



**Bureau du protecteur  
du citoyen**

### **Le Bureau du protecteur du citoyen peut-il obliger le gouvernement à faire ou à arrêter de faire quelque chose??**

Non, nous ne formulons que des recommandations. Nous ne rendons pas et ne faisons pas exécuter d'ordonnances.

Toutefois, nous constatons qu'en règle générale, les ministères et les organismes gouvernementaux acceptent et mettent en œuvre nos recommandations et travaillent avec nous de façon informelle pour trouver des solutions et offrir des services plus équitables.

### **Comment faire pour en savoir plus ou pour formuler une plainte?**

Pour en savoir plus sur nos services ou pour déposer une plainte, vous pouvez nous appeler, nous écrire ou venir nous voir en personne.

**Tél. :** 1-844-686-6283 (sans frais)  
867-874-6623 (Hay River)  
**Courriel :** [info@nwtombud.ca](mailto:info@nwtombud.ca)  
**Télééc. :** 867-874-6250  
**Adresse :** 6, rue Courtoreille, bureau 5  
C. P. 4297  
Hay River NT X0E 1G5  
**Site Web :** [nwtombud.ca/fr/](http://nwtombud.ca/fr/)

**Si vous croyez avoir été traité injustement par un ministère ou un organisme du GTNO, nous pourrions être en mesure de vous aider.**

*Nous sommes au service de l'équité.*

# **Au service de l'équité**

*dans les services publics  
territoriaux*



**Bureau du protecteur  
du citoyen**

# Bienvenue au BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Si vous croyez avoir été traité injustement par un ministère ou un organisme du GTNO, nous pourrions peut-être vous aider à trouver une solution. Le bureau est indépendant et défend l'équité dans l'administration et dans la prestation des services publics. Nous travaillons de façon impartiale avec le public ainsi qu'avec les employés du gouvernement et des organismes gouvernementaux pour trouver des solutions équitables.

Le présent document vous aidera à :

- mieux comprendre les services que nous offrons et notre façon de faire;
- déterminer si vous devez communiquer avec nous ou non;
- mieux savoir à quoi vous attendre de nos services.

## Comment pouvons-nous vous aider?

Si vous croyez avoir été traité injustement par le GTNO, un de ses ministères, une administration de santé, un office d'habitation, un organisme scolaire ou tout autre organisme gouvernemental des TNO, nous écouterons et examinerons votre plainte. Néanmoins, certains organismes et certaines affaires ne relèvent pas de notre mandat. Si nous ne pouvons pas examiner votre plainte, nous ferons de notre mieux pour vous aiguiller vers l'organisme qui pourra vous aider.

Le Bureau est indépendant et impartial :

- **Indépendant** : Nous fonctionnons indépendamment du gouvernement et des dirigeants politiques.
- **Impartial** : Nous travaillons avec les deux parties pour trouver des solutions équitables et pour améliorer les services publics. Nous sommes au service de l'équité.

Nos services sont **confidentiels** et **gratuits**.

## Qu'est-ce que l'équité administrative?

L'équité administrative est une norme de conduite que les gouvernements sont tenus d'adopter dans une société démocratique. On s'attend des gouvernements qu'ils agissent de façon équitable et raisonnable. Par exemple, ceux-ci doivent :

- respecter des règles équitables;
- expliquer clairement leurs processus et leurs décisions;
- donner accès aux services et aux renseignements;
- traiter les gens avec courtoisie et respect.

Notre rôle est de promouvoir l'équité administrative et de répondre aux plaintes liées au manque d'équité.

## Qu'est-ce qu'une plainte?

Une plainte est l'expression du mécontentement d'une personne lorsqu'elle croit qu'une situation n'est pas équitable. Autrement dit, une plainte est une expérience vécue qui mérite d'être racontée pour corriger les erreurs, pour trouver des solutions, et pour empêcher que ces situations se reproduisent. Souvent, les plaintes permettent d'améliorer les services pour tous.

Pour en savoir plus, consultez notre foire aux questions (FAQ) sur notre [site Web](#), composez sans frais le 1-844-686-6283 ou écrivez-nous à [info@nwtombud.ca](mailto:info@nwtombud.ca).

## Qu'est-ce qui se passe lorsque je dépose une plainte?

Nous prenons chaque plainte au sérieux. Voici en quoi consiste notre approche :

- Nous vous écoutons ou lisons les informations que vous nous avez transmises avec attention.

- Nous nous assurons que d'autres solutions ont été explorées (p. ex., il existe peut-être un processus d'examen ou d'appel à votre disposition).

- Nous discuterons, habituellement en personne ou par courriel, avec les parties concernées pour découvrir ce qui s'est passé et nous essaierons de régler la plainte de façon informelle.

- Nous déterminerons si nous devons pousser les recherches ou l'enquête. Les enquêtes pourraient donner lieu à un rapport public assorti de recommandations.

## À quoi puis-je m'attendre lorsque je dépose une plainte?

Nos objectifs sont les suivants :

- Découvrir si une situation inéquitable s'est produite.
- Trouver des solutions à la situation, s'il y a lieu.
- Améliorer les communications et la confiance.

Certaines plaintes peuvent donner lieu à :

- une meilleure explication de la décision;
- un nouvel examen de la décision;
- une présentation d'excuses;
- un engagement à mieux respecter une loi ou une politique;
- des changements dans les politiques ou les pratiques pour les rendre plus équitables;
- de meilleures communications;
- de meilleures relations.