



# PROGRAMMES D'AIDE FINANCIÈRE OFFERTS AUX PERSONNES ÉVACUÉES

RAPPORT SUR CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

MAI 2024

Government of  
Northwest Territories





# Table des matières

Sommaire .....	3
Contexte.....	3
Aperçu du programme .....	2
Commentaires et échanges.....	2
Principales constatations.....	2
Introduction .....	3
Au sujet du PADE et du PAPRPE .....	3
Processus de demande.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Échanges .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Sondage en ligne .....	5
Soumissions par courriel .....	5
Ce que nous avons entendu .....	6
Clarté (153).....	6
Couverture inclusive (146) .....	6
Rapidité (123).....	6
Efficacité (110) .....	7
Traitement équitable (49) .....	7
Montant des versements (31) .....	7
Préoccupations relatives à l’accessibilité (29) .....	8
Critères incohérents (29).....	8
Communication (23).....	8
Inscription préalable (19) .....	8
Exigences liées à la documentation (10) .....	9

## Sommaire

### Contexte

Le gouvernement des Territoires du Nord-Ouest (GTNO) a lancé deux programmes d’aide financière, le Programme d’aide aux déplacements en cas d’évacuation (PADE) et le

Programme d'aide en cas de perte de revenus pour les personnes évacuées (PAPRPE), en réponse aux évacuations causées par les feux de forêt au printemps et à l'été 2023. Ces programmes visaient à apporter un soutien financier aux résidents des Territoires du Nord-Ouest (TNO) touchés pendant qu'ils étaient évacués de leur collectivité. Le ministère des Finances a géré ces deux programmes et a procédé à un examen afin d'évaluer leur efficacité et de cerner les points à améliorer, en se basant sur les commentaires de diverses parties prenantes.

## Aperçu du programme

Le PADE offrait une aide financière pour les frais de déplacement liés à l'évacuation, tandis que le PAPRPE fournissait une aide financière ponctuelle aux personnes ayant subi une perte de revenu d'emploi en raison de l'évacuation. Les deux programmes comportaient des critères d'admissibilité spécifiques visant à atténuer les répercussions financières immédiates de l'évacuation sur la population.

## Commentaires et échanges

Un vaste processus d'échanges avec le public a été lancé : un sondage en ligne a été effectué, et la population a été invitée à soumettre ses commentaires par courriel également pour recueillir des avis sur les programmes. Ce sondage a permis de recueillir 272 réponses, qui ont mis en évidence les sujets clés de préoccupation et de satisfaction chez les participants. Aucun commentaire par courriel n'a cependant été reçu.

## Principales constatations

Les commentaires ont mis en évidence plusieurs thèmes essentiels :

**Clarté et accessibilité** : De nombreux répondants ont jugé que la procédure de demande et les règles assorties au programme prêtaient à confusion, soulignant qu'il faudrait les simplifier, et assurer une communication plus claire.

**Couverture inclusive et traitement équitable** : De nombreuses réponses ont souligné le caractère restrictif des critères d'admissibilité, suggérant une préférence pour un soutien financier plus inclusif qui tienne compte des besoins variés de l'ensemble de la population des TNO.

**Rapidité et efficacité** : Bien que le soutien financier fourni ait été apprécié, les commentaires ont souligné la nécessité d'accélérer les délais de traitement et de paiement, et d'améliorer l'efficacité des procédures de demande.

**Communication et documentation** : Des critiques ont également été formulées à l'encontre des stratégies de communication du GTNO et des exigences documentaires fastidieuses, suggérant qu'une communication plus claire et plus proactive serait appréciée, ainsi que des processus documentaires simplifiés.

# Introduction

Le Programme d'aide aux déplacements en cas d'évacuation (PADE) et le Programme d'aide en cas de perte de revenus pour les personnes évacuées (PAPRPE) ont permis de fournir une aide financière aux résidents des Territoires du Nord-Ouest (TNO) lors de plusieurs évacuations au printemps et à l'été 2023. Ces deux programmes ont été créés en fonction des besoins et ont été administrés par le ministère des Finances tout au long des évacuations.

