



Forum sur la sécurité du revenu : ce que nous avons entendu

Janvier 2019

Table des matières

Contexte	3
Qu'est-ce que l'aide au revenu?	3
Processus d'échange.....	3
Méthode d'échange	4
VALEURS COMMUNES.....	4
BRÈVE MISE EN CONTEXTE.....	4
MISE EN PLACE DES CHANGEMENTS	5
STRUCTURE DE L'ÉCHANGE.....	5
Ce que nous avons entendu Résumé par thèmes	6
ACCÈS À L'AIDE AU REVENU.....	6
CHOIX PRODUCTIFS.....	7
MAINTIEN DE L'ADMISSIBILITÉ	9
AUTRES SUGGESTIONS	10
Ce que nous avons lu	11
Conclusion.....	12
REMERCIEMENTS	12
ANNEXE 1 : LISTE DÉTAILLÉE DES PROPOSITIONS.....	13

Contexte

Les services et les programmes de la sécurité du revenu sont des mailles essentielles du filet social qui travaillent ensemble pour répondre aux besoins complexes des résidents. Le ministère de l'Éducation, de la Culture et de la Formation (MÉCF) du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) chapeaute cinq programmes de la sécurité du revenu : le Programme d'aide au revenu, la prestation pour enfants des Territoires du Nord-Ouest, la prestation de retraite supplémentaire pour les personnes âgées, la Subvention au chauffage résidentiel pour les personnes âgées et le Programme d'aide financière aux étudiants.

En décembre 2018, M^{me} Caroline Cochrane, ministre de l'Éducation, de la Culture et de la Formation, a rencontré, en compagnie de hauts fonctionnaires, des organisations non gouvernementales (ONG) prestataires de services et des clients de tout le territoire recevant ou ayant reçu de l'aide du Programme d'aide au revenu (le « Programme ») pour connaître leurs priorités et les solutions qu'ils avaient à proposer.

Qu'est-ce que l'aide au revenu?

L'aide au revenu apporte un soutien financier aux résidents âgés d'au moins 19 ans pour certaines dépenses ou pour les premières nécessités comme la nourriture, le logement et les services publics. La somme accordée est déterminée par une évaluation des besoins financiers.

Le Programme encourage ses clients à faire des « choix productifs » : s'ils sont aptes à travailler, ils sont tenus de participer à des activités de développement des compétences en vue d'obtenir un emploi.

L'aide accordée est fonction des besoins. Pour être admissibles aux prestations, les demandeurs doivent d'abord faire la preuve de leurs besoins financiers. Le gouvernement veille ainsi à une utilisation responsable des fonds publics selon une approche transparente, équitable et cohérente.

Processus d'échange

En tout, 33 organisations ont été conviées à la rencontre; elles devaient amener un client ou un ex-client du Programme. Les invitations ont été faites par courriel, et les organisations ont pu poser toutes leurs questions lors d'un appel de suivi. Dans les

jours précédant la rencontre, les 33 organisations ont reçu l'ordre du jour de la réunion et un survol des objectifs, à savoir :

- recueillir les commentaires, les idées et les suggestions des clients, ex-clients et prestataires de services en vue d'améliorer le Programme et ses mécanismes;
- connaître l'expérience des clients ayant reçu des services du Programme.

Il y était également question des quatre grands thèmes à l'ordre du jour.

1. Comment **accéder** au Programme (la demande, le personnel, les exigences de déclaration, etc.).
2. Les exigences touchant les **choix productifs**.
3. Les exigences de **maintien de l'admissibilité** (déclarer ses revenus, obtenir et conserver un emploi, fournir les documents requis).
4. Toute **autre** solution ou proposition de la part des participants.

Vingt-deux participants ont assisté à la réunion : quinze à Yellowknife, dont trois clients, et sept par vidéoconférence, dont deux clients. La technologie vidéo a ainsi rendu possibles les discussions en temps réel avec des participants de Hay River, d'Inuvik et de Tuktoyaktuk.

Des représentants clés du MÉCF, dont la ministre, la sous-ministre et le sous-ministre adjoint, étaient présents pour écouter les participants et apprendre de leurs interventions.

Méthode d'échange

VALEURS COMMUNES

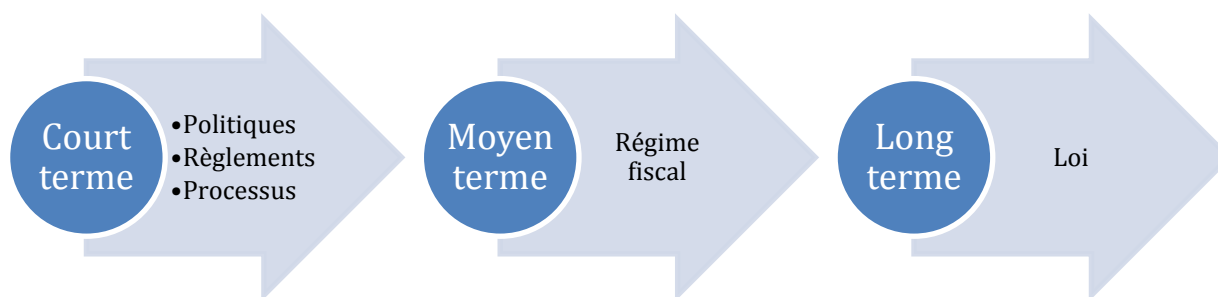
Tous se sont entendus sur les valeurs communes qui devaient sous-tendre les échanges : reconnaissance d'une zone neutre, respect, confidentialité et empathie. Les participants ont également convenu de faire preuve d'empathie, surtout envers ceux qui auraient à raconter des expériences difficiles.

