

Au service de l'équité

Rapport annuel 2025-2026
du Bureau du protecteur du citoyen des
Territoires du Nord-Ouest



GALΔ^c ∋ Δ^cδ^c ∋ C · Savaktii Ikavuatilu · gho godi wets ts'é nadi eñhálaeda k'ě · Go Hoendi Heli · Ehkw'i Nàowo Gha Asii Yìdanātado

PRÉSIDENT DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

J'ai le devoir et le privilège de soumettre le rapport annuel du Bureau du protecteur du citoyen des Territoires du Nord-Ouest (le Bureau), conformément au paragraphe 23(1) de la *Loi sur le protecteur du citoyen*, pour la période du 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026.

Herzog

Protectrice du citoyen

Table des Matières

MESSAGE DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN.....	4
À PROPOS DU BUREAU DU PROTECTEUR DU CITOYEN.....	7
DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES (2025-2026).....	14
ÉDUCATION ET SENSIBILISATION DU PUBLIC	23
EXEMPLES DE NOTRE TRAVAIL	28
RAPPORT FINANCIER.....	36
RECOMMANDATIONS DE LA PROTECTRICE DU CITOYEN	37



Message de la protectrice du citoyen

J'ai le plaisir de présenter le rapport annuel 2025-2026 du Bureau du protecteur du citoyen des Territoires du Nord-Ouest (TNO).

Le protecteur du citoyen est un agent indépendant qui défend l'équité dans les mesures administratives au sein des administrations publiques du territoire et qui s'efforce de susciter des changements positifs pour la population tout en favorisant l'amélioration continue au sein des systèmes gouvernementaux.

Cette année, le Bureau a adopté de nouvelles approches et mis en œuvre des initiatives ciblées visant à combler les lacunes dans les services et à renforcer le soutien que nous apportons à la population des TNO. En réponse aux préoccupations relatives à l'accès à des services indépendants destinés aux enfants et aux jeunes, nous avons préparé et diffusé des documents promotionnels spécialement conçus pour ce segment de la population. Les enfants, les jeunes et les personnes qui s'en occupent doivent impérativement savoir que le Bureau peut leur venir en aide en cas de problèmes avec les administrations publiques.

Ces documents comprenaient une affiche et une brochure destinées aux plus jeunes.



Je remercie chaleureusement le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation, le ministère de la Justice et le ministère de la Santé et des Services sociaux d'avoir accepté d'exposer ces éléments dans leurs espaces publics et de diffuser ces renseignements auprès des clients et des familles qu'ils accompagnent. Parmi les initiatives prévues pour l'année à venir figurent des séances d'échanges avec des jeunes dans tout le Nord, ainsi que la mise en place d'une approche spécifique et adaptée pour la réception et le traitement des plaintes émanant des enfants et des adolescents.

Pour la première fois, le protecteur du citoyen a été invité à donner son avis sur un projet de loi. Cela marque une étape importante pour le Bureau et pour le gouvernement des Territoires du Nord-

Ouest (GTNO). L'intervention précoce du protecteur du citoyen dans le processus législatif permet de recenser et de traiter en amont les éventuelles questions d'équité administrative, et témoigne d'un engagement en faveur de lois, de politiques et de procédures équitables, transparentes et responsables pour tous.

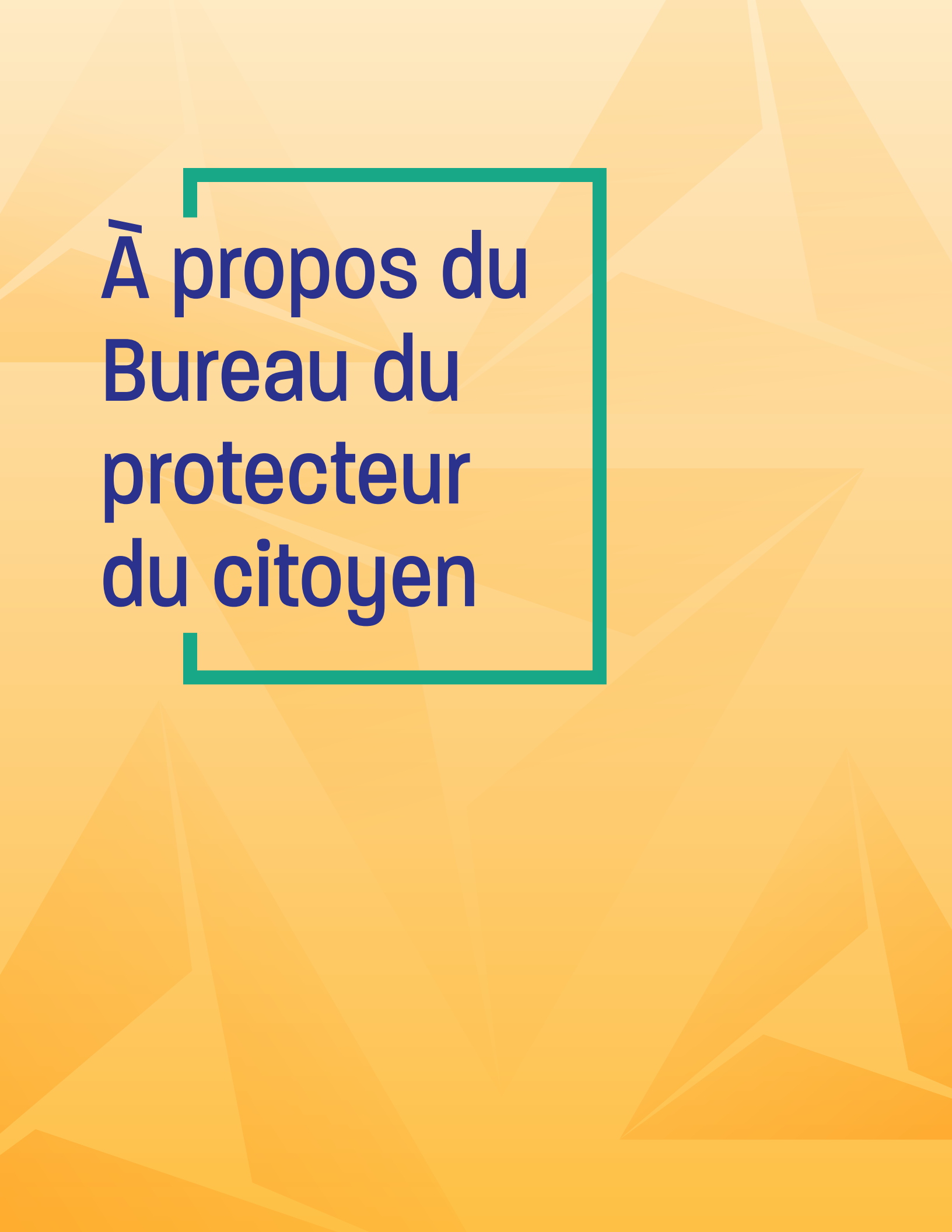
Cette année a également marqué le lancement d'une nouvelle approche concernant les formations destinées à la fonction publique. Ces formations peuvent désormais être dispensées en ligne, ce qui en améliore leur accessibilité, et leur contenu sera adapté à chaque ministère à l'aide d'études de cas concrètes et pertinentes. Ces études de cas permettent d'illustrer comment les principes d'équité administrative peuvent être mis en œuvre et respectés dans un large éventail de fonctions, et mettent souvent en lumière les bonnes pratiques déjà en place au sein des ministères.

