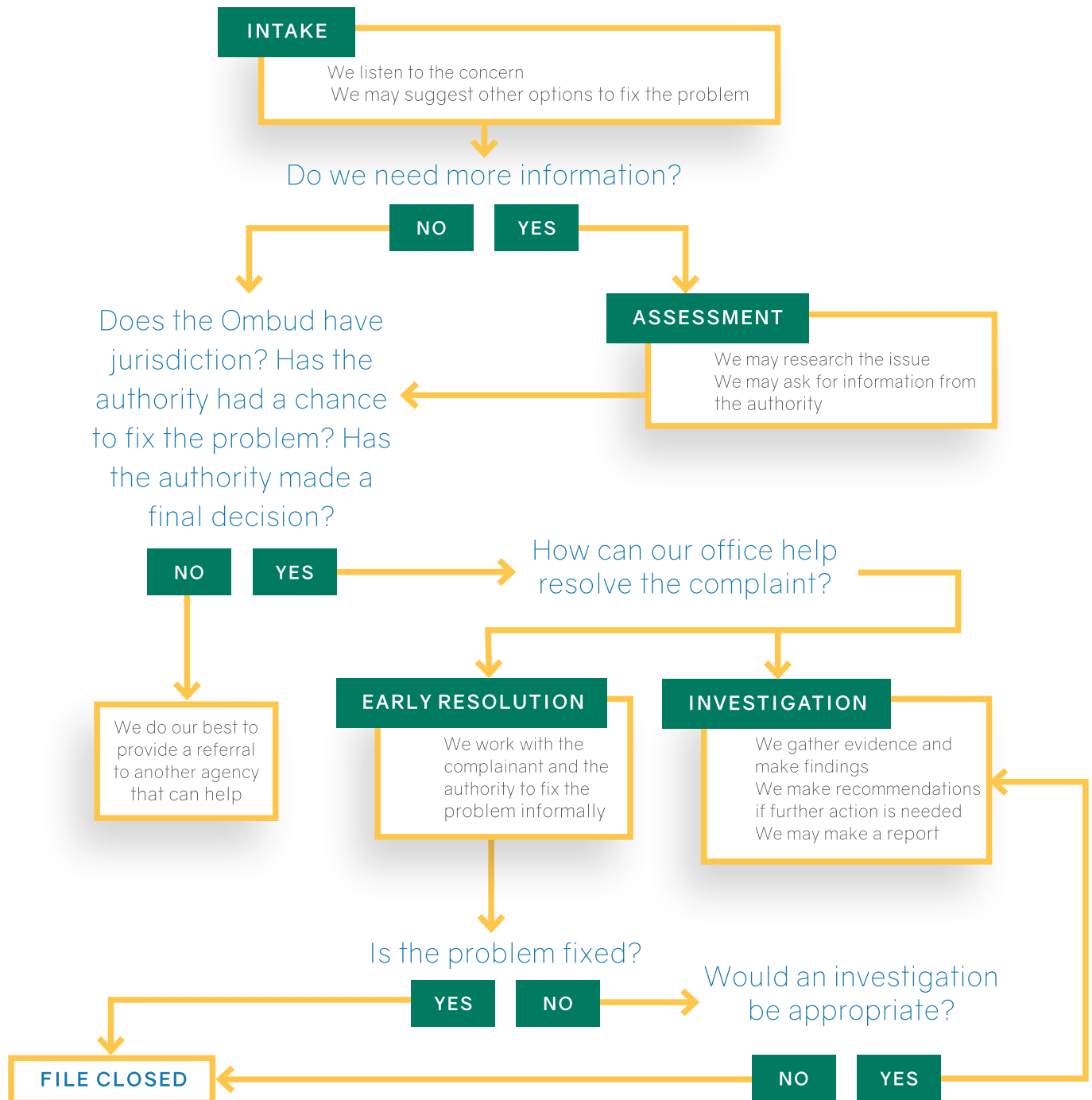
People and government authorities are not always able to work out problems themselves. If the matter is within our mandate, we see what we can do to help solve the problem. Our Office does not take sides with either the complainant or the public authority. Our role is to speak up for fairness.

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

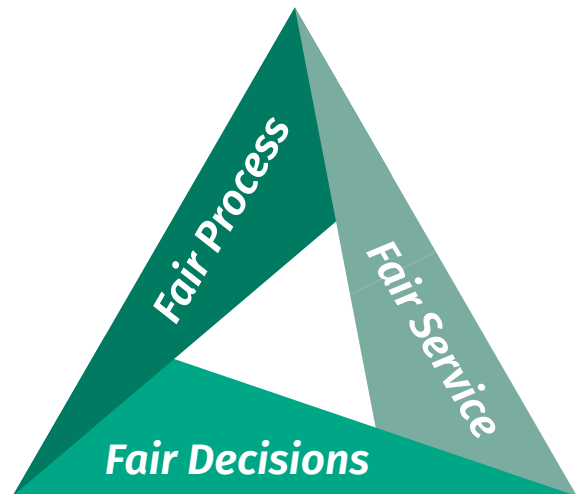
How was it decided?

- 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.

A yellow graphic element consisting of a thick line forming a bracket shape, with the top and bottom horizontal bars extending to the left and right, and vertical lines connecting them to form a frame around the text.

2022/2023

2022/2023

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, 2022 to March 31, 2023, the Office received 157 inquiries, of which 26 progressed to the complaint stage. As of fiscal year-end, 3 complaint files remained open. We made 2 administrative suggestions, which were accepted. We closed 161 files (including 6 files carried over from the previous fiscal year).

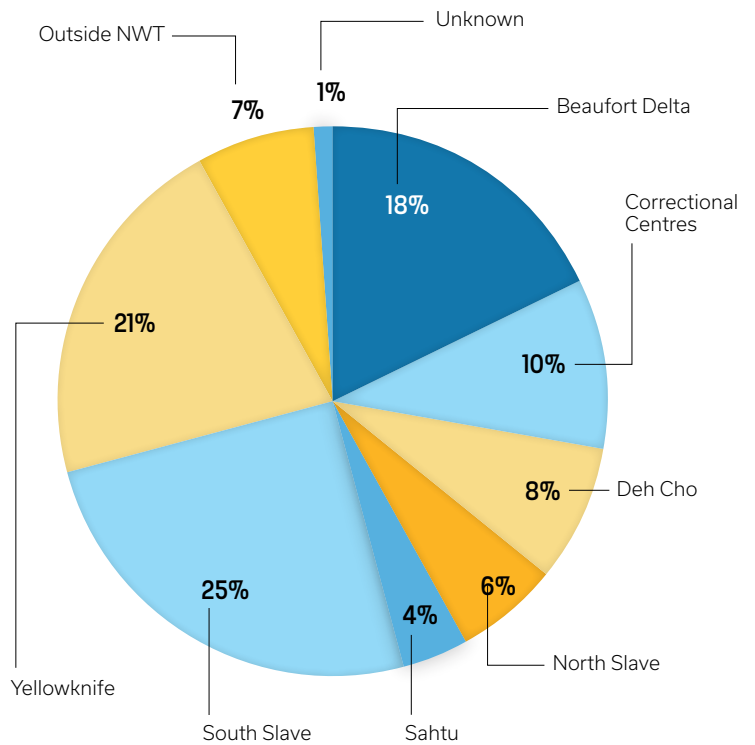
We completed 3 own-motion investigations, resulting in 2 special reports, and 18 recommendations. In all cases, the authorities responded positively to the recommendations and indicated steps they had taken or planned to take.