BRÈVE MISE EN CONTEXTE

En guise de mise en contexte, le sous-ministre adjoint du MÉCF a présenté rapidement les cinq programmes de la sécurité du revenu, insistant tout particulièrement sur celui d'aide au revenu.

Il a également été question de la gestion du changement et de ce qui est réalisable à court, moyen et long terme.

MISE EN PLACE DES CHANGEMENTS



La ministre a conclu la présentation en demandant aux participants d'examiner les solutions et les propositions recueillies pour établir un ordre de priorité.

STRUCTURE DE L'ÉCHANGE

La présentation était suivie de deux activités visant à encourager les échanges. La première était un cercle de discussion où chacun a eu l'occasion de se présenter et de parler de son expérience au sein du Programme.

Les participants étaient ensuite invités à réfléchir au Programme et à ses mécanismes pour trouver des améliorations potentielles. Séparés en quatre groupes, ils devaient discuter de chacun des quatre thèmes suivants :

1. Comment pourrait-on améliorer l'**accès au programme**?
2. Comment pourrait-on améliorer les **exigences touchant les choix productifs**?
3. Comment pourrait-on améliorer les **exigences de maintien de l'admissibilité**?
4. Comment pourrait-on améliorer les **autres aspects du programme**?

Chaque groupe devait indiquer ses réponses sur des tableaux de papier disposés dans la pièce (y compris à Hay River et Inuvik). Une fois les discussions terminées, les participants devaient déterminer cinq priorités parmi l'ensemble des solutions proposées.

Ce que nous avons entendu

Résumé par thèmes

ACCÈS À L'AIDE AU REVENU

Dans le cadre du présent rapport, avoir accès à l'aide au revenu signifie que le client connaît le programme, le comprend, voit sa demande acceptée et reçoit un soutien. Ce thème comprend, entre autres, l'accès au formulaire de demande et aux documents connexes, le personnel, et la réception des paiements.

Il est ressorti clairement des discussions qu'il faut offrir plus de renseignements sur les politiques du programme et faire en sorte que les clients, ainsi que ceux qui les défendent et les aident, les comprennent.

La question des formulaires de demande et des documents explicatifs revenait constamment : ils sont complexes et difficiles à comprendre.

Les participants ont recommandé que le processus de demande soit simplifié et que les formulaires soient révisés. Tous les documents d'aide au revenu, y compris le guide des politiques et les documents de communication, devraient être rédigés dans des mots simples et respectueux.

Certains ont suggéré que le personnel se rapproche des ONG et des clients de la collectivité. Les employés devraient être autorisés à rencontrer les clients là où ces derniers se sentent en sécurité, comme dans les bureaux des ONG. Tous semblaient s'entendre sur l'idée qu'une allocation ne devrait jamais être retenue à cause de l'erreur d'un agent des services à la clientèle (ASC) ou d'un manque de ressources du gouvernement. Enfin, le MÉCF devrait veiller à ce qu'une formation adéquate soit donnée au personnel travaillant auprès des résidents touchés par un traumatisme ou handicapés.

« Les clients ont besoin d'être mieux informés, de participer à des ateliers. Il faut leur permettre de se prendre en charge – ils doivent bien connaître tous les choix possibles pour pouvoir faire les bons. »

« Le troisième obstacle est l'obligation de fournir une pièce d'identité, ce qui est parfois difficile pour nos clients. »

« C'est un système dans lequel il est très difficile de se retrouver. »

« Les clients ne se sentent pas compris et n'ont pas l'impression d'avoir reçu toute l'information nécessaire. »

« Il faudrait fournir des documents qui expliquent aux clients de façon simple ce qu'on attend d'eux. »

Parmi les grandes priorités retenues pour ce thème, notons les suivantes :

- Simplifier le processus de demande et de déclarations régulières.
- Ne jamais retenir d'allocations à cause d'une erreur d'un ASC ou d'un manque de ressources du gouvernement.
- Faire en sorte que les clients et les travailleurs comprennent bien les choix qui s'offrent à eux (remettre une brochure à chaque client et travailleur).
- Encourager un travail de proximité en amenant le personnel là où les clients se sentent à l'aise et en sécurité.
- Organiser des rendez-vous ailleurs, comme dans les bureaux des ONG.
- Retenir les services d'un ASC spécialiste en invalidités et capable de réellement aider les clients handicapés.
- Instaurer la déclaration sous serment comme moyen d'attester de l'identité d'un client.