Enfin, nous avons entamé une analyse approfondie des données recueillies par le Bureau. Ce rapport annuel présente une ventilation des plaintes reçues selon les trois ministères ayant enregistré le plus grand nombre de plaintes. L'analyse de ces données nous permet de cerner des tendances et de déterminer si une revue systématique peut s'avérer nécessaire. La comparaison des thèmes des plaintes avec les données démographiques peut également faciliter le recensement d'éventuels obstacles systémiques. Par exemple, si la majorité des plaintes concernant un service donné émanent de citoyens autochtones, cela pourrait

indiquer la nécessité de mener une enquête à l'initiative du Bureau afin de déterminer s'il existe des facteurs systémiques sous-jacents touchant un groupe important de résidents.

Cette année, le nombre de demandes de renseignements ayant abouti à une plainte a atteint un niveau record, mais un seul dossier a donné lieu à une enquête officielle. Ce résultat met en évidence plusieurs observations importantes. Tout d'abord, cela confirme l'intérêt de nos actions de sensibilisation, car le rôle et les services du protecteur du citoyen sont de plus en plus connus. D'autre part, cela témoigne de la collaboration et de la coopération étroites dont nous bénéficions de la part des ministères et des organismes avec lesquels nous travaillons dans le cadre du traitement des plaintes.

Dans la grande majorité des cas, les questions soulevées sont résolues rapidement et efficacement dès leur transmission au ministère compétent, et ce, souvent grâce à des rajustements internes permettant d'éviter qu'ils ne se reproduisent. Je tiens à exprimer ma sincère gratitude aux différents ministères pour leur coopération constante, leur participation active et leur engagement à répondre aux préoccupations dans le respect des politiques et des cadres applicables. Au moment de trouver des solutions rapides et équitables aux problèmes posés, leur dévouement joue un rôle crucial dans la promotion de l'équité administrative et le renforcement de la confiance du public.



À propos du Bureau du protecteur du citoyen

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

Nous recevons les plaintes de citoyens qui estiment avoir été traités injustement par des organismes et menons des enquêtes à ce sujet. Nous pouvons également faire enquête de notre propre initiative. Le Bureau s'emploie à trouver des solutions concrètes afin d'améliorer les services gouvernementaux.

Sensibiliser le public au rôle du 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 peut se pencher sur les questions administratives, lesquelles comprennent la majorité des interactions quotidiennes que le public peut avoir avec les membres du personnel d'organismes ou de ministères gouvernementaux. Les questions politiques, comme les décisions du Conseil exécutif ou celles des députés de l'Assemblée législative, les décisions des tribunaux, les actions des avocats qui représentent le gouvernement, ou les décisions cliniques des professionnels de la santé, par exemple en matière de diagnostic ou de traitement, 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 les administrations de santé, les offices d'habitation, ainsi que de nombreux autres organismes. Avec l'entrée en vigueur, le 1er juillet 2023, du projet de loi 61, à savoir la **Loi modifiant la Loi sur le protecteur du citoyen**, la compétence de ce dernier s'étend désormais à plusieurs autres organismes publics territoriaux, tels que les associations d'habitation et la Régie du logement.

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

Notre approche

Lorsque les gens communiquent avec nous pour la première fois, nous cherchons d'abord à savoir quel organisme est visé par la plainte et ce qui s'est produit. Nous leur demandons ensuite les démarches qu'ils ont entreprises pour tenter de régler la situation, ainsi que la solution qu'ils envisagent.

Leurs réponses 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 plus rapidement. Par exemple, si les plaignants n'ont communiqué avec personne au sein de l'organisme concerné pour discuter du problème, ou s'il existe une procédure d'appel à laquelle ils n'ont pas encore eu recours, nous leur demandons généralement de le faire en premier. Si ces démarches ne donnent aucun résultat, nous les invitons à communiquer avec nous de nouveau.

Notre processus de traitement des plaintes est confidentiel. Nous ne communiquons pas votre nom ni vos renseignements personnels, et nous ne prenons aucune mesure concernant votre plainte sans votre consentement.

Un travail d'orientation

Parfois, la bureaucratie peut être déroutante ou intimidante. S'il n'est pas toujours facile de savoir par où commencer, nous sommes là pour vous aider à vous orienter dans la bonne direction. Nous dirigeons souvent les gens vers des personnes ressources ou leur indiquons des procédures au sein d'organismes gouvernementaux qu'elles ne connaissaient pas nécessairement, mais qui peuvent régler certains problèmes. Nous orientons également les plaignants vers d'autres services et processus de plainte lorsque les questions soulevées ne relèvent pas de notre mandat.

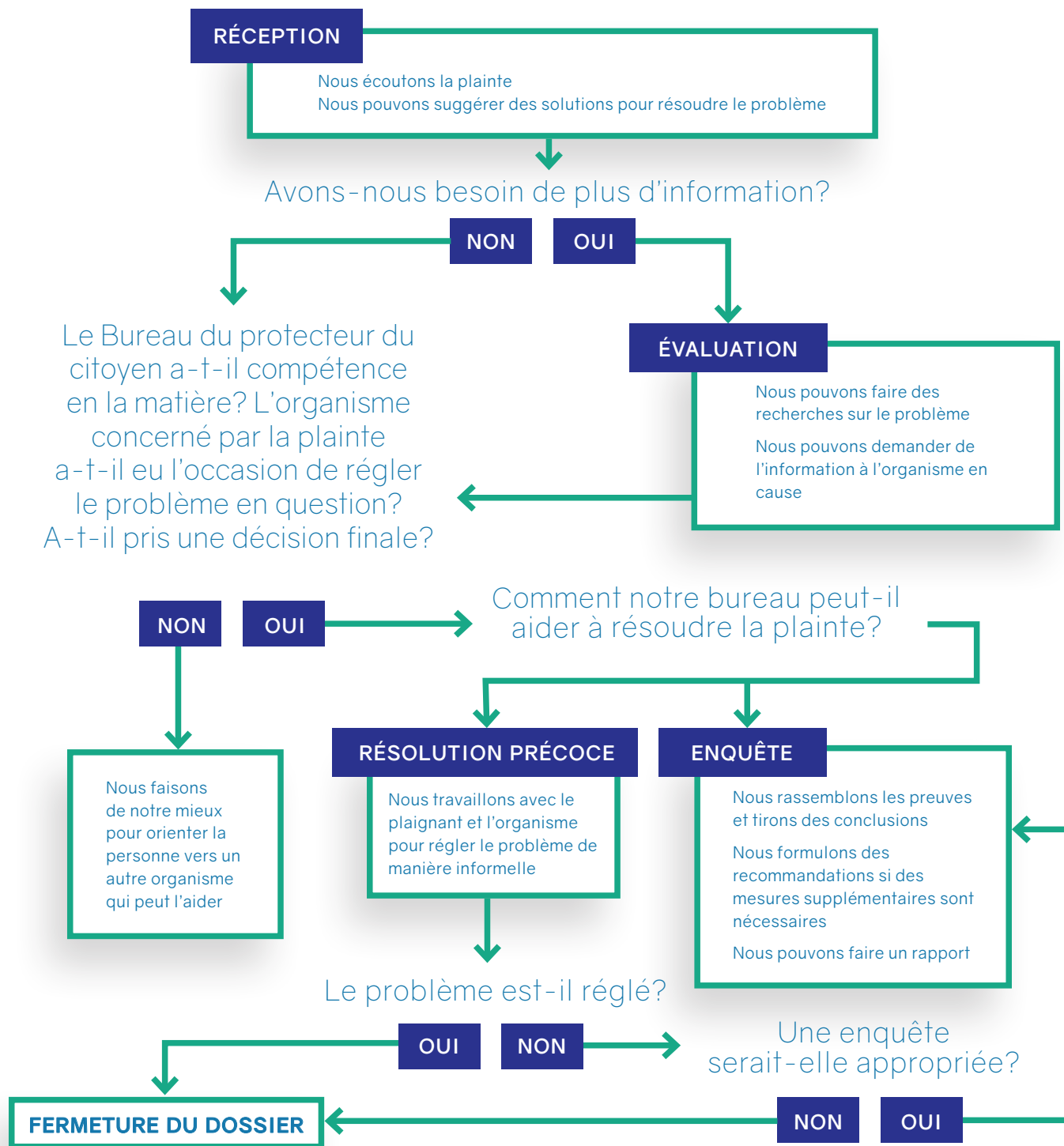
Un travail de résolution de problèmes

Il arrive que les membres du public et les organismes gouvernementaux ne parviennent pas à régler un problème par eux-mêmes. Lorsque la question relève de notre mandat, nous intervenons pour voir comment nous pouvons contribuer à résoudre la situation. Dans ce rôle, le 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 rapide, lequel consiste à écouter les deux parties, à poser des questions, à recueillir l'information pertinente et à discuter des options possibles.