2022/2023 Inquiries

2022/2023 INQUIRIES	OPEN/ CARRIED OVER	CLOSED	CARRIED OVER TO NEXT FISCAL YEAR	
Carried over from previous fiscal year	7	6	1	
Information Request	23	23	0	
Potential Complaints	157	155	STATUS AT YEAR END	
			At intake	0
			At early resolution	2
			At investigation	1
TOTAL	187	184	3	

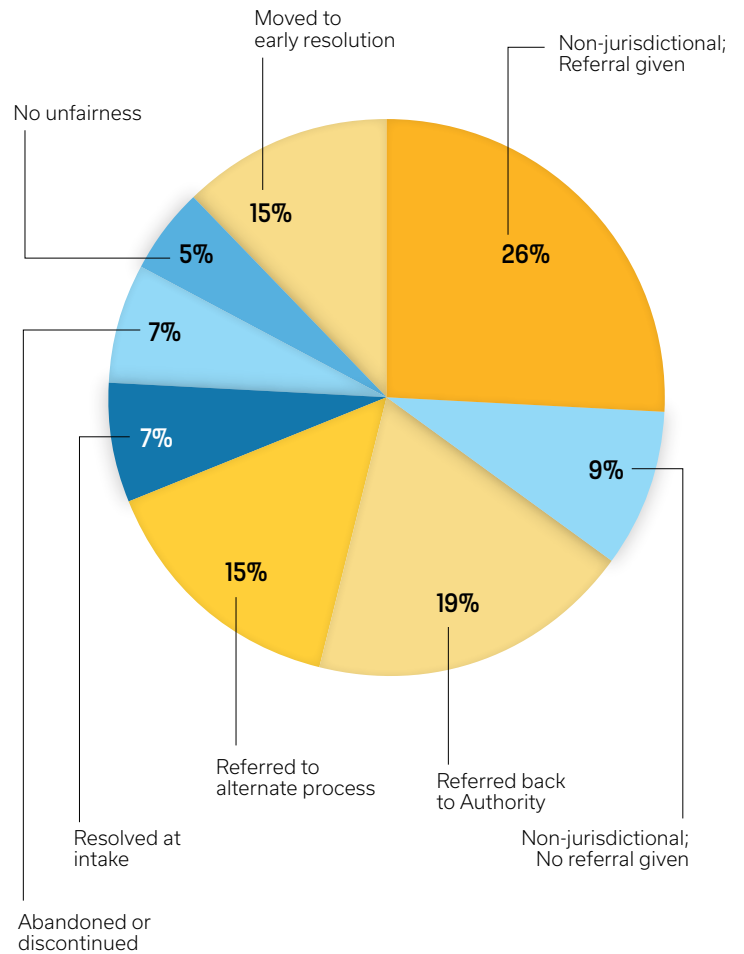
Inquiries by Location

Beaufort Delta	28
Correctional Centres	15
Deh Cho	12
North Slave	9
Sahtu	7
South Slave	39
Yellowknife	33
Outside NWT	11
Unknown	3
TOTAL	157



Case Files by Outcome at Intake*

NON-JURISDICTIONAL	57
• Referral given	42
• No Referral given	15
JURISDICTIONAL	104
• Referred back to authority	30
• Referred to alternate process	24
• Resolved at intake	12
• Abandoned or discontinued	11
• No unfairness	8
• Moved to early resolution	19
• Moved directly to formal investigation	0
STILL AT INTAKE AT FISCAL YEAR END	0
TOTAL	161



*includes intake files carried over from 2021/2022

Case Files by Organization

NON-JURISDICTIONAL	
• Business	9
• Federal government	11
• Housing association	2
• Indigenous government	2
• Municipal government	7
• Non-government organization	3
• Not a matter of administration	1
• Other Provincial/Territorial government	5
• Pre-2016	2
• Private Individual	5
• Professional Association	3
• Territorial office	7
TOTAL	57

JURISDICTIONAL	
• Aurora College	1
• Business Development & Investment Corporation	1
• District Education Authority	1
• Divisional Education Councils	1
• Education, Culture & Employment	10
• Environment & Natural Resources	3
• Finance	10
• Hay River Health & Social Services Authority	2
• Health and Social Services	9
• Housing Authority	3
• Infrastructure	6
• Industry, Tourism & Investment	3
• Justice	15
• Lands	1
• Legal Aid Commission	2
• Municipal & Community Affairs	3
• NWT Housing Corporation	11
• NWT Health & Social Services Authority	8
• NWT Power Corporation	3
• Tłı̄ch̄ Community Services Agency	2
• Workers' Safety & Compensation Commission	4
• Unspecified/Other	1
TOTAL	100

Complaints by Outcome*

RESOLVED AT EARLY RESOLUTION	
• Voluntary action by authority	18
• Abandoned or discontinued by complainant	1
• No unfairness	0
INVESTIGATIONS	
• Complaint not substantiated	0
• Complaint substantiated - recommendations	0
• Complaint substantiated - no recommendations	0
• Investigation discontinued - voluntary action by authority	0
STILL OPEN AT FISCAL YEAR END	
• In early resolution process	2
• In investigation process	1
TOTAL	22

*includes complaint files carried over from 2021/2022

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. We did not complete any complaint-based investigations in 2022/2023. One investigation file was still open at fiscal year end.

2022/2023

Examples of Our Work

Thank you for telling me who I can talk to for help. I didn't know who to call, I didn't know what I could do, I just had no idea who to talk to. And then I heard your radio ad. I heard your radio ad at 7:00 am on Monday morning, and I called your office at 7:01 am on Monday morning!

Even if it isn't a problem your office can deal with, I just feel so much better knowing I can call you and ask questions about what to do in this situation.

Thank you for being honest with me when nobody else would even answer me. I don't mind if I don't get the result I wanted, I just wanted an honest answer and nobody else would give me that, that's what I appreciate from you.

I'm so glad you told me to about what I could do, I wish I had known about this a year ago, but nobody else told me. It could have prevented the problem that happened if I had known where to go and what to apply for back then

I was given the go ahead ... thank you so much, I really appreciate the way my concern was handled, I really don't have the words to describe my joy, thank you.

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.”²

The following are a few specific examples of cases that we resolved in 2022/2023. We have changed names to protect people’s privacy.

Example #1

Public Housing Appeal Process

(Referral)

Daniel was concerned about the amount of his public housing rent assessment. Public housing rents are determined based on the person’s tax return from the prior year, but it is possible to ask for a re-assessment if there are unusual or exceptional circumstances. Daniel had been through some changes in his life in the last few months and felt that his income from last year wasn’t the right way to decide his present rent.