CHOIX PRODUCTIFS

Les choix productifs sont des activités auxquelles les clients aptes âgés de 19 à 59 ans doivent obligatoirement participer en vue d'atteindre leurs objectifs en matière d'autonomie. Il peut s'agir par exemple de ce qui suit :

- Un emploi offrant une rémunération ou un salaire.
- Des activités traditionnelles, comme la chasse, le piégeage et la pêche.
- Un programme d'éducation – par exemple des études postsecondaires, de l'alphabétisation et une formation de base des adultes, ou encore un programme scolaire de 12^e année ou moins dans un établissement autorisé.
- De la planification de carrière – un plan de carrière ou d'action élaboré avec un agent de perfectionnement professionnel.
- Des programmes de mieux-être.
- Un programme sur le rôle parental.
- Des soins à un adulte handicapé à charge ou à une personne à charge nécessitant des services de soins à domicile.
- Du travail communautaire non rémunéré ou du bénévolat.

La majorité des participants comprenaient la raison d'être de cette composante du programme et l'acceptaient, mais ils ont toutefois recommandé qu'elle soit davantage axée sur le client et ses choix.

Il a été suggéré que le personnel s'assure que le client (comme sa famille) est dans une situation stable et logé convenablement avant d'exiger qu'il s'engage dans un choix productif. De plus, les personnes handicapées devraient se voir offrir des choix productifs adaptés à leurs capacités. Il faudrait respecter davantage les artistes en leur permettant de poursuivre leur travail en guise de choix productif. Enfin, on a recommandé d'offrir plus de choix de formation, comme un apprentissage de l'autonomie fonctionnelle ou des cours sur le rôle parental.

Les participants de Yellowknife recommandaient que les choix productifs soient adaptés à chacun, tandis que ceux des régions insistaient plutôt sur l'importance d'une homogénéité dans le nombre d'heures exigées des clients et proposaient que les activités comprennent une formation sur l'autonomie fonctionnelle et des ateliers sur les budgets.

Parmi les grandes priorités retenues pour ce thème, notons les suivantes :

- Axer les exigences en matière de choix productifs sur le client et ses choix. Par exemple, favoriser d'abord la stabilité familiale, le bien-être et le logement.
- Tenir compte du fait que les choix productifs ne sont pas nécessaires pour une personne handicapée qui pourrait ne jamais être apte à travailler – ces choix devraient à tout le moins être adaptés aux capacités de la personne.
- Offrir des ateliers d'autonomie fonctionnelle dans

« L'éventail des choix productifs est très restreint, il faudrait l'élargir. Par exemple, je ne retrouve rien de ma culture dans les activités traditionnelles. »

« Les gens de ma collectivité aiment beaucoup l'exigence des choix productifs, mais il n'y a pas assez de véritables activités nordiques. Ils préfèrent surtout pêcher et bûcher du bois pour la collectivité. »

« Il n'y a aucun choix productif qui aide les artistes. Ceux qui reçoivent de l'aide au revenu doivent travailler, ce qui retarde le travail artistique; une seule œuvre peut prendre jusqu'à un an. »

« Ils ont besoin de choix qui les occupent – pelleter de la neige ou couper du bois, faire du bénévolat. Il faudrait tenir des ateliers sur l'aide au revenu pour les clients dans les collectivités. »

toutes les collectivités, sur une base régulière, comme possibilité de choix productif. Y aborder par exemple la gestion financière et les choix santé à l'épicerie.

MAINTIEN DE L'ADMISSIBILITÉ

Dans le cadre du présent rapport, le maintien de l'admissibilité renvoie aux exigences à respecter pour demeurer admissible à l'aide au revenu. Elles comprennent les formulaires à remplir mensuellement, l'obligation de respecter ses choix productifs et de suivre d'autres programmes selon le cas, et la déclaration de revenus.

Les participants ont indiqué clairement que le programme était complexe et que ni les clients ni les ONG n'en connaissaient ou n'en comprenaient toujours parfaitement les exigences.

Ils ont également exprimé leurs préoccupations quant aux pénalités associées au non-respect des exigences du programme.

Selon les participants, le maintien de l'admissibilité à l'aide au revenu devrait dépendre des besoins du client en matière de logement, de nourriture et de ressources de première nécessité, et non de ses choix productifs à bien.

Il a été suggéré que le Programme permette aux clients de faire leurs déclarations sur une base trimestrielle ou d'avoir un calendrier de versements réguliers. On a également souligné que les clients doivent et souhaitent mieux comprendre leurs droits et les choix qui s'offrent à eux, et que le personnel devrait leur expliquer les conditions d'admissibilité dans un langage simple et respectueux. Les clients devraient en outre pouvoir obtenir de l'information claire sur le règlement des différends et la possibilité de recevoir l'aide d'un

« Il y a beaucoup de paperasse et d'exigences pour les travailleurs. Le système est très lent. »

« En cas de retard ou d'échec dans un paiement, selon la politique, le Programme ne paie pas les arriérés; ça vient du budget de nourriture du client. »

« Son choix productif aurait dû être de se remettre sur pied, parce qu'il n'était pas apte à travailler. Malheureusement, on lui a imposé comme choix de trouver un emploi, ce qui était impossible vu son état de santé. Maintenant, il est sans abri et n'est plus admissible au programme. »

« Quand un paiement d'aide au revenu est en retard, ce sont les ONG qui prennent la relève, et elles n'en ont pas les moyens. »

« Malheureusement, le père ne répondait pas aux exigences d'admissibilité, et les prestations ont été coupées. La mère était admissible, mais comme le père ne l'était plus, ils ont tous perdu leur admissibilité au Programme. Notre ONG a dû se charger d'aider la mère et son bébé. »

défenseur.