Dans certains cas, nous décidons de mener une enquête formelle. Cette décision repose sur un certain nombre de considérations, notamment le genre de preuves nécessaires pour aller au fond des choses et la pertinence de formuler des recommandations officielles. À l'issue d'une enquête, nous communiquons nos conclusions à la personne qui a porté plainte et à l'organisme gouvernemental concerné. Selon les résultats de l'enquête, nous pouvons formuler des recommandations visant à résoudre le problème. Si l'organisme visé ne donne pas suite à ces recommandations, nous pouvons en faire rapport à l'Assemblée législative.

Notre approche



Qu'est-ce que l'équité administrative?

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

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 des principes et des pratiques de base qui aident à définir ce 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

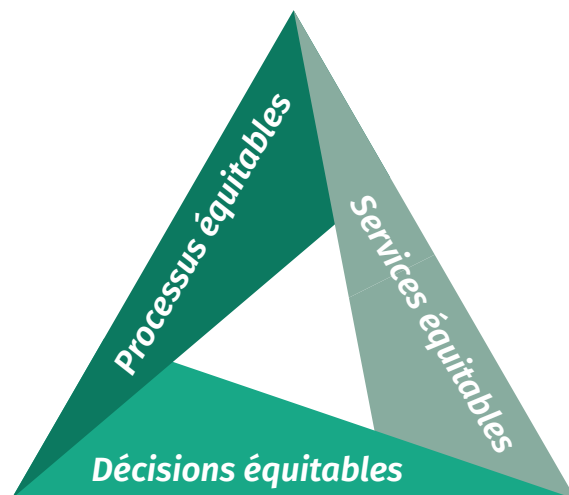
Comment la décision a-t-elle été prise?

- 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 Conseil canadien des ombudsmans parlementaires (2022). *L'équité en tête : Guide d'évaluation de l'équité administrative*.

2025-2026

Demandes de renseignements et plaintes



Les demandes de renseignements comprennent toutes les communications avec le Bureau concernant des demandes d'information générale et des dossiers de plainte potentiels.

Les plaintes sont les affaires dans lesquelles le Bureau intervient en mettant en œuvre un processus de règlement rapide ou en ouvrant une enquête. De nombreuses demandes de renseignements sont traitées avant de déboucher sur une plainte. Les affaires qui parviennent au stade de la plainte sont traitées selon notre modèle de résolution rapide, qui repose sur une approche collaborative en matière de résolution des problèmes. Les affaires qui ne peuvent être résolues font l'objet d'une enquête. Les enquêtes sont des procédures officielles qui nécessitent d'informer le responsable du ministère ou de l'organisme de l'impossibilité de résoudre une plainte par l'intermédiaire de notre procédure informelle.

Dans certains cas particuliers, si une plainte peut être résolue, mais que la résolution exige une modification de la part du ministère ou de l'organisme en question, le Bureau peut formuler une suggestion administrative.

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, lesquelles sont formulées dans un rapport faisant suite à une enquête.

Les problèmes systémiques nécessitent souvent des solutions systémiques. Les enquêtes menées de sa propre initiative sont des enquêtes ouvertes à l'initiative de la protectrice du citoyen sans qu'une plainte particulière ait été déposée et qui répondent à un besoin systémique général.

Du 1er avril 2025 au 31 mars 2026, le Bureau a reçu 255 demandes. Nous avons conclu 240 affaires, dont 15 avaient été reportées de l'exercice précédent.



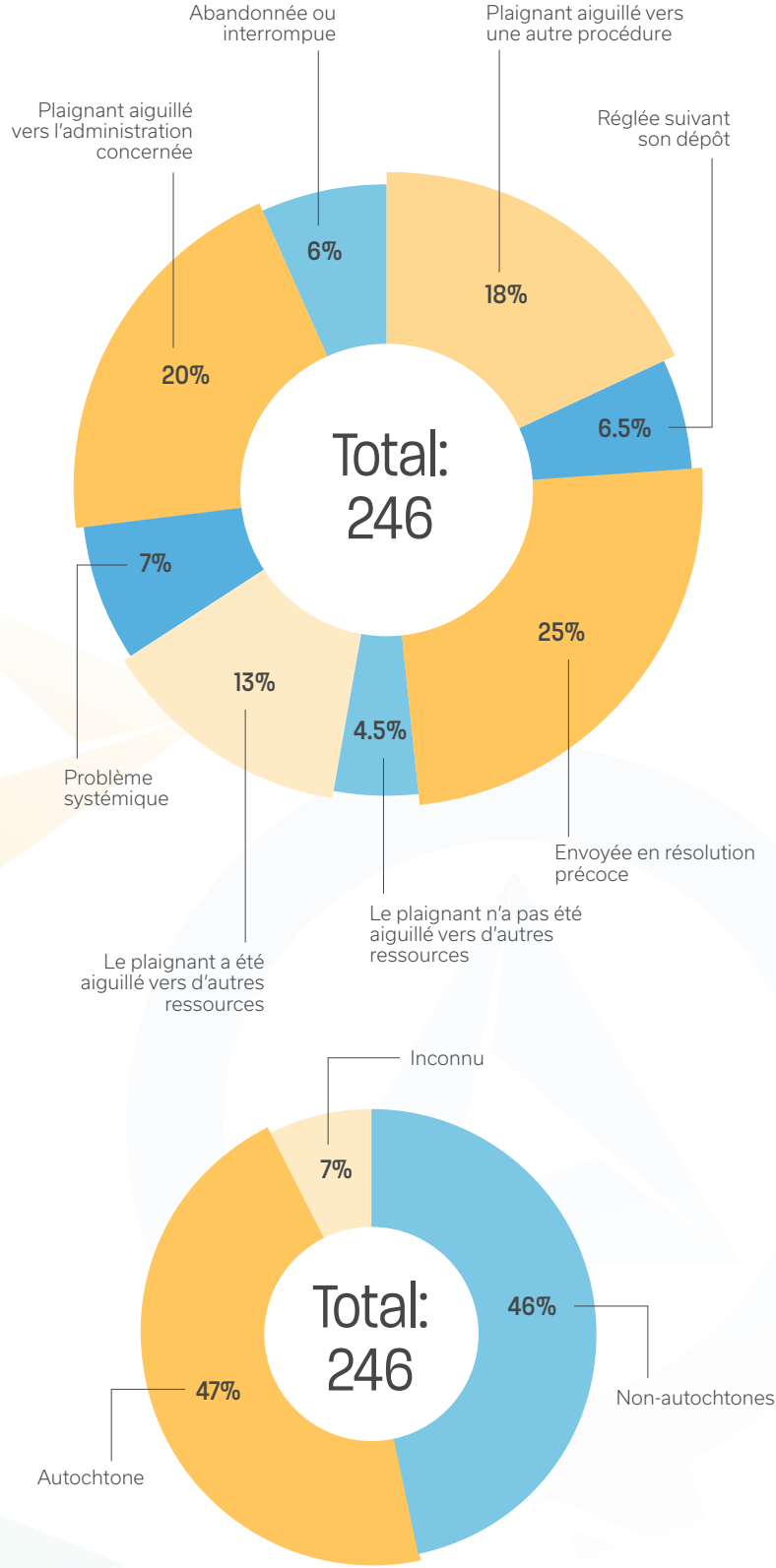
Activités d'enquête

- À la fin de l'exercice, six dossiers de plaintes n'étaient toujours pas réglés.
- Au cours de l'exercice, le Bureau a mené trois enquêtes.
- À la fin de l'exercice, deux enquêtes menées à la suite de plaintes venaient d'être lancées avec le ministère concerné, et nous sommes impatients de travailler à leur résolution.
- Une enquête a été menée à bien.