Daniel appealed to the housing authority board and then to the District Office of

the NWT Housing Corporation to ask for a re-assessment of his rent, but he wasn’t successful at either level. Daniel didn’t know where to go next, so he contacted our Office. We let Daniel know that there was still another level of appeal, to the NWT Housing Appeal Committee, which he was not aware of. We also let Daniel know that he could contact the Legal Aid Outreach Clinic for some advice on how to prepare and present his appeal.

² *British Columbia Development Corporation v. Friedmann (Ombudsman)*, [1984] 2 S.C.R. 447.

Example #2

Concerns About Private Medical Information

(Referral)

Kaitlyn was injured at work and submitted a worker's compensation claim to the WSCC. She was concerned that the records WSCC requested from her doctor included information about unrelated medical treatments she had accessed which were very personal and were not relevant to her claim. Kaitlyn wasn't sure what she could do about it, so she contacted our

Office. We let Kaitlyn know that complaints about how authorities access and use medical and other private information can be made to the Information and Privacy Commissioner, and how to reach them. Kaitlyn contacted us afterwards to thank us for having pointed her in the right direction to address her concerns.

Example #3

Inmate Disciplinary Hearings

(Referral)

Jordan was involved in an altercation with another inmate. Jordan had to attend a disciplinary hearing as a result of the incident, which he felt proceeded in a way that was biased against him. Jordan also disagreed with the outcome of the hearing. We referred Jordan to the NWT Investigations and Standards Office ("ISO"), which provides independent oversight of the NWT Corrections Service and can take complaints about and review inmate disciplinary hearings. We explained to

Jordan that because of the ISO's specialized expertise in corrections, this was the best place for him to bring his complaint. He could come back to our Office afterwards if he still had concerns that the ISO process did not address.

Example #4

Health Services Concerns

(Referral back to the authority)

Shannon contacted our Office after comments from a health professional that she experienced as hurtful caused her to lose confidence in using health care services in the future. As we are an Office of last resort, we usually ask people to let the organization know about a problem and give them the chance to address it first, before coming to us. We talked with Shannon about her comfort level addressing the matter with the NWTHSSA and explained their process for dealing with patient complaints. After our

conversation, Shannon felt ready to talk with an NWTHSSA Patient Representative.

Shannon got in touch with us afterwards to tell us that the process had been helpful to her. While she did not feel fully restored from the impact of the original experience, she did feel that she was genuinely heard and that her concerns were acknowledged and taken seriously. She also said that the steps taken by the NWTHSSA in response had given her confidence to use health services in the future.

Example #5

Making Services More Client-Centred

(Early Resolution)

Allison's utility bills were paid by her Client Service Officer (CSO) as part of her Income Assistance (IA) benefits. Clients with this benefit are responsible for bringing in their utility invoices each month. However, Allison had transportation difficulties, especially in winter, and it was often hard for Allison to get to the CSO's office in person. Sometimes Allison brought her

utility invoices in late, which resulted in late fees because the bills did not get paid on time.

Other times, Allison forgot to bring in invoices and got cut-off notices from the utility provider. She would bring the notice to her CSO, who would then work with her to get copies of the missing invoices from

Example #5 Continued

the utility provider so they could be paid. However, the late fees were still Allison's responsibility.

Allison was sure that she had brought some of her unpaid invoices in on time, but the IA office had no record of receiving them and there was no way to find out for sure what happened. Our main focus was to find a way to prevent this problem from continuing so that Allison could avoid more late fees and cut-off notices. Alison's CSO shared our concerns.

It was agreed between Allison and her CSO that Allison would take the steps needed to get her utility provider to email her invoices rather than post them. Allison would then be able to forward her utility invoices by email to the IA Office, instead of having to wait until she could arrange for transportation to get her invoices submitted. That way, Allison would always be able to check her sent emails to confirm that she had sent an invoice in for payment and on what date.

Example #6

Fairness and User Fees

(Early Resolution)

Emilia approached us about an airport user fee that had not been advertised or established in a regulation. The airport had been charging the fee for close to 4 months before she contacted our office. Emilia didn't believe that it was lawful for the GNWT to charge for a service without properly advertising it or justifying the amount being charged and felt the general approach to the fee was unfair and clouded by a lack of transparency.

We contacted the Department of

Infrastructure to find out what authority it was using to charge the fee, and also reached out to the Department of Finance to get more information about the rules for user fees. While in the end we were satisfied that the fee was lawful, we were concerned that there were some elements of best practices, service fairness, and procedural fairness missing. The Department of Infrastructure acknowledged that it could have been more open with its communication of the new fee and the policies surrounding it.

Example #6 Continued

We worked with both parties to come up with solutions that would satisfy the aspects of administrative fairness that were missing from the government's previous approach to collecting fees. The Department of

Infrastructure identified several short-term and long-term solutions that would make collection of this and other airport fees fairer and more transparent

Example #7

Fairness in Public Housing

(Investigation)

Like other landlords, public housing landlords sometimes have a set of rules for tenants in addition to what is in the lease. This is allowed under the *Residential Tenancies Act*,³ as long as the rules are reasonable.

We did an own motion investigation to look at the standard leases and "house rules" for all thirteen housing authorities in the NWT (not all of the authorities have "house rules"). We did not find any fairness concerns with the standard leases, however, we did have concerns with the house rules for three of the housing authorities.

One concern had to do with the "fair use of discretion". For decisions to be fair, they need to be made based on the merits of each case or situation. This means that while authorities can establish policies and

guidelines to help decision-makers, these policies and guidelines must not be so rigid or "one-size-fits-all" that they restrict or "fetter" the decision-maker's discretion to consider each situation. For example, a policy that says an authority "shall" start the process to terminate a tenant's lease if they break any of the house rules would not be fair because it makes the authority's decision automatic. A policy that instead says an authority "may" start the process to terminate someone's lease would be fair because the authority would have to use its discretion in each case to decide what to do.

Fair decisions also have to be based on "lawful rules" - rules that follow the law. Another concern we had with some house rules is that they contradicted the

Example #7 Continued

Residential Tenancies Act. For example, a rule that said an authority could terminate someone's lease if they broke a rule would be unfair, because in reality the authority cannot terminate someone's lease on its own, it would have to go through a rental officer. Rental officers do sometimes deny landlords' applications to terminate

leases. This rule could also be misleading for tenants who are not aware of the law – they might assume the landlord can evict them and leave on their own without taking the opportunity to make their case to a rental officer.

The investigation resulted in four recommendations for changes to house rules to ensure fair use of discretion and consistency with the *Residential Tenancies Act*. All four recommendations were accepted and implemented by the authorities. The recommendations resulted in changes to:

- the Fort Smith Housing Authority's rule on alcohol-related cooking fires (rule 7);
- the Inuvik Housing Authority's rule on alcohol and/or drug-related fires and smoke incidents (rule 23);
- the Yellowknife Housing Authority's rule on what happens if a tenant violates the house rules (concluding statement of the rules);
- and the Yellowknife Housing Authority's rule on when the landlord can enter the rental space (rule 18 – this rule was inconsistent with the *Residential Tenancies Act* and was removed altogether).