Parmi les grandes priorités retenues pour ce thème, notons les suivantes :

- Faire en sorte que les clients comprennent les choix qui s'offrent à eux.
- Offrir aux clients le plus de renseignements possible au moyen de séances d'information et de guides.
- Faire connaître aux clients leur droit de recourir à un défenseur.
- Déterminer l'admissibilité d'abord en fonction des besoins en matière de logement, de nourriture et de ressources de première nécessité, et ensuite en fonction des exigences en matière de choix productifs.
- Veiller à ce que les exigences d'admissibilité n'entraînent jamais de situation d'itinérance.
- Déterminer l'admissibilité en fonction du revenu de la personne et non du ménage (ce ne sont pas tous les membres d'un même ménage qui ont accès aux revenus des autres).
- Passer à une déclaration trimestrielle et à un système de versements continus pour tous ceux qui le veulent ou en ont besoin.
- Améliorer la régularité des paiements.

AUTRES SUGGESTIONS

Les participants étaient invités à soumettre d'autres suggestions et solutions sur des aspects n'ayant pas été abordés précédemment, de même qu'à communiquer toute autre idée qu'ils pourraient avoir sur les programmes de la sécurité du revenu et le rôle du MÉCF.

Ils ont recommandé la mise sur pied d'un comité directeur sur l'aide au revenu, une augmentation du nombre de rencontres entre les ONG et les cadres de l'aide au revenu, et un resserrement de la collaboration entre les travailleurs de première ligne et les ONG. Les participants ont également insisté à nouveau sur l'importance de proposer aux clients une information simple sous différentes formes, entre autres des ateliers.

Il a été question d'augmenter le montant des prestations pour y inclure un financement pour la téléphonie de base, l'Internet et les coûts de buanderie, ainsi que pour les médicaments sur ordonnance, les soins dentaires et de la vue, les grossesses et les suppléments nutritionnels.

Parmi les grandes priorités retenues pour ce thème, notons les suivantes :

- Assurer un minimum de deux rencontres par année entre les ONG et les cadres du Programme.
- Mettre sur pied un comité directeur sur l'aide au revenu.
- Mettre sur pied un forum régional pour résoudre les problèmes.
- Intensifier les partenariats entre les travailleurs de première ligne et les ONG pour que ces dernières comprennent mieux le fonctionnement du Programme.
- Renseigner les clients sur les programmes et les services des ONG.
- Établir un cadre de responsabilité transparent. En cas d'erreur (p. ex. si le loyer est envoyé au mauvais propriétaire), le MÉCF devrait corriger la situation lui-même au lieu de s'en remettre aux ONG ou aux propriétaires.
- Cesser d'égarer des documents papier et électroniques.
- Créer un projet pilote de revenu minimum garanti dans une collectivité des TNO où les besoins sont criants.

Ce que nous avons lu

Les participants à la rencontre étaient aussi invités à soumettre des documents supplémentaires, et sept mémoires au total ont été reçus.

Les exposés écrits confirmaient ce qui avait été dit à la rencontre et offraient quelques commentaires supplémentaires rendus ci-dessous :

- Indexer les montants versés aux clients sur l'indice des prix à la consommation (IPC) pour suivre l'augmentation du coût de la vie.
- Le montant des exemptions de revenu gagné de 200 \$ pour les demandeurs seuls et de 400 \$ pour les familles n'a pas été haussé depuis 2007. Compte tenu de l'augmentation du coût de la vie, il a même baissé.
- Doubler, au minimum, le montant de l'exemption des revenus non gagnés.
- Réécrire le *Guide des politiques d'aide au revenu* avec un ton plus respectueux. Selon la personne qui est intervenue, le guide actuel témoigne d'une approche restrictive et trahit des jugements sur les clients; or, le GTNO devrait les « aider à sortir de la pauvreté, et non les maintenir dans l'impuissance ».
- Dresser des listes de contrôle qui seront utilisées par le personnel avec les clients potentiels. Rédiger les formulaires en langage simple, avoir recours à autant d'aides visuelles que possible – y mettre moins de mots et plus d'images.
- Simplifier les déclarations mensuelles.

- Demander au personnel de photocopier les documents des clients au cas où ils seraient égarés dans les bureaux de l'aide au revenu.
- Revoir les processus de gestion des dossiers pour assurer une approche ascendante.