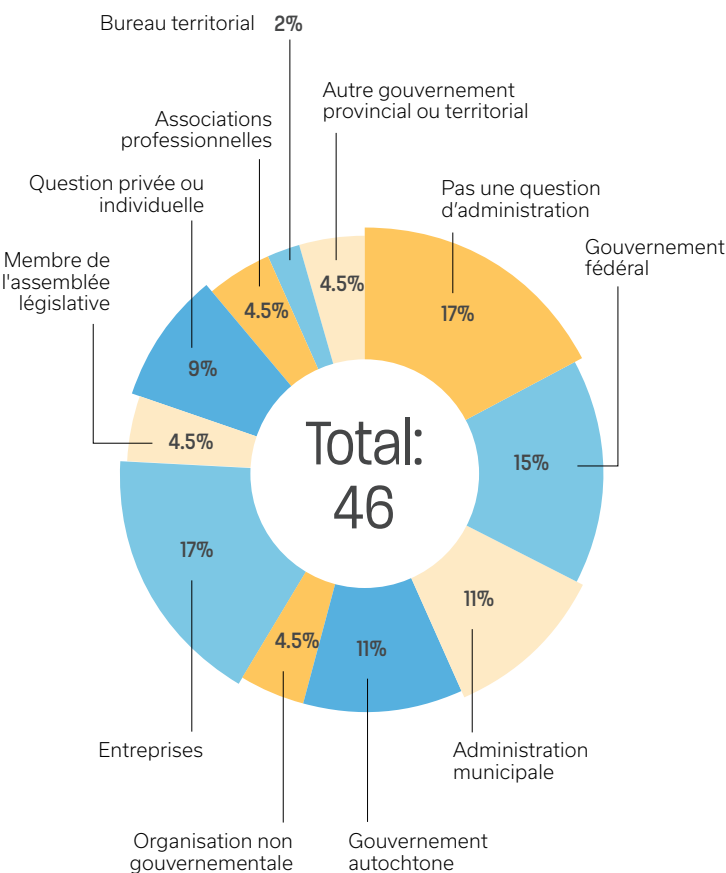
Ces trois dernières années, les demandes de renseignements sont restées toujours plus nombreuses, témoignant des retombées positives de nos efforts de communication incessants. Bien que l'exercice 2025-2026 se soit classé en deuxième position en ce qui concerne le nombre total de demandes de renseignements, c'est au cours de cet exercice que le nombre de demandes ayant donné lieu à une plainte a été le plus élevé depuis la création du Bureau. Nous constatons également une augmentation constante de la complexité et de la diversité des demandes de renseignements, qu'elles débouchent ou non sur une plainte. Cette augmentation, tant en volume qu'en complexité, devrait se poursuivre, car elle renvoie aux tendances signalées par les différents protecteurs du citoyen du Canada.

Dossiers classés selon leur résultat

DOSSIERS CLASSÉS SELON LEUR RÉSULTAT	
• Plaignant aiguillé vers une autre procédure	45
• Abandonnée ou interrompue	14
• Envoyée en résolution précoce	60
• Le plaignant n'a pas été aiguillé vers d'autres ressources	11
• Le plaignant a été aiguillé vers d'autres ressources	32
• Problème systémique	18
• Plaignant aiguillé vers l'administration concernée	50
• Régulée suivant son dépôt	16
DOSSIERS TOTAL	246
PLAINTES QUI RELÈVENT PAS DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	186
PLAINTES QUI RELÈVENT DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU – RÉOLUTION PRÉCOCE	60
STATUT AUTOCHTONE DES PLAIGNANTS	
Autochtone	115
Non-autochtones	113
Inconnu	18
TOTAL	246

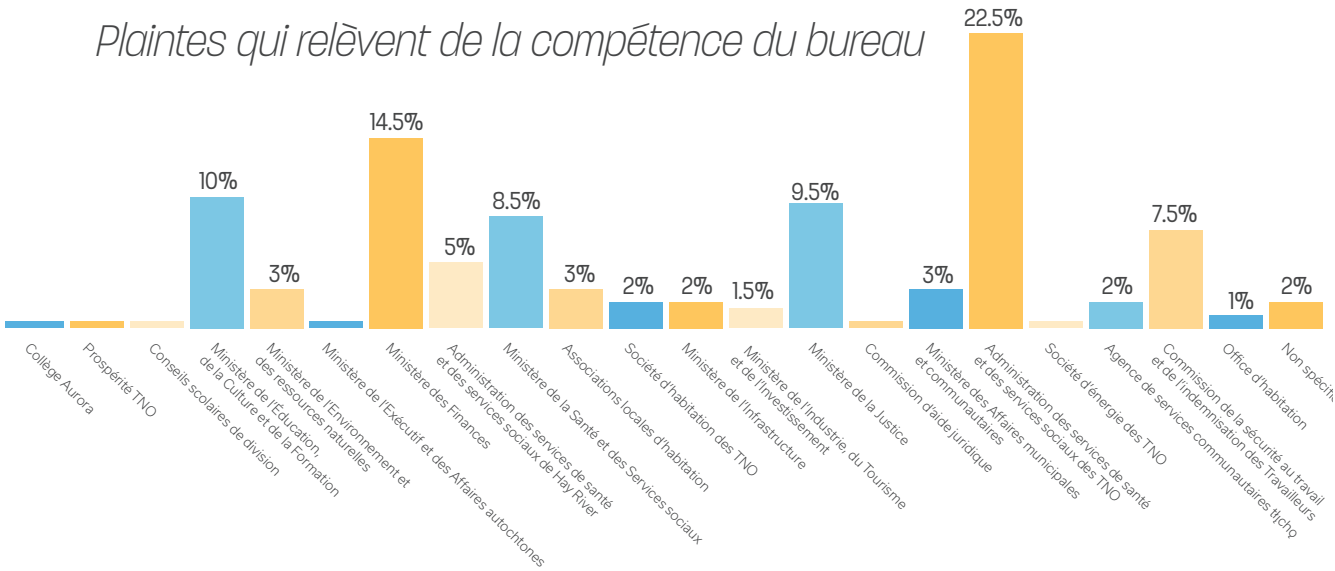


Plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du bureau



PLAINTES QUI NE RELÈVENT PAS DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU	
• Entreprises	8
• Gouvernement fédéral	7
• Gouvernement autochtone	5
• Administration municipale	5
• Organisation non gouvernementale	2
• Pas une question d'administration	8
• Autre gouvernement provincial ou territorial	2
• Avant 2016	0
• Question privée ou individuelle	4
• Associations professionnelles	2
• Bureau territorial	1
• Membre de l'assemblée législative	2
TOTAL	46