³ R.S.N.W.T. 1988, c. R-5, s. 12.

2022/2023

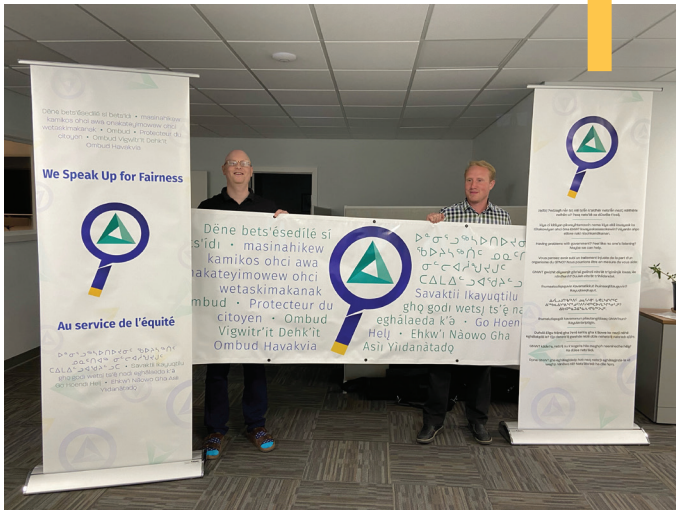
Public Education and Outreach

In 2022/2023, with the easing of COVID-19 public health restrictions and with a team of three staff, we were at last able to carry out a full schedule of in-person public education and outreach activities to raise awareness about administrative fairness and our Office.

We connected directly with over 200 members of the public at events including a Farmers Market in Fort Smith, the Christmas Craft Sale in Inuvik, and "meet and greets" with the Ombud in Fort Providence and Fort Simpson.

The Ombud provided in-person presentations to the December 2022 Native Womens' Association annual general meeting in Yellowknife, and to the Deh Cho and Beaufort Delta GNWT Regional Management Committees. We also had a table at the June 2022 NWT Association of Communities AGM in Yellowknife (where we met some colleagues from the federal Office of the Taxpayers' Ombudsperson!), and made presentations to Housing NWT staff, Local Housing Organization staff, and Government Service Officers.

This year we launched a new pamphlet, "Speaking Up for Fairness in Long Term Care Facilities". The pamphlet highlights



matters residents, families and others with concerns can contact our Office about, including: not getting answers to questions or clear explanations for decisions, concerns about how facility rules are applied, health and safety concerns that are not being addressed, lack of timely services, billing issues, and quality of care. We followed up with in-person visits to facilities in Fort Simpson, Fort Smith, Hay River, and Inuvik to give them pamphlets and information about us and answer any questions.

The Ombud also had meetings to exchange information and promote the Office with Chief Hardisty in Jean Marie River, officials with long term and continuing care responsibilities, the Government Services Officer in Fort Liard, and the YWCA in Yellowknife.

The Canadian Council of Parliamentary Ombudsman launched a new website and Making It Fair podcast series this year, which we were happy to contribute to. The Fairness: A New Frontier episode, released in January 2023, features a conversation between the Ombud and former MLA Wendy Bisaro about the long road to establishing an ombud office in the NWT.

Bottom photo caption: With new friends from the Taxpayer's Ombudsperson at Cameron Falls

Fairness Training

In 2022/2023, we were excited to introduce a new one-day in-person workshop and accompanying guide for public servants called Working Together for Fairness. The course, which we developed in-house, is an interactive program designed to help learners further their knowledge of administrative fairness and the principles of fair service, fair decisions, and fair process. It provides an introduction to concepts like bias, expectations, discretion, effective decision making, trauma-informed service, and cultural safety.

The course was offered in Hay River in March 2023, and had 6 participants.

163 employees accessed the Fairness 101 course through the GNWT training platform. Fairness 101 is a one-hour webinar and introduction to administrative fairness that is offered courtesy of the Office of the BC Ombudsperson.

2022/2023

Other Highlights

We were delighted to welcome Renée Gavigan, Deputy Ombudsman, Saskatchewan back to Hay River in August 2022. Renée, who first visited us in February 2020, has been an inspiring and generous mentor to our Office from the very beginning, and our entire team has benefited greatly from her wisdom and experience. We wish her all the best in her retirement.

Photo caption: Renée (far left) and the NWT Ombud team.



Professional Development

The Ombud participated in the annual Canadian Council of Parliamentary Ombudsman (CCPO) meeting hosted by the Alberta Ombudsman in June 2022, and the Forum of Canadian Ombudsman conference in Ottawa in October 2022. Later that week, the Ombud also joined BC Ombudsperson Jay Chalke, Minnesota Ombudsperson for American Indian Families Jill Esch, and Ontario Ombudsman Paul Dubé in a panel discussion on Ombuds, Reconciliation, and Dispute Resolution at the ADR Institute of Canada national conference in Gatineau, Quebec.

The NWT office hosted the CCPO's monthly webinar in November 2022, on the subject of our special report on Fairness in Income Assistance Programs.

One staff member completed the "Essentials for Ombuds" course jointly sponsored by Osgoode Hall Law School

and the Forum of Canadian Ombudsman. Staff also attended several monthly CCPO webinars hosted by other Canadian offices, completed courses in conflict resolution, negotiations, the GNWT Management Series, GNWT financial processing modules, unconscious bias, trauma-informed service delivery, and diversity and inclusion in the workplace.

This year, the CCPO launched a new online advanced training for ombud staff, "Raising the Bar", which was developed by a committee of senior ombud officials from across Canada. Program participants were assigned to small groups to research and prepare presentations on various topics that they then delivered during the course. One staff member from the NWT office participated in the training. The Ombud provided the opening address to attendees via videoconference from Inuvik.

2022/2023

Financials

ACCOUNT	EXPENDITURES (\$S)
COMPENSATION & BENEFITS	<u>592,287</u>
OTHER EXPENSES	
Travel & Transportation	32,274
Materials & Supplies	17,359
Purchased Services	37,848
Contract Services	71,095
Fees & Payments	3,041
Controllable Assets	0
Computer Expenses	12,055
TOTAL OTHER EXPENSES	<u>173,673</u>
TOTAL	<u>765,960</u>

Au service de l'équité

Rapport annuel 2022-2023 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 sommes-nous?.....	11
Notre approche	13
À propos de l'équité administrative	14
2022-2023.....	16
Demandes d'information et plaintes.....	17
Exemples de notre travail.....	23
Publications et sensibilisation.....	26
Rapport financier.....	28

The background is a solid blue color with a repeating pattern of light blue speech bubbles. Each speech bubble contains a dark blue triangle icon pointing downwards. The text is centered in the upper half of the page, enclosed in a yellow rectangular frame with a notch at the top-left and bottom-left corners.

Message de la protectrice du citoyen

Le présent rapport couvre la période qui s'étend du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2023.

Vous y trouverez des renseignements sur notre Bureau, sur l'équité administrative et sur notre approche, 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) et des détails sur nos finances.