Conclusion

Au total, 27 priorités ont été cernées. On peut les regrouper comme suit :

- **Placer les clients au cœur du Programme** : Le Programme et ses modes de prestation doivent être axés sur le client. Les exigences ne doivent pas nuire à la stabilité de la famille et du logement.
- **Bâtir des partenariats** : Le personnel de tous les échelons du MÉCF doit interagir davantage avec les partenaires communautaires.
- **Améliorer la communication** : Il faut rédiger des documents qui expliquent le programme en termes simples et positifs.
- **Améliorer les processus** : Les exigences complexes du Programme ont besoin d'être simplifiées. Il faut s'attaquer au problème des documents perdus et des versements en retard. Il y aurait moyen de faire économiser du temps au personnel et aux clients en revoyant les périodes de déclaration.
- **Montant des prestations** : Les types et les montants des prestations offertes en vertu du Programme doivent être revus.
- **Instruire le personnel** : Il faut offrir au personnel du MÉCF une formation de base comprenant une composante de sensibilisation aux traumatismes et une autre de sensibilisation à la situation des personnes handicapées.
- **Instruire les clients** : Les clients devraient avoir accès à des ateliers.

REMERCIEMENTS

La ministre et le personnel du Ministère souhaitent remercier chaleureusement tous ceux qui ont soumis des suggestions. Grâce à vous, nous allons pouvoir orienter les choix du Ministère en matière de changements et d'améliorations au Programme d'aide au revenu pour continuer de répondre adéquatement aux besoins des Ténois.



ANNEXE 1 : LISTE DÉTAILLÉE DES PROPOSITIONS

Voici toutes les suggestions qui ont été inscrites sur les tableaux de papier lors des séances de remue-méninges. L'ordre est aléatoire.

Accès à l'aide au revenu

Yellowknife

- ◆ Organiser des rendez-vous ailleurs, comme dans les bureaux des ONG.
- ◆ Instaurer la déclaration sous serment comme moyen d'attester de l'identité d'un client.
- ◆ Simplifier les processus de demande et de déclaration régulière – ne jamais retenir d'allocations à cause d'une erreur d'un ASC ou d'un manque de ressources du gouvernement.
- ◆ Bien expliquer le programme, tant aux clients qu'au personnel.
- ◆ Éliminer les obstacles (physiques) dans les bureaux, p. ex. le plexiverre.
- ◆ Retenir les services d'un ASC spécialiste en invalidités et capable de réellement aider les clients handicapés.
- ◆ Bien choisir les lieux de prestation des services – garder les services sociaux séparés des autres services.
- ◆ Donner une formation sur la non-discrimination.
- ◆ Financer un service d'intervenants-pivots qui collaborerait avec une ONG afin d'en assurer l'indépendance.
- ◆ Former les employés à tous les aspects du programme pour le faire appliquer de façon cohérente.
- ◆ Simplifier les formulaires – adopter un langage simple.
- ◆ Spécifier les dates limites.
- ◆ Au début de chaque rencontre, lire aux clients une version simple des normes de service à la clientèle.
- ◆ Faire équipe avec les ONG pour les questions d'accessibilité des clients.
- ◆ Régler les problèmes de confidentialité, qu'ils soient perçus ou réels.
- ◆ Donner à tous les employés une formation de sensibilisation aux traumatismes.

- ◆ S'assurer que l'ASC est présent lorsque le client a rendez-vous.
- ◆ Indiquer aux clients quels documents fournir s'ils n'ont pas de pièce d'identité, et leur accorder un délai de grâce pour les réunir.
- ◆ Placer le client au cœur de la rencontre.
- ◆ Ajouter des chaises dans la salle d'attente et prévoir assez de temps pour les rendez-vous.
- ◆ Repenser entièrement le processus de demande.
- ◆ Améliorer la ponctualité des versements et établir un calendrier fixe.
- ◆ Créer un poste d'ombudsman indépendant du gouvernement;
- ◆ Harmoniser les allocations de logement (loyer du marché) et les exigences des services sociaux (le logement de la mère ou des parents de deux enfants doit compter deux chambres).
- ◆ 1) Éliminer la révision financière de la première évaluation ou du premier mois; 2) éliminer les plafonds de loyer (qui sont irréalistes par rapport à ce que demandent les propriétaires); 3) donner aux ASC le pouvoir d'approuver un loyer sans en référer au directeur; 4) modifier la politique en fonction des limites de son application et de la réalité des logements.
- ◆ Raccourcir le processus d'approbation du logement.
- ◆ Tenir compte des dépenses cachées (transport, communications).
- ◆ Inclure le téléphone et l'Internet dans les dépenses admissibles.
- ◆ Rendre automatique l'admissibilité au régime d'assurance-maladie complémentaire pour les bénéficiaires de prestations d'invalidité.
- ◆ Maintenir l'assurance-maladie sans égard au revenu.
- ◆ Améliorer l'accès à l'évaluation de l'incapacité – les délais ne devraient pas empêcher les personnes d'être admissibles aux prestations d'invalidité.
- ◆ Simplifier la déclaration annuelle pour les personnes ayant une incapacité permanente – voire éliminer entièrement cette exigence.
- ◆ Verser les prestations d'invalidité à temps, même si le client est en union de fait.
- ◆ Tenir compte du demandeur seulement – les allocations ne devraient pas être affectées par les actions d'un conjoint.
- ◆ Offrir toute l'aide nécessaire pour remplir les formulaires à temps.
- ◆ Éliminer les obstacles ou instaurer des méthodes provisoires acceptables pour qu'un client ait accès à son argent (p. ex. accepter que quelqu'un atteste de l'identité d'un client n'ayant pas de pièce d'identité).
- ◆ Aider les clients à ouvrir un compte bancaire pour les dépôts directs, afin d'éviter les retards entraînés par l'utilisation de la poste.
- ◆ Abaisser la limite d'âge : les adolescents ont besoin d'aide au revenu.