Plaintes qui relèvent de la compétence du bureau

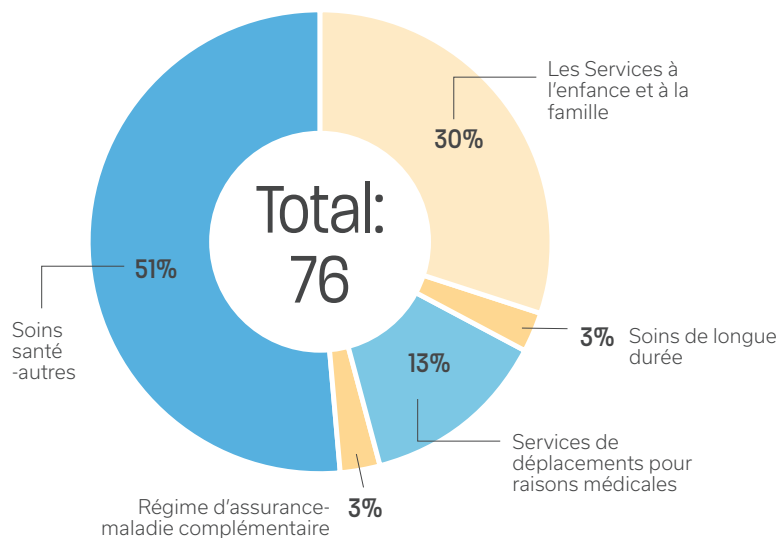


Plaintes qui relèvent de la compétence du bureau

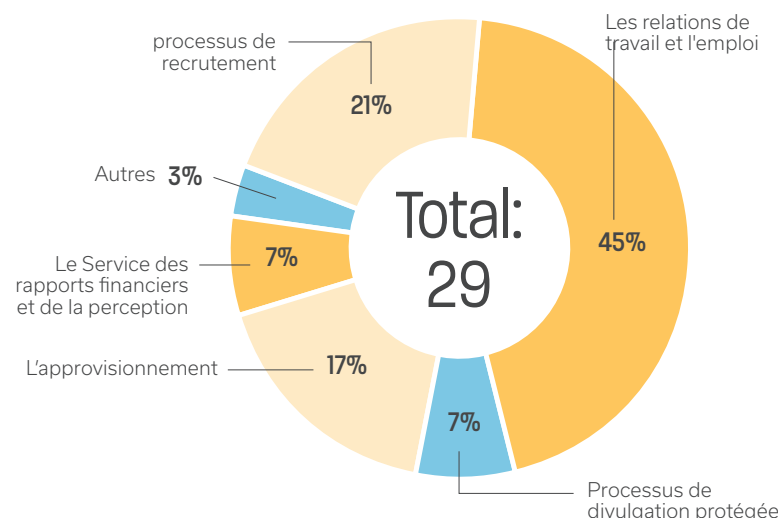
PLAINTES QUI RELÈVENT DE LA COMPÉTENCE DU BUREAU			
• Collège Aurora	1	• Ministère de la Justice	19
• Prospérité TNO	1	• Commission d'aide juridique	1
• Administration scolaire de district	0	• La Société des alcools et du cannabis des Territoires du Nord-Ouest	0
• Conseils scolaires de division	1	• La Commission des licences d'alcool	0
• Ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation	20	• Ministère des Affaires municipales et communautaires	6
• Ministère de l'Environnement et des ressources naturelles	6	• Administration des services de santé et des services sociaux des TNO	45
• Ministère de l'Exécutif et des Affaires autochtones	1	• Société d'énergie des TNO - Hydroélectricité	0
• Ministère des Finances	29	• Société d'énergie des TNO	1
• Administration des services de santé et des services sociaux de Hay River	10	• Conseil sur la condition de la femme	0
• Ministère de la Santé et des Services sociaux	17	• Office des droits de surface	0
• Associations locales d'habitation	6	• Agence de services communautaires ṯı́chq̱	4
• Société d'habitation des TNO	4	• Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des Travailleurs	15
• Ministère de l'Infrastructure	4	• Bureau du conseiller des travailleurs	0
• l'Office inuvialuit des eaux	0	• Office d'habitation	2
• Ministère de l'Industrie, du Tourisme et de l'Investissement	3	• Non spécifié	4
TOTAL			200

Plaintes les plus élevées par département - les 3 plus hauts

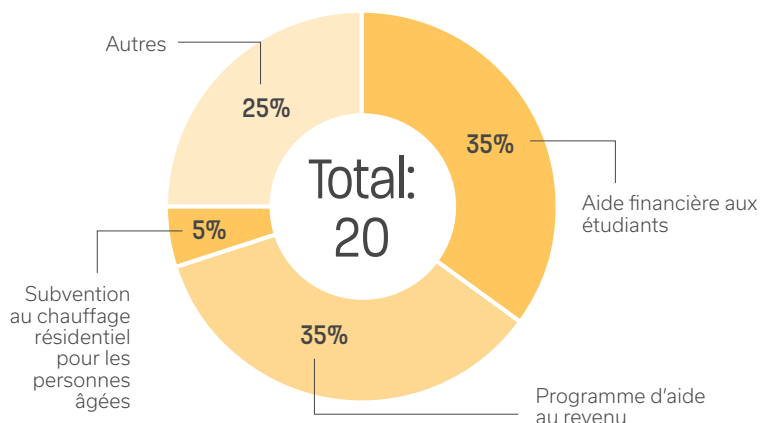
PLAINTES LIÉES À LA SANTÉ	
Les Services à l'enfance et à la famille	23
Soins de longue durée	2
Services de déplacements pour raisons médicales	10
Régime d'assurance-maladie complémentaire	2
Soins santé -autres	39
TOTAL	76



FINANCE	
processus de recrutement	6
Les relations de travail et l'emploi	13
Le Service des rapports financiers et de la perception	2
L'approvisionnement	5
Processus de divulgation protégée	2
Autres	1
TOTAL	29



ÉDUCATION, CULTURE ET DE LA FORMATION	
Aide financière aux étudiants	7
Programme d'aide au revenu	7
Subvention au chauffage résidentiel pour les personnes âgées	1
Autres	5
TOTAL	20



2025-2026

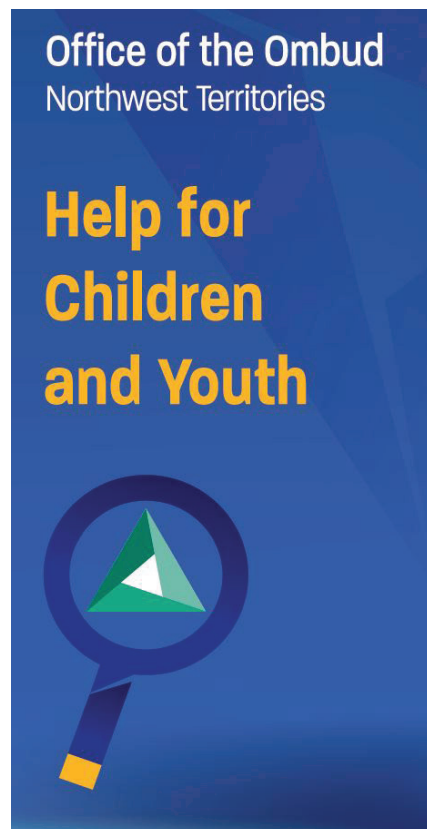
Réalisations et faits marquants de l'exercice

L'exercice écoulé a été marqué par de nombreux développements et par quelques réussites notables pour le Bureau. Nous avons réglé avec succès un dossier de plainte particulièrement important, qui a donné lieu à des résultats très positifs grâce à l'aide d'Habitation TNO dans une résidence pour personnes âgées. Depuis la construction de cette résidence, les personnes âgées ne disposaient pas de certains équipements essentiels à leur sécurité et à leur confort au quotidien. Grâce au soutien d'Habitation TNO et à nos efforts constants pour installer des barres d'appui dans les douches et des rideaux aux fenêtres, nous nous réjouissons d'annoncer que tous les résidents qui souhaitaient ou avaient besoin de ces équipements en disposent désormais dans leur logement. Une seule plainte a permis d'apporter un changement positif pour tous les autres résidents, qui bénéficient désormais de douches plus sûres et de logements plus frais pendant les mois d'été. Pour en savoir plus sur cette plainte, consultez notre étude de cas ci-après.