Au cours de l'exercice 2022-2023, nous avons atteint un nouveau jalon en clôturant trois enquêtes de notre propre initiative (et non à la suite d'un dépôt de plainte) : deux d'entre elles – celle sur les programmes d'aide au revenu et celle sur les relevés d'emploi – ont donné lieu à la production de rapports publics, lesquels sont disponibles sur notre site Web (nwtombud.ca/fr). Quant à la troisième enquête, qui porte sur les règles auxquelles sont assujettis les bénéficiaires de logements publics, elle est résumée dans la section « Exemples de notre travail » du présent rapport.

Il s'agit du premier exercice où nos activités n'ont pas été restreintes par des arrêtés de santé publique liés à la COVID-19. C'est aussi la première fois que notre Bureau

compte trois employés à temps plein. Nous nous sommes donc efforcés de rattraper le retard accumulé en mettant l'accent sur le volet « éducation et sensibilisation du public » de notre mandat, notamment au moyen des mesures suivantes : nous avons fait la promotion du Bureau du protecteur du citoyen lors de plusieurs événements en personne, et nous avons créé et mis au banc d'essai notre nouvelle formation d'une journée en présentiel, destinée aux employés de la fonction publique, *Working Together Toward Fairness* (Travailler ensemble pour l'équité). Nous avons également participé à notre première baladodiffusion, dans le cadre de la série *Soyons justes* du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires; nous avons produit et distribué une nouvelle brochure sur l'équité dans le domaine des services de soins de longue durée; et nous avons revu notre brochure d'information générale, que nous imprimerons et distribuerons plus tard cette année. Ces deux brochures seront disponibles dans toutes les langues officielles des Territoires du Nord-Ouest (TNO). Enfin, une nouvelle présentation sur l'équité et sur le rôle des protecteurs du

citoyen destinée aux élèves du secondaire a été finalisée et sera mise à l'essai plus tard cette année.

Le projet de loi 61, *Loi modifiant la Loi sur le protecteur du citoyen*, a été sanctionné le 30 mars 2023 – soit quelques jours seulement avant que j'écrive ces lignes – et entrera en vigueur le 1^{er} juillet 2023. En vertu de la nouvelle Loi, le Bureau du protecteur du citoyen sera habilité à recevoir des plaintes concernant un plus grand nombre d'autorités, y compris les associations d'habitation, la Régie du logement et les organismes qui examinent les décisions en matière de dotation en personnel, de normes d'emploi, d'aide au revenu

et d'évaluation foncière. Il s'agit là d'un changement de taille, qui permet d'aligner davantage la *Loi sur le protecteur du citoyen* avec les lois et règlements correspondants dans les provinces et au Yukon. Elle comprendra également certaines des recommandations formulées dans le rapport annuel 2019-2020 et prévoira l'obligation d'informer les gouvernements autochtones des enquêtes portant sur des organismes établis en vertu d'accords avec le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO). Je proposerai de nouveaux changements à apporter à la Loi dans un rapport supplémentaire qui sera publié plus tard cette année.

Mener une enquête à la suite de préoccupations ou de plaintes des citoyens et les aider à les résoudre représente une part importante de notre travail.

Nous leur donnons accès à une justice non conflictuelle et gratuite qui aide à réduire le déséquilibre de pouvoir entre le gouvernement et les individus et qui favorise la responsabilisation. Je tiens à préciser que l'équité administrative ne se cantonne pas aux procédures et aux décisions qu'un tribunal ou un arbitre peut être tenu d'appliquer : une décision ou une mesure peut être considérée comme légale, quoiqu'injuste ou préjudiciable. C'est notamment le cas si une personne est victime d'irrespect ou éprouve des difficultés à obtenir les informations pertinentes à propos d'un programme

ou d'un service. Les protecteurs du citoyen sont alors souvent le seul recours disponible.

Toutefois, comme la plupart de mes confrères, je préfère prévenir les plaintes plutôt que les examiner. Cela permet d'éviter les situations d'injustice, et les autorités concernées peuvent ainsi réattribuer une partie des ressources consacrées à la résolution de conflits avec les clients au profit des programmes et services qu'elles sont censées offrir. Les moyens de prévention les plus efficaces sont définis dans la partie de notre mandat décrite aux paragraphes 15(2) et 15(5)

de la *Loi sur le protecteur du citoyen*, à savoir les enquêtes de la propre initiative du Bureau et les efforts d'éducation visant à informer le public au sujet des principes de l'équité administrative et du rôle du protecteur du citoyen. Cet aspect proactif de notre mandat revêt une utilité toute particulière, pour les autorités comme pour le public : les protecteurs du citoyen ont pour objectif ultime d'améliorer les services au public, de sorte que nous puissions, un jour, devenir obsolètes (du moins nous l'espérons). Les activités qui nous permettront d'y arriver sont décrites ci-dessous.

Le budget de l'exercice 2023-2024 prévoit une réduction des fonds pour le personnel du Bureau, qui comptera donc non plus trois, mais deux postes. Même si nous nous efforçons de réduire l'incidence de ce changement sur les personnes qui sollicitent notre aide, je m'inquiète de ce qu'il adviendra de notre capacité à mener des enquêtes de notre propre initiative, à réagir aux nouvelles problématiques en matière d'équité (comme l'intelligence artificielle ou l'impact croissant du changement climatique) et à poursuivre notre travail de sensibilisation des citoyens au rôle du Bureau et à la culture d'équité dans la fonction publique.

L'exercice 2022-2023 n'a pas été de tout repos pour une autre raison : en mai dernier, des inondations catastrophiques ont conduit à l'évacuation de l'ensemble de la collectivité de Hay River, où se trouve le Bureau, ainsi que de nos voisins à K'at'odeeche. Cet événement nous a

tous touchés personnellement et nous a contraints à fermer le Bureau pendant une semaine. Bien que ma maison ait elle-même été lourdement endommagée – je n'ai pu y retourner qu'en février 2023 –, de nombreux habitants ont connu des pertes bien plus graves. Heureusement, le Bureau du protecteur du citoyen n'a subi aucun dégât et nous avons pu reprendre le travail peu après la levée de l'ordre d'évacuation, tout comme tant d'autres bureaux et commerces locaux. Je suis fière de la résilience de notre équipe et de notre collectivité, en plus d'être incroyablement reconnaissante envers les bénévoles et les intervenants d'urgence pour leur dévouement et leur bonté. Ici comme dans d'autres collectivités des TNO, ils ont offert refuge aux personnes évacuées. Je suis également consciente qu'à mesure que le changement climatique et les catastrophes naturelles comme celle-ci se multiplient, nous serons confrontés à de nouvelles problématiques en matière d'équité.



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 Ténois 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 lesquelles le Bureau a compétence.

L'annexe à la *Loi sur le protecteur du citoyen* dresse la liste des ministères et des organismes qui relèvent de la compétence du Bureau du protecteur du citoyen, notamment les ministères du GTNO, Habitation TNO, les administrations scolaires et de santé, les offices d'habitation, ainsi que de nombreux autres organismes.