Régions

- ◆ Demander au personnel de se rapprocher de la communauté (en travaillant avec les ONG), parce que les gens ne sont pas à l'aise au bureau.
- ◆ Abaisser la limite d'âge à 18 ans.
- ◆ Aider les personnes vivant dans des refuges à avoir accès aux ressources (p. ex. lorsqu'elles perdent leurs pièces d'identité ou n'y ont pas accès).
- ◆ Autoriser l'utilisation de pièces d'identité temporaires pour que les personnes fuyant des situations d'abus puissent faire remplacer leurs pièces d'identité (déclarations sous serment).
- ◆ Faire connaître aux clients leur droit de recourir à un défenseur.
- ◆ Informer les clients du processus de règlement des différends – les voies officielles et non officielles qu'ils peuvent suivre en cas de mécontentement.
- ◆ Faire parvenir aux clients une confirmation de réception de leurs renseignements, accompagnée d'une liste chronologique.
- ◆ Donner aux clients la possibilité de faire enregistrer les rencontres.
- ◆ Retirer le plexiverre – il cause des problèmes.
- ◆ Mettre fin aux travaux problématiques ou améliorer la situation.
- ◆ Doter les bureaux d'aide au revenu de suffisamment de personnel.
- ◆ Veiller à ce que les clients et les employés comprennent bien les choix qui s'offrent à eux (leur remettre des brochures résumant l'information de base).
- ◆ Encourager un travail de proximité en amenant le personnel là où les clients se sentent à l'aise et en sécurité.
- ◆ Faire inscrire les refuges fréquentés par les clients auprès de l'aide sociale pour que ces clients aient accès aux ressources.
- ◆ Changer les limites d'âge du programme.
- ◆ Ajouter au guide d'information une section sur le règlement des différends – présenter les avenues qui s'offrent aux clients en conflit avec un employé et les façons d'avoir accès à un défenseur.
- ◆ Autoriser les personnes fréquentant les refuges à conserver leur admissibilité à l'aide au revenu.
- ◆ Le programme devrait financer le remplacement des pièces d'identité pour les personnes fuyant des situations d'abus.
- ◆ Rendre les documents de référence et les lignes directrices accessibles aux clients.
- ◆ Le MÉCF ou les refuges devraient avoir un formulaire pouvant servir de pièce d'identité auprès de l'aide au revenu pour le client qui vient chercher ses allocations.
- ◆ Créer une politique pour les artistes et prévoir des exigences spéciales dans le guide.

Exigences touchant les choix productifs

Yellowknife

- ◆ Axer les exigences en matière de choix productifs sur le client et ses choix (p. ex. prioriser la stabilité familiale, le bien-être et le logement).
- ◆ Tenir compte du fait que les choix productifs ne sont pas nécessaires pour une personne handicapée qui pourrait ne jamais être apte à travailler; ces choix devraient à tout le moins être adaptés à leurs capacités.
- ◆ Harmoniser les exigences des ASC quant aux choix productifs : lesquels sont acceptables? Comment sont appliquées les règles? Comment sont calculées les heures?
- ◆ Expliquer clairement les choix et ce qui est acceptable.
- ◆ Éliminer entièrement les choix productifs.
- ◆ Laisser le client élaborer son plan d'action, et accompagner ce dernier d'une lettre d'appui d'une ONG.
- ◆ Autoriser les exceptions au cas par cas.
- ◆ Créer des mesures incitatives encourageant les clients à quitter le programme.
- ◆ Suggérer des heures de travail communautaire comme forme de remboursement des dettes.
- ◆ Aider lors des périodes de transition – les clients ont besoin de soutien, de nourriture, de l'argent du loyer lorsqu'ils se retrouvent entre deux emplois (p. ex. dans le cas d'emplois occasionnels).
- ◆ Privilégier un fonctionnement moins punitif et plus productif.
- ◆ Ne pas lier le logement aux choix productifs – le client ne devrait pas perdre son logement faute de choix productifs, car les enfants en souffrent.
- ◆ Éliminer l'obligation de rencontrer un agent de perfectionnement professionnel si le choix productif n'est pas un emploi ou un plan de carrière.
- ◆ Instaurer des choix productifs choisis par le client lui-même.

Régions

- ◆ Inclure les projets artistiques (selon la durée; le montant des bourses devrait être divisé en fonction des parts allouées au matériel et aux honoraires – 50 % du revenu investi dans de l'équipement neuf).
- ◆ Proposer des ateliers d'autonomie professionnelle (budget, magasinage, etc.).
- ◆ Aider les jeunes parents à acquérir des compétences parentales.
- ◆ Renseigner les clients sur les services de counseling.