Un grand merci à Habitation TNO pour avoir installé ces équipements. Cette plainte nous a été transmise directement après les tournées de sensibilisation menées par la protectrice du citoyen en 2024.

Le Bureau a également diffusé avec succès des documents promotionnels destinés aux jeunes. Nous sommes désormais en mesure de proposer des renseignements sur le Bureau du protecteur du citoyen qui s'adressent à un public plus jeune. Il peut ainsi mieux connaître ses droits au moment d'interagir avec le gouvernement et ses organismes. Il est important que les jeunes sachent que le Bureau peut les aider en cas de problème concernant l'Aide financière aux étudiants, les véhicules à moteur et les permis de conduire, les services à l'enfance et à la jeunesse ou tout autre service public des TNO avec lequel ils sont en contact. Le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation, le ministère de la Justice et le ministère de la Santé et des Services sociaux ont tous accepté d'afficher nos brochures et nos affiches dans les écoles des TNO, dans les centres de détention et dans les salles d'attente des services sociaux. Ces documents sont également mis à la disposition de tous les parents d'accueil des TNO.

À l'avenir, nous envisageons d'organiser des séances d'échange avec les jeunes dans tout le territoire afin de leur présenter nos documents et de leur proposer nos services directement.



Échanges concernant les textes législatifs à venir

Au cours de l'exercice écoulé, le Bureau a formulé des observations sur plusieurs lois actuellement à l'étude, notamment : la **Loi sur les statistiques de l'état civil**; la **Loi sur la confiscation civile** et la **Loi sur l'entrée sans autorisation** (deux projets de loi constituant la nouvelle **Loi visant à assurer la sécurité des collectivités et des quartiers**); la **Loi modifiant la Loi sur la fonction publique**.

Nous nous réjouissons que, pour bon nombre de ces échanges tenus avec le public, l'Assemblée législative ait demandé au Bureau du protecteur du citoyen de transmettre ses observations directement au comité. Nous sommes ravis de le faire et continuerons à le faire chaque fois qu'on nous le demandera.

2025-2026

Éducation et sensibilisation du public

Cette année a marqué une nouvelle étape dans le développement de l'offre de cours en ligne pour le Bureau. En collaboration avec le ministère de l'Industrie, du Tourisme et de l'Investissement (MITI), nous avons conçu et animé des ateliers de formation basés sur des études de cas au mois de février. Au total, 25 membres du personnel du Ministère ont participé à nos ateliers de deux heures, spécialement conçus pour le MITI. Ce cours se poursuivra également au cours du nouvel exercice fiscal, à partir du mois de mai.





Nous avons eu le bonheur de constater à quel point les employées et employés connaissaient déjà les principes de l'équité administrative et de voir tous les efforts qu'ils déploient pour garantir l'équité des procédures, des décisions et des services dans leur travail quotidien. Nous les en félicitons.

Le Bureau du protecteur du citoyen s'est également déplacé cette année. Nous avons participé au Salon professionnel de Yellowknife en mai, à la journée d'accueil des nouveaux arrivants à Yellowknife en août, à l'assemblée générale annuelle de la Northwest Territories Association of Communities (Association des collectivités des Territoires du Nord-Ouest) en février, ainsi qu'à une visite complète du Centre correctionnel du Mackenzie Sud en mars.

La protectrice du citoyen a également assisté à l'assemblée générale annuelle du Conseil canadien des ombudsmans parlementaires à Charlottetown.

La protectrice du citoyen adjointe a également été invitée au mois d'octobre à faire une présentation à Yellowknife lors de la Conférence des acteurs du développement économique dans le Nord. Cette intervention a donné naissance aux ateliers de formation sur les études de cas avec le MITI mentionnés précédemment.

Cette année, le Bureau a également fait l'objet d'une couverture médiatique. La protectrice du citoyen a été interviewée par le journal en ligne francophone *L'Aquilon*, ainsi que par CBC Radio North dans le cadre de l'émission matinale *The Trailbreaker*.

2025-2026

Témoignages sur notre travail

”

J'ai vraiment l'impression d'être écoutée et prise au sérieux en ce moment.

C'est une excellente nouvelle! Quel soulagement!

Je suis très contente de pouvoir vous parler, parce qu'au début, je me disais juste : "Je suis tellement en colère!". À présent, je vois que ça peut évoluer de manière positive.

Après avoir discuté avec vous, au moins, j'ai vraiment l'impression que ma tension a baissé.

Merci beaucoup pour votre aide et pour toutes ces réponses. Je comprends beaucoup mieux et je vous remercie vraiment d'avoir répondu si rapidement.

J'étais furieux quand j'ai appelé vos services, mais je me sens beaucoup mieux maintenant.

”

Ce ne sont que quelques exemples des témoignages que nous avons reçus l'année dernière 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.

Il arrive que des personnes aient l'impression que le gouvernement ne prend pas leurs préoccupations au sérieux. Elles sont souvent en colère. Même lorsqu'il est trop tard pour régler leur situation personnelle, plusieurs souhaitent que le problème soit corrigé afin d'éviter qu'il ne se reproduise pour d'autres. Certaines personnes éprouvent également de la méfiance envers les institutions et peuvent craindre d'être traitées de façon injuste, voire de se faire mettre des bâtons dans les roues. Elles en viennent parfois à douter du respect des procédures et des politiques en place. Il arrive que les processus et les décisions du gouvernement manquent de clarté ou de transparence, ou encore que les modes de communication ne répondent pas aux besoins des personnes. Dans certains cas, des personnes peuvent même passer entre les mailles du filet du système.

Ce sont toutes des situations où le Bureau a pu apporter son aide grâce à ses services indépendants et gratuits. Nous le faisons en orientant les gens vers les bonnes ressources, en tenant de régler les problèmes rapidement et en menant des enquêtes, au besoin. Nous obtenons des renseignements et échangeons directement avec les fonctionnaires concernés afin de mieux comprendre ce qui s'est produit et de trouver des solutions aux problèmes soulevés. Ce processus se distingue de la plupart des autres. Nous sommes fiers de notre approche collaborative et de notre capacité à trouver des solutions avec les deux parties, dans un souci d'équité administrative.

Exemples de notre travail

En vedette : le cas d'une résidence pour personnes âgées

Que s'est-il passé

Au cours de l'une de ses tournées dans les collectivités, la protectrice a visité un foyer pour personnes âgées. Construit par Habitation TNO, le bâtiment comprenait des logements sociaux gérés par l'Office d'habitation local.

Au cours d'une discussion avec les résidents, deux personnes âgées ont fait part de leurs préoccupations concernant leurs logements. Elles avaient emménagé dans l'immeuble peu après l'achèvement des travaux, plusieurs années auparavant. Des rideaux n'avaient toujours pas été installés, ce qui avait des répercussions directes sur les températures régnant dans ces logements. Elles ont également fait part de sérieuses préoccupations en matière de sécurité concernant l'absence de barres d'appui dans les douches. Ces deux personnes âgées ont expliqué qu'elles demandaient ces rideaux et ces barres d'appui depuis des années, mais que, malgré leurs demandes répétées, rien n'avait changé.