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 du protecteur du citoyen est situé à Hay River et se compose des personnes suivantes (de gauche à droite) : Chad Kruger, stagiaire responsable de la recherche et des communications, Ian Thiessen, agent responsable de la résolution précoce des plaintes et de la sensibilisation (engagé cette année), Michelle Staszuk, agente responsable de la résolution précoce des plaintes et des enquêtes, et Colette Langlois, protectrice du citoyen.



Photo : Aaron Tambour

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 obtenir.

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'ils n'ont pas essayée, nous leur demandons généralement de se prévaloir du recours qui s'offre à eux dans un premier temps. Si ces approches ne fonctionnent pas, nous leur demandons de communiquer à nouveau avec nous.

Notre processus de règlement des plaintes 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 Tênois à trouver des solutions.

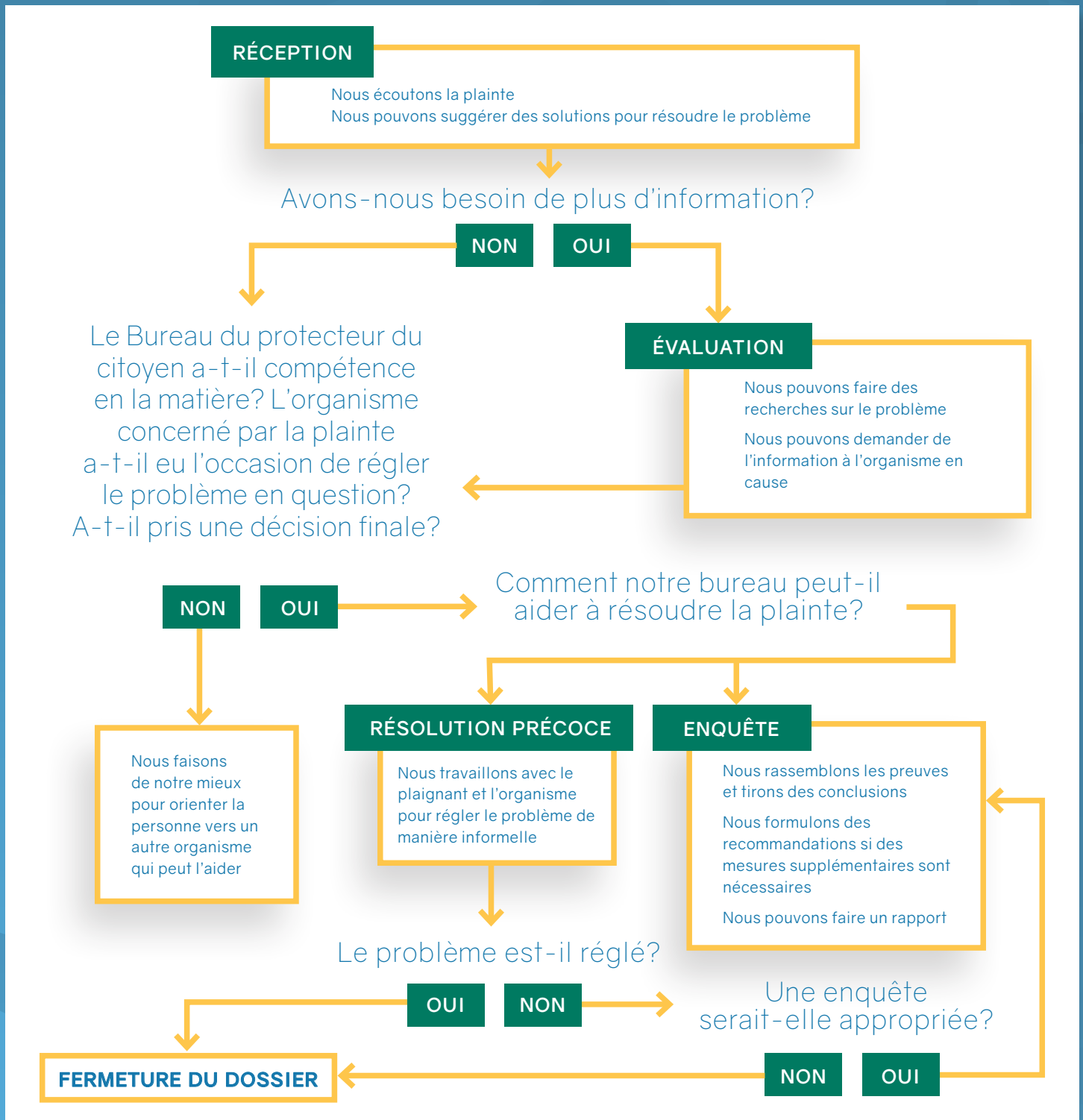
Les membres du public et les organismes gouvernementaux ne sont pas toujours capables de résoudre leurs problèmes eux-mêmes. Si la question relève de notre mandat, nous voyons ce que nous pouvons faire pour aider à résoudre le problème. Notre bureau demeure impartial et s'applique à défendre l'équité.

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 possibles.

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

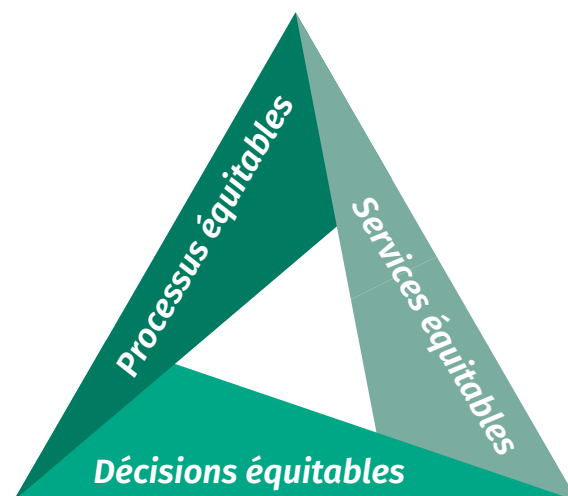
Comment la décision a-t-elle été prise?

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



2022-2023

2022-2023

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 2022 au 31 mars 2023, le Bureau a reçu 157 demandes de renseignements, dont 26 qui sont passées au stade de la plainte. À la fin de l'exercice, trois plaintes n'étaient toujours pas réglées. Deux suggestions administratives ont été faites et ont été acceptées par l'administration. Nous avons clôturé 161 dossiers (y compris 6 dossiers de l'exercice fiscal précédent).