- ◆ Donner au personnel la possibilité de se rendre directement chez les aînés (résidences ou maisons de transition) dans le cadre du programme. Cela aiderait les aînés à mobilité réduite à accéder au programme.
- ◆ Clarifier la distinction entre incapacité à court terme et à long terme.
- ◆ Soutenir davantage les personnes handicapées.
- ◆ Encourager davantage les activités traditionnelles, comme les récoltes communautaires.
- ◆ Intensifier les partenariats entre les travailleurs de première ligne et les ONG pour que ces dernières comprennent mieux le fonctionnement du programme.
- ◆ Enregistrer les rencontres entre les ASC et les clients.
- ◆ Veiller à ce que les arriérés soient pris en charge par l'ASC et le client.
- ◆ Inclure le travail des artistes dans les choix productifs (tenir compte de leurs bourses et du fait que 50 % de cet argent est alloué au matériel – ils devraient être autorisés à conserver le reste pour un autre projet).

Exigences touchant le maintien de l'admissibilité

Yellowknife

- ◆ Déterminer l'admissibilité d'abord en fonction des besoins en matière de logement, de nourriture et de ressources de première nécessité, et ensuite en fonction des exigences en matière de choix productifs.
- ◆ Passer à une déclaration trimestrielle et à un système de versements réguliers pour tous ceux qui le veulent ou en ont besoin.
- ◆ Déterminer l'admissibilité en fonction du revenu de la personne et non du ménage (ce ne sont pas tous les membres d'un même ménage qui ont accès aux revenus des autres).
- ◆ Aviser le client par écrit de la fin de son admissibilité, et donner des raisons.
- ◆ Veiller à ce que les exigences d'admissibilité n'entraînent jamais de situation d'itinérance.
- ◆ Privilégier le « Logement d'abord » et le bien-être des enfants avant de penser à réduire le montant des prestations – la décision devrait revenir au directeur du programme plutôt qu'à l'agent seul.
- ◆ Éliminer la nécessité d'être sur la liste d'attente pour un logement social à Yellowknife – le processus de demande est compliqué et il peut être long d'entrer dans la liste.
- ◆ Accorder une période de transition vers la nouvelle situation financière quand un membre du couple est emprisonné ou que la situation familiale change.

- ◆ Rencontrer les clients en situation de transition (p. ex. passage à l'âge adulte ou à l'âge d'or) pour discuter des changements à venir.
- ◆ Ne pas résilier l'admissibilité d'un client sur la seule base de la décision d'un ASC.
- ◆ Assurer une meilleure coordination au sein du gouvernement.
- ◆ Évaluer le cas de chaque adulte de la famille séparément pour éviter que les enfants ne soient pénalisés.
- ◆ Mettre fin à la récupération de l'impôt sur le revenu et de la TPS.
- ◆ Ne pas demander de pièce justificative pour les cadeaux, surtout s'ils entrent dans les limites mensuelles de revenu permises.
- ◆ Faire incomber au MÉCF le paiement des arriérés du loyer, des services publics ou autres découlant de la perte de documents.
- ◆ Remplacer l'approche punitive (suspension de l'admissibilité pour 60 jours) par une approche positive (conversation ou séance de formation sur les règles d'admissibilité).
- ◆ Lorsqu'un client trouve un emploi stable, augmenter progressivement le plafond pour l'encourager.
- ◆ Permettre aux femmes en fin de grossesse d'accéder à un logement suffisamment grand pour accueillir le bébé.
- ◆ Accéder directement à l'avis de cotisation et de TPS du client (par les services en ligne de l'ARC) – inutile de demander les relevés de crédit pour la TPS, puisque tous les chiffres figurent dans l'avis de cotisation.
- ◆ Accepter des sommaires de données fiscales (officiels) autres que l'avis de cotisation.
- ◆ Ne pas exiger que les gens aient tout perdu avant de les rendre admissibles – leur permettre de conserver un certain nombre d'actifs.
- ◆ Amener les allocations d'aide au revenu au niveau du salaire minimum vital (hausser les plafonds pour les personnes handicapées).

Régions

- ◆ Versements continus – fournir aux clients toutes les explications nécessaires, par écrit, en langage simple.
- ◆ Aider les clients à rembourser leurs arriérés (p. ex. avec de petits paiements mensuels).
- ◆ Prendre en compte les conséquences des arriérés (p. ex. facture d'électricité contre loyer – les coûts d'électricité ont beaucoup augmenté).
- ◆ Abaisser la limite d'âge à 18 ans.
- ◆ Fournir aux clients une information claire et complète – expliquer les délais en cas de non-admissibilité.