Ce que nous avons fait

Nous avons contacté l'Office d'habitation pour demander que des rideaux et des barres d'appui soient installés dans tous les logements de l'immeuble. L'Office du logement a expliqué qu'il devait collaborer avec Habitation TNO pour résoudre ce problème, pour des raisons techniques et en raison de coûts dépassant son budget.

Malgré ces efforts, de nombreux retards se sont succédé. Certaines fournitures ont pu être commandées par l'Office d'habitation, tandis que d'autres ont dû être achetées par Habitation TNO en raison des contraintes budgétaires. Une grève des services postaux

a également retardé la livraison de certains articles. L'installation des rideaux a nécessité une coordination avec un autre organisme, et des difficultés techniques sont apparues en raison de l'angle des murs. L'existence de postes non pourvus au bureau régional d'Habitation TNO a également ralenti l'avancée des travaux à plusieurs reprises.

Que s'est-il passé ensuite?

Le Bureau a continué de suivre la situation de près et a assuré un suivi régulier afin de remédier aux retards persistants. Finalement, le personnel d'Habitation TNO nous a informés que les rideaux avaient été installés et que les barres d'appui pour la douche étaient arrivées en vue d'une installation la même semaine.

Nous avons pris contact avec les deux personnes âgées qui nous avaient fait part de leurs préoccupations. Elles ont confirmé que les rideaux étaient désormais installés, mais nous ont indiqué qu'elles n'avaient toujours pas de barres d'appui pour la douche et qu'elles ne comprenaient pas pourquoi. Nous avons posé la question à Habitation TNO. Son personnel nous a expliqué que des barres d'appui avaient été commandées pour tous les logements, mais qu'un seul résident avait accepté qu'elles soient installées, les autres ayant refusé.

Les deux personnes âgées nous ont dit qu'elles avaient toujours voulu des barres d'appui dans leur logement et qu'elles le souhaitent toujours. Elles ont ajouté qu'elles ne comprenaient pas pourquoi quelqu'un refuserait, en précisant : « Nous sommes tous âgés : nous en avons tous besoin ».

Ce que nous avons fait ensuite

Le Bureau du protecteur du citoyen a demandé l'installation sans délai de barres d'appui dans les logements des deux personnes âgées qui avaient clairement donné leur accord. Il a également demandé au personnel chargé du logement de s'entretenir individuellement avec chaque résident afin de s'assurer qu'aucun problème de communication n'influencerait leurs réponses.

Pour ce faire, le Bureau a fourni des directives claires sur la manière dont le personnel pouvait expliquer l'utilité et les avantages des barres d'appui et préciser qu'elles étaient gratuites tout en soulignant la nécessité de tenir compte des facteurs culturels, des différences linguistiques et des problèmes d'audition lors des échanges avec les résidents.

Le résultat final

Des barres d'appui ont été installées dans tous les logements de l'immeuble. Tous les résidents ont désormais accès à ce dispositif de sécurité essentiel. Ces améliorations auront des retombées positives directes sur leur santé et leur sécurité et profiteront aux futurs résidents de ce complexe.

Pourquoi est-ce important?

Ce cas montre à quel point des problèmes importants peuvent rester sans solution lorsque les responsabilités sont diluées entre plusieurs organismes. Les deux personnes âgées ont exprimé leurs préoccupations pendant des années, et même après l'intervention du Bureau, l'avancée des travaux a été freinée par des obstacles techniques, administratifs et logistiques. Sans un suivi régulier, le problème aurait pu se prolonger indéfiniment.

Cette affaire souligne également l'importance d'une sensibilisation au plus près du terrain et des collectivités. Les personnes âgées qui nous ont fait part de ces préoccupations ne l'auraient pas fait de leur propre initiative. Ce n'est que grâce à des échanges en face à face, lors d'une visite de terrain effectuée par la protectrice du citoyen, que la confiance a pu s'établir et que leurs voix ont été entendues.

Enfin, ces résultats montrent à quel point une communication claire est essentielle pour parvenir à des résultats équitables. Le malentendu concernant le fait que certains résidents refuseraient l'installation de barres d'appui montre à quel point le contexte linguistique et culturel ainsi que d'autres obstacles à la communication peuvent influencer le consentement et la prise de décision, en particulier chez les personnes âgées. En veillant à ce que les explications soient claires, compréhensibles et adaptées aux besoins des résidents, nous sommes parvenus à une solution qui a permis d'améliorer la sécurité et la dignité de tous les occupants de l'immeuble.

Autres exemples de notre travail

Exemple n° 1

Règlement rapide

Reggie

Que s'est-il passé?

Reggie vient d'une petite localité où les ressources publiques et les interlocuteurs sont rares. Son emploi au sein du GTNO avait pris fin depuis plusieurs mois et il attendait que son Relevé d'emploi (RE) lui soit délivré pour pouvoir entamer les démarches en vue de s'inscrire à l'assurance-emploi. Malgré ses tentatives de communication avec son ancien ministère, il n'a pas obtenu de réponse quant à la raison pour laquelle l'envoi de son RE prenait autant de temps.

Ce que nous avons fait

Nous avons confirmé à Reggie qu'il avait raison : les RE doivent être produits dans les délais impartis et, conformément à la législation sur le droit du travail, être remis au plus tard deux semaines après la fin du contrat de travail. Nous avons donc saisi le ministère des Finances de sa plainte.

Le résultat

Moins d'une journée après que nous avons saisi le ministère de cette plainte, Reggie a reçu son RE.

Pourquoi est-ce important?

Reggie avait essayé de son propre chef de communiquer avec diverses personnes et administrations, y compris le gouvernement fédéral. Aucune des personnes sollicitées n'avait été en mesure de l'aider car, bien malgré lui, il ne savait pas à qui s'adresser pour obtenir son RE.

Il s'est avéré qu'une simple erreur de transmission électronique s'était produite. Le problème a été réglé dès que nous avons communiqué avec le ministère des Finances pour nous renseigner sur l'avancée de son dossier.

Exemple n° 2

Règlement rapide

Angela

Que s'est-il passé?

Angela vivait dans une autre province et percevait depuis 25 ans une pension à vie versée par la Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs (CSTIT). Un mois, son versement n'est pas arrivé à la date habituelle. Elle a patienté un moment, au cas où il s'agirait simplement d'un retard, puis a appelé la responsable de son dossier et lui a laissé un message. Comme elle n'avait toujours pas reçu de réponse et que son paiement n'était toujours pas arrivé, Angela ne savait pas quoi faire ensuite.

Au moment où elle a contacté le Bureau, Angela n'avait pas reçu ses versements de pension depuis trois mois et était, à juste titre, très inquiète.

Ce que nous avons fait

Lorsque nous avons contacté la CSTIT, nous avons appris que ses services avaient tenté à plusieurs reprises de joindre Angela par téléphone, mais qu'ils n'avaient pas obtenu de réponse. Nous leur avons demandé le numéro de téléphone qu'ils avaient dans leurs

dossiers et avons constaté qu'il ne correspondait pas à celui qu'Angela nous avait donné. Angela a confirmé qu'elle avait changé de numéro de téléphone et s'est rendu compte qu'elle n'en avait pas informé la CSTIT. Avec son accord, nous avons transmis ses nouvelles coordonnées à la CSTIT.

Le personnel de la CSTIT a également expliqué la procédure annuelle applicable aux bénéficiaires de pensions. Chaque année, ils envoient par courrier un formulaire que les bénéficiaires doivent remplir et renvoyer afin de confirmer leurs coordonnées et de continuer à percevoir leurs prestations. Angela avait renvoyé ce formulaire chaque année, sauf l'année dernière. La CSTIT avait tenté de l'appeler pour lui expliquer que ce formulaire était nécessaire pour que les versements puissent se poursuivre, mais ses services utilisaient un numéro de téléphone obsolète et ignoraient qu'il n'était plus valide.