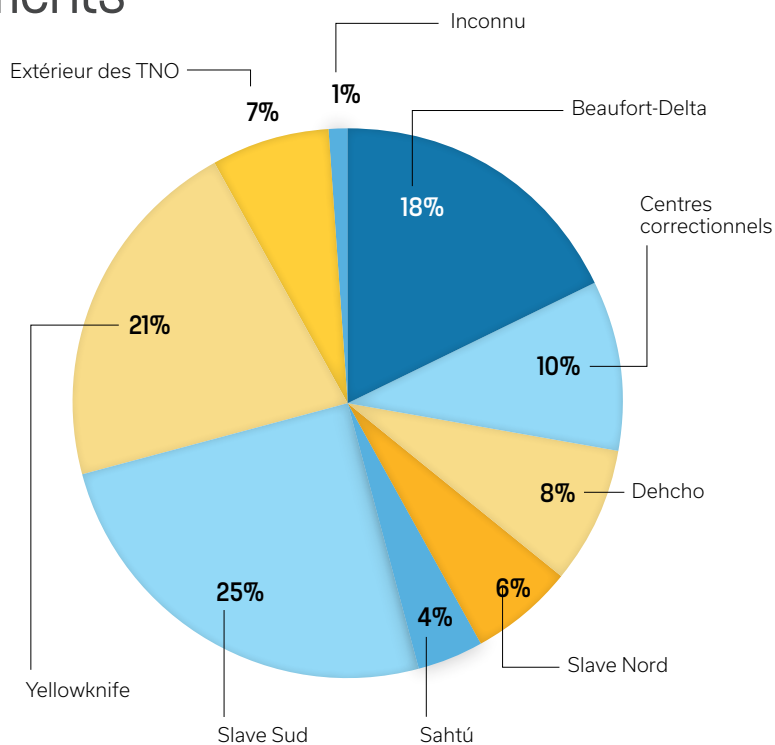
Trois enquêtes de la propre initiative du bureau ont été clôturées. Celles-ci ont résulté en trois rapports spéciaux et 18 recommandations. Les autorités ont à chaque fois répondu de façon positive aux recommandations et nous ont notifié des mesures prises ou qu'elles allaient prendre.

Demandes de renseignements 2022-2023

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS 2022-2023	REPORTÉES À CETTE ANNÉE OU OUVERTES	FERMÉES	REPORTÉES À L'EXERCICE FINANCIER SUIVANT	
Reportées d'un exercice financier précédent	7	6	1	
Demandes d'information	23	23	0	
Plaintes potentielles	157	155	ÉTAT À LA FIN DE L'EXERCICE	
			Dépôt de la plainte	0
			En résolution précoce	2
TOTAL	187	184	3	

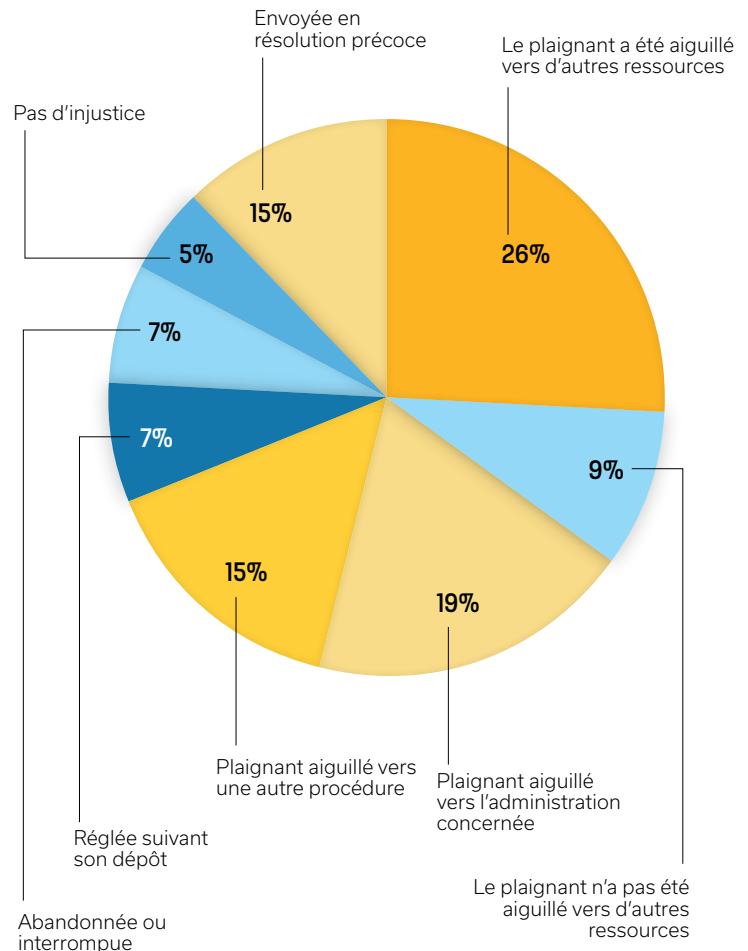
Demandes de renseignements par provenance

Beaufort-Delta	28
Centres correctionnels	15
Dehcho	12
Slave Nord	9
Sahtú	7
Slave Sud	39
Yellowknife	33
Extérieur des TNO	11
Inconnu	3
TOTAL	157



Dossiers classés selon leur résultat à la suite du dépôt*

PLAINTES QUI NE RELÈVENT PAS DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	57
<ul style="list-style-type: none"> Le plaignant a été aiguillé vers d'autres ressources 	42
<ul style="list-style-type: none"> Le plaignant n'a pas été aiguillé vers d'autres ressources 	15
PLAINTES QUI RELÈVENT DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	104
<ul style="list-style-type: none"> Plaignant aiguillé vers l'administration concernée 	30
<ul style="list-style-type: none"> Plaignant aiguillé vers une autre procédure 	24
<ul style="list-style-type: none"> Réglée suivant son dépôt 	12
<ul style="list-style-type: none"> Abandonnée ou interrompue 	11
<ul style="list-style-type: none"> Pas d'injustice 	8
<ul style="list-style-type: none"> Envoyée en résolution précoce 	19
<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	0
TOTAL	161



*y compris les dossiers 2021-2022 reportés à cette année

Dossiers selon le type d'organisme

PLAINTES QUI NE RELÈVENT PAS DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	
• Entreprises	9
• Gouvernement fédéral	11
• Association d'habitation	2
• Gouvernement autochtone	2
• Administration municipale	7
• Organisation non gouvernementale	3
• Pas une question d'administration	1
• Autre gouvernement provincial ou territorial	5
• Avant 2016	2
• Question privée ou individuelle	5
• Associations professionnelles	3
• Bureau territorial	7
TOTAL	57

PLAINTES QUI RELÈVENT DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	
• Collège Aurora	1
• Société d'investissement et de développement des Territoires du Nord-Ouest	1
• Administration scolaire de district	1
• Conseils scolaires de division	1
• Ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation	10
• Ministère de l'Environnement et des ressources naturelles	3
• Ministère des Finances	10
• Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River	2
• Ministère de la Santé et des Services sociaux	9
• Office d'habitation	3
• Ministère de l'Infrastructure	6
• Ministère de l'Industrie, du Tourisme et de l'Investissement	3
• Ministère de la Justice	15
• Ministère de l'Administration des terres	1
• Commission d'aide juridique	2
• Ministère des Affaires municipales et communautaires	3
• Société d'habitation des TNO	11
• Administration des services de santé et des services sociaux des TNO	8
• Société d'énergie des TNO	3
• Agence de services communautaires tļjchq	2
• Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs	4
• Non spécifié	1
TOTAL	100

Plaintes par résultat*

RÉSOLUES AU STADE DE LA RÉOLUTION PRÉCOCE	
• Résolution volontaire de l'autorité	18
• Abandonnée par la partie plaignante	1
• Pas d'injustice	0
ENQUÊTES	
• Plainte non fondée	0
• Plainte fondée – recommandations	0
• Plainte fondée – aucune recommandation	0
• Enquête interrompue – action volontaire de l'autorité	0
NON RÉSOLUES À LA FIN DE L'EXERCICE FISCAL	
• En résolution précoce	2
• En cours d'enquête	1
TOTAL	22

*y compris les dossiers 2021-2022 reportés à cette année

Échéancier des enquêtes

Au cours de l'exercice 2022-2023, nous n'avons clôturé aucune enquête ouverte à la suite d'une plainte. Une enquête était encore en cours à la fin de l'exercice.