- ◆ Encourager les clients à faire en sorte que leurs enfants fréquentent l'école, les responsabiliser (mesures incitatives fondées sur l'assiduité des enfants).
- ◆ Permettre aux employés saisonniers de réintégrer le programme sans avoir à refaire une demande à la fin de leur emploi.
- ◆ Noter que selon l'Organisation des Nations Unies, il est impossible de briser le cycle de la pauvreté sans éducation.
- ◆ Fournir aux clients une information claire et complète sur le maintien de l'admissibilité.
- ◆ Faire en sorte que les clients comprennent les choix qui s'offrent à eux.
- ◆ Remettre à chaque client et travailleur une courte brochure résumant les éléments essentiels et les choix du programme.
- ◆ Présenter dans cette brochure de l'information simple sur le règlement des différends, la façon d'obtenir un défenseur, la confirmation des renseignements reçus, etc.
- ◆ Permettre aux personnes fréquentant un refuge de bénéficier de l'aide au revenu.
- ◆ Le coût de remplacement d'une pièce d'identité devrait être assumé par le Programme d'aide au revenu.
- ◆ Fournir aux clients le plus de renseignements possible au moyen de séances d'information et de guides.

Autres aspects à améliorer

Yellowknife

- ◆ Assurer un minimum de deux rencontres par année entre les ONG et les cadres de l'aide au revenu.
- ◆ Mettre sur pied un comité directeur sur l'aide au revenu.
- ◆ Ateliers ciblés pour les clients – certains ne savent pas à quels programmes ils sont admissibles.
- ◆ Mettre sur pied un forum régional pour résoudre les problèmes.
- ◆ Établir un cadre de responsabilité transparent (le MÉCF devrait corriger lui-même les erreurs au lieu de s'en remettre aux ONG ou aux propriétaires).
- ◆ Améliorer l'organisation et les processus entourant le traitement des documents papier et électroniques.
- ◆ Indexer l'équivalent de salaire minimum vital sur l'IPC chaque année.
- ◆ Rapporter de façon transparente les coûts d'administration et de mise en œuvre.

- ◆ Créer un projet pilote de revenu minimum garanti dans une collectivité des TNO où les besoins sont criants.
- ◆ Analyser les revenus complémentaires pour comprendre les lacunes en matière de services, et non pour adopter des mesures punitives de récupération.
- ◆ Ajouter les coûts de téléphonie de base et de buanderie.
- ◆ Réviser annuellement le montant des prestations en tenant compte de l'IPC.
- ◆ Mener une analyse coûts-bénéfices du temps dédié par les ASC à l'analyse des déclarations mensuelles par rapport à l'argent ainsi économisé.
- ◆ Respecter les engagements énoncés dans le prospectus (p. ex. le délai de 48 heures pour rappeler).
- ◆ Faire remplacer les ASC en vacances (continuité des services).
- ◆ Alléger les obligations de déclaration et étendre les versements continus à plus de personnes.
- ◆ Traiter tout le monde avec respect.
- ◆ Continuer à affecter un ASC aux ONG.
- ◆ S'assurer que les clients ont la bonne information dès le début.
- ◆ S'assurer que le personnel suit une formation d'intervention non violente en situation de crise et maîtrise ces compétences.
- ◆ Placer le client au cœur de toutes les décisions.
- ◆ Corriger et simplifier le système informatique pour que le personnel puisse l'utiliser.
- ◆ Instaurer un poste d'ombudsman pour le programme.
- ◆ Couvrir d'office les médicaments sur ordonnance, les soins dentaires et de la vue ainsi que les fournitures médicales.
- ◆ Donner une allocation de grossesse et nutritionnelle.
- ◆ Proposer un régime d'assurance-maladie complémentaire aux personnes handicapées.
- ◆ Étudier les pratiques exemplaires permettant de briser le cycle de la pauvreté.
- ◆ Ne pas compter les remboursements du gouvernement dans les revenus du client.
- ◆ Faire suivre une formation financière obligatoire.
- ◆ Éclaircir les situations de chevauchement de programmes lorsqu'une personne âgée vit avec un adulte ou un enfant handicapé.
- ◆ Préciser le processus permettant aux personnes seules d'obtenir le loyer du marché.
- ◆ Simplifier les processus intergouvernementaux (p. ex. les prestations pour enfants, l'aide au revenu ou l'aide au logement).

- ◆ Éliminer le système de déductions automatiques en cas de trop-payé.
- ◆ Clarifier le système de calcul pour le dépôt en cas de dommages.
- ◆ Assumer les coûts de téléphonie de base d'urgence, d'assurance et d'Internet.
- ◆ Élaborer des politiques témoignant de pratiques tenant compte des traumatismes.
- ◆ Intégrer aux orientations de l'aide au revenu les droits protégés par la Commission de la sécurité au travail et de l'indemnisation des travailleurs.

Régions

- ◆ Fournir aux clients le plus d'information possible (séances, guides, etc.).
- ◆ Veiller à ce l'information qui figure dans les dossiers soit la bonne.
- ◆ Informer les clients des programmes et des services des ONG.
- ◆ Intensifier les partenariats entre les travailleurs de première ligne et les ONG pour que ces dernières comprennent mieux le fonctionnement du programme.
- ◆ Payer directement les fournisseurs (les clients pourraient choisir le magasin).
- ◆ Renseigner d'autres organisations que les ONG sur le rôle du MÉCF – le Ministère pourrait participer à des assemblées générales annuelles.
- ◆ Enregistrer les rencontres entre les ASC et les clients – pour protéger les deux parties.
- ◆ Traiter différemment les arriérés selon que la faute revient au client ou à l'employé.
- ◆ Fonder un refuge pour hommes.