Angela n'utilisant pas de courriels, lorsque les équipes de la CSTIT ne sont pas parvenues à la joindre par téléphone, elles lui ont également envoyé par la poste des exemplaires supplémentaires du formulaire, accompagnés d'une explication écrite. Angela se souvenait d'avoir reçu ces formulaires, mais elle nous a dit qu'elle les avait jetés, pensant qu'après tant d'années de perception de sa pension, il n'était plus nécessaire de confirmer ces renseignements.

Le résultat

La CSTIT a envoyé à Angela un autre exemplaire du formulaire requis. Comprenant désormais l'importance de ce document, Angela l'a rempli et renvoyé sans tarder. La CSTIT a immédiatement repris le versement de sa pension et lui a versé les arriérés correspondant aux trois mois non versés.

Pourquoi est-ce important?

La plupart des plaintes que nous recevons sont en fin de compte liées à des problèmes de communication. Dans ce cas précis, la CSTIT faisait tout son possible pour résoudre le problème, mais ne disposait que d'un numéro de téléphone obsolète. Bien que le personnel ait également tenté de communiquer avec elle par courrier, Angela n'a pas pleinement saisi l'importance de cette correspondance.

Des situations comme celle-ci montrent à quel point il est facile de passer entre les mailles du filet lorsque la communication est rompue, en particulier pour les personnes qui dépendent de la correspondance papier ou qui ont un accès limité aux technologies. Le Bureau peut jouer un rôle utile lorsqu'il s'agit de rétablir le lien entre des personnes et des systèmes, de dissiper les malentendus et de veiller à ce que les obstacles à la communication n'empêchent pas les personnes de bénéficier des prestations dont elles dépendent.

Exemple n° 3

Règlement rapide

Ryan

Que s'est-il passé?

Ryan a reçu un courriel de son agente des services du MECF l'informant que ses prestations de l'Aide au revenu allaient être suspendues. La raison invoquée était qu'il n'avait pas fourni les renseignements financiers exigés dans les délais impartis.

Ryan a communiqué avec son agente des services et lui a expliqué qu'il avait déjà envoyé les documents demandés à plusieurs reprises au cours des derniers mois par courriel. Il a ensuite une nouvelle fois renvoyé les documents. Son agente des services lui a confirmé que ses prestations seraient rétablies dès lors que les documents avaient été reçus. Elle a toutefois expliqué à Ryan qu'elle n'avait trouvé aucune trace indiquant qu'il avait transmis ces renseignements avant la date limite, et qu'il ne percevrait donc pas de paiements rétroactifs pour la période durant laquelle ses prestations lui avaient été refusées.

Ryan a expliqué que des problèmes avec sa messagerie électronique l'empêchaient de prouver qu'il avait bien envoyé les documents plus tôt, même s'il savait qu'il l'avait fait. Craignant de perdre ces prestations dont il dépendait, Ryan a communiqué avec le Bureau pour obtenir de l'aide.

Ce que nous avons fait

Nous avons discuté avec le MECF de la situation de Ryan. Ryan est parvenu à rassembler un grand nombre de documents. Nous l'avons aidé à les passer en revue afin d'en extraire les renseignements pertinents et de présenter au MECF un compte rendu des faits.

Le résultat

Le MECF a reconnu que Ryan avait pris les mesures nécessaires pour envoyer ses documents avant la date limite. En conséquence, le refus des prestations a été annulé, et Ryan a reçu des paiements rétroactifs pour la période durant laquelle ses prestations avaient été suspendues.

Pourquoi est-ce important?

Ce dossier met en évidence les répercussions que peuvent avoir les obstacles techniques et les difficultés liées à la tenue des registres. Ryan a fait ce qu'on lui avait demandé, mais en raison de problèmes liés aux courriels, les renseignements qu'il avait transmis n'étaient pas faciles à vérifier, et il lui était difficile d'essayer d'expliquer ce qui s'était passé sans une aide extérieure.

2025-2026

Rapport financier

POSTE DE DÉPENSE	MONTANT (\$)
RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX	<u>736,009</u>
AUTRES DÉPENSES	
Déplacement et transport	17,262
Équipement et fournitures	18,756
Services achetés	33,812
Services contractuels	68,089
Frais et paiements	1,522
FRAIS INFORMATIQUES	18,207
TOTAL DES AUTRES DÉPENSES	<u>157,648</u>
TOTAL	<u>893,656.53</u>

Recommandations de la protectrice du citoyen

L'article 45 de la Loi sur le protecteur du citoyen autorise le Conseil exécutif à y apporter des modifications et stipule : « Le commissaire, sur la recommandation du Conseil exécutif, peut, par décret, ajouter des autorités à l'annexe ou l'en retirer. »

On recommande de modifier la liste des autorités figurant à l'annexe de la Loi sur le protecteur du citoyen afin d'y inclure ce qui suit : « Tout établissement d'aide à l'enfance, conformément à la définition figurant dans la Loi sur les services à l'enfance et à la famille ».

Cette modification élargirait la compétence du Bureau du protecteur du citoyen afin de lui permettre de mener des enquêtes sur les plaintes concernant des prestataires privés ou des particuliers s'occupant d'enfants en vertu de la Loi sur les services à l'enfance et à la famille, un domaine qui ne relève actuellement pas de ses compétences. Cette demande de modification législative s'explique par l'augmentation constante du nombre de plaintes reçues par nos services concernant des enfants et des jeunes placés dans des foyers d'accueil ou des établissements d'aide à l'enfance. Nous avons reçu sept plaintes de ce type au cours de l'exercice 2023-2024, six plaintes en 2024-2025 et 23 plaintes en 2025-2026, soit une nette augmentation.

Cette proposition de modification permettrait également de répondre à une préoccupation majeure quant aux moyens de recours limités dont disposent actuellement les enfants et les jeunes lorsqu'ils déposent une plainte concernant la prise en charge dont ils font l'objet. Élargir la supervision du Bureau du protecteur du citoyen à ces services permettrait de renforcer la responsabilisation, de promouvoir l'équité administrative et de garantir que les enfants et les jeunes ont accès à un mécanisme d'examen indépendant et impartial en cas de problème.

ʔerihł'ís Dēne Sų́líné yatı t'a huts'elkēr xa beyáyatı theʔą ʔat'e, nuwe ts'ēn yółtı.

Dēne Sų́líné

Kīspin ki nitawihtīn ē nīhīyawihk ōma ācimōwin, tipwāsinān.

nēhiyawēwin

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

English

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

French

Jii gwandak izhii ginjik vat'atr'ijāhch'uu zhit yinohtan jì, diits'āt ginohkii.

Dinjii Zhu' Ginjik

Hapkua titiqqat pijumagupkit Inuinnaqtun, uvaptinnut hivajarlutit.

Innuiaqtun

ᑕᑦᑭᑦ ᑎᑎᑦᑕᑦᑭᑦ ᐱᑦᑭᑦᑭᑦ ᐃᑦᑕᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦ, ᐃᑦᑕᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦᑭᑦ.

Inuktitut

Uvanittuaq ilitchurisukupku Inuvialuktun, ququaqluta.

Inuvialuktun

Edı gondı dehgáh got'ıe zhatıé k'éé edat'éh enahddhę nıde naxets'ę edahfı.

Dene Kədə

K'áhshó got'ıne xədə k'é hederı ʔedłhtl'é yerıniwę nıde dúle.

Dene Zhatıé

Tłıchq yatı k'éé. Dı wegodı newq dè, gots'o gonede.

Tłıchq



Bureau du protecteur
du citoyen

1-844-686-6283

info@nwtombud.ca