2022-2023

Exemples de notre travail

Voici quelques exemples des cas que nous avons résolus en 2022-2023 :

1. Nous avons orienté le bénéficiaire d'un logement public vers le Comité d'appel en matière d'habitation pour une évaluation du prix de son loyer. Ce bénéficiaire ignorait ce recours.

2. Nous avons orienté une travailleuse blessée vers le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée afin qu'elle puisse faire part de ses préoccupations quant à la Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs, qui lui demandait certains renseignements médicaux qu'elle estimait confidentiels et sans rapport avec sa demande.

3. Nous avons orienté un détenu inquiet quant à l'équité du processus disciplinaire dont il faisait l'objet vers le Bureau des enquêtes et des normes, un organisme qui assure une surveillance indépendante des Services correctionnels des TNO et qui examine les plaintes des détenus concernant les audiences disciplinaires.

4. Nous avons orienté une personne vers un représentant des patients de l'ASTNO afin qu'elle puisse faire part de commentaires désobligeants qu'elle a reçus d'un professionnel de la santé.

5. Nous avons travaillé avec un bénéficiaire de l'aide au revenu et le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (MÉCF) afin de trouver une solution pour que le MÉCF reçoive les factures de services publics dudit bénéficiaire à temps et qu'elles puissent être payées.

6. Nous avons travaillé avec un usager des services aéroportuaires et le ministère de l'Infrastructure afin de rendre le prélèvement des frais d'utilisation d'aéroport plus équitable et plus transparent.

7.

Nous avons clôturé une enquête de notre propre initiative, dans le cadre de laquelle nous avons examiné les baux de location standard et les « règles internes » au sein des 13 offices d'habitation des TNO (tous les offices n'appliquent pas de telles règles). Nous n'avons relevé aucun point préoccupant au sujet des baux de location standard, mais nous avons émis des doutes quant aux règles internes appliquées par trois des offices d'habitation.

Cette enquête nous a amenés à recommander quatre changements aux règles internes afin de garantir un recours équitable au pouvoir discrétionnaire, de même que le respect de la *Loi sur la location des locaux d'habitation*. Nos quatre recommandations ont toutes été acceptées et mises en œuvre par les offices d'habitation concernés, entraînant ainsi une modification des règles suivantes :

- La règle de l'Office d'habitation de Fort Smith sur les incendies de cuisson liés à la consommation d'alcool (règle n° 7);
- La règle de l'Office d'habitation d'Inuvik sur les incendies et les dégagements de fumée liés à la consommation d'alcool ou de drogue (règle n° 23);
- La règle de l'Office d'habitation de Yellowknife sur la marche à suivre en cas de violation des règles internes par un locataire (dernière disposition de la règle);
- La règle de l'Office d'habitation de Yellowknife sur les conditions permettant à un propriétaire d'entrer dans un espace locatif (la règle n° 18 n'était pas conforme aux dispositions de *Loi sur la location des locaux d'habitation* et a donc été supprimée).

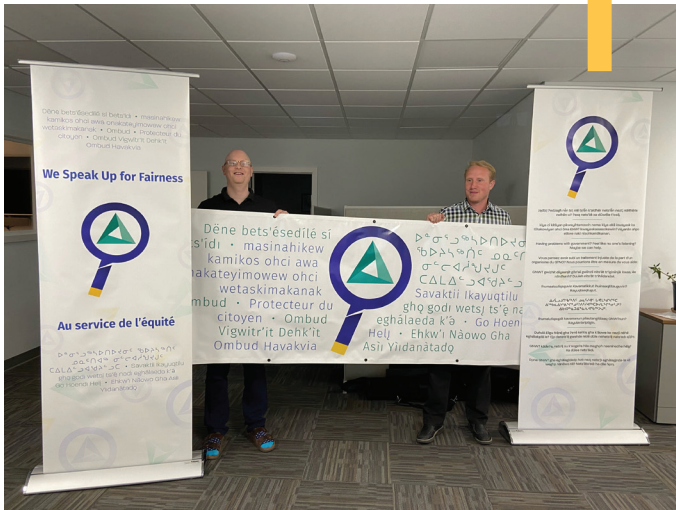
2022-2023

Éducation et sensibilisation du public

Au cours de l'exercice 2022-2023, l'assouplissement des restrictions sanitaires liées à la COVID-19 et notre équipe nouvellement composée de trois personnes nous ont enfin permis d'organiser, en présentiel, une foule d'activités de formation et de sensibilisation à l'équité administrative et au rôle de notre Bureau.

Nous nous sommes entretenus directement avec plus de 200 membres du public lors de divers événements, y compris lors d'un marché fermier à Fort Smith, lors d'une vente d'artisanat de Noël à Inuvik, et lors de séances d'accueil en présence de la protectrice du citoyen à Fort Providence et Fort Simpson.

La protectrice du citoyen a livré des présentations en personne lors de l'assemblée générale annuelle de l'Association des femmes autochtones en décembre 2022 à Yellowknife, ainsi qu'aux comités de



gestion du GTNO pour les régions du Dehcho et de Beaufort-Delta. Nous avons été présents à l'assemblée générale annuelle de l'Association des collectivités des TNO en juin 2022 et nous nous sommes exprimés devant le personnel d'Habitation TNO et d'organismes locaux d'habitation, ainsi que devant des agents des services gouvernementaux. Afin de promouvoir le Bureau, la protectrice du citoyen s'est entretenue avec le chef Hardisty à Jean Marie River, ainsi qu'avec des représentants des services de soins de longue durée et de soins continus, avec un agent des services gouvernementaux à Fort Liard et avec le personnel du YWCA à Yellowknife.

Cette année, nous avons publié une nouvelle brochure, *Défendre l'équité dans les établissements de soins de longue durée*, et avons créé un atelier d'une journée sur l'équité administrative pour les membres de la fonction publique. Enfin, nous avons pris la parole lors d'un épisode de la série de baladodiffusions du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires, intitulée *Soyons justes*.

2022-2023

Rapport financier

POSTE DE DÉPENSE	MONTANT (\$)
RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX	<u>592 287</u>
AUTRES DÉPENSES	
Déplacement et transport	32 274
Équipement et fournitures	17 359
Services achetés	37 848
Services contractuels	71 095
Frais et paiements	3 041
Actifs contrôlables	0
Informatique	12 055
TOTAL DES AUTRES DÉPENSES	<u>173 673</u>
TOTAL	<u>765 960</u>