Ces programmes ont permis de fournir aux résidents des fonds dont ils avaient grandement besoin pendant les évacuations, mais le GTNO s'est engagé à examiner la prestation de futures aides financières en cas d'évacuation, afin de s'assurer qu'elles sont mieux adaptées et qu'elles répondent aux besoins de l'ensemble de la population des TNO.

Au fil du temps, le GTNO a reçu des commentaires de résidents, de représentants de gouvernements et d'organisations autochtones, de représentants d'autres organisations, ainsi que de députés de l'Assemblée législative. Nous avons entendu ce qui suit :

- Le processus de demande était complexe.
- Les modalités des programmes portaient à confusion.
- Les critères d'admissibilité manquaient de clarté.
- Les paiements auraient pu être versés plus rapidement.

## Au sujet du PADE et du PAPRPE

Le **Programme d'aide aux déplacements en cas d'évacuation (PADE)** a été lancé en août 2023. Il offrait une aide financière aux résidents des TNO qui, sur ordre, ont évacué leur collectivité d'origine par véhicule en raison des feux de forêt de 2023. Il était disponible pour tous les résidents des TNO qui :

- ont été visés par un ordre d'évacuation;
- ont utilisé leur véhicule pour évacuer leur collectivité;
- n'ont reçu aucune autre aide financière destinée à couvrir les frais de déplacement en cas d'évacuation provenant de leur employeur, leur compagnie d'assurance ou toute autre source.

Les bénéficiaires admissibles ont reçu 750 \$ par véhicule évacué hors des TNO et 400 \$ par véhicule évacué à l'intérieur du territoire.

**Le Programme d'aide en cas de perte de revenus pour les personnes évacuées (PAPRPE)** a été lancé en mai 2023. Il offrait une aide financière ponctuelle et ciblée afin d'alléger le fardeau financier des personnes évacuées qui ont subi une perte de revenus d'emploi. Il était disponible pour tous les résidents des TNO de 17 ans ou plus qui :

- ont été visés par un ordre d'évacuation de plus de 7 jours;
- ont subi une perte de revenus d'emploi, car leur emploi a été interrompu en raison d'un ordre d'évacuation.

Il offrait aux résidents admissibles un versement unique de 750 \$.

## Processus de demande

Des documents électroniques (PDF) en anglais et en français étaient disponibles sur le site Web du ministère des Finances pour chaque programme dès le lancement. Des exemplaires imprimés de ces documents étaient également mis à disposition des résidents dans les centres d'évacuation. Les demandeurs devaient envoyer leurs formulaires dûment remplis accompagnés de pièces justificatives requises par courrier électronique (une adresse électronique spécifique avait été créée pour chaque programme).

Le GTNO a également créé un formulaire en ligne permettant aux résidents des TNO de présenter une demande pour les deux programmes. Le formulaire en ligne a été rendu disponible le 29 août 2023.

# Échanges

## Sondage en ligne

Le 28 février 2024, afin d'être en mesure de déterminer comment aider la population le plus efficacement possible lors de futures évacuations, le GTNO a demandé à la population des TNO de s'exprimer au sujet des programmes qui ont été offerts. L'ensemble de la population a été invitée à répondre à un sondage par l'intermédiaire du portail Exprimez-vous du GTNO. La date limite pour répondre était fixée au 22 mars 2024.

Le sondage comprenait quatre questions, invitant la population à donner son avis sur les points suivants :

- Processus de demande
- Admissibilité
- Modalités des programmes
- Versements

Au total, nous avons reçu 272 soumissions avant la date limite.

## Soumissions par courriel

Les communications visant à lancer un échange avec le public sur l'aide financière aux personnes évacuées invitaient également la population à envoyer ses commentaires à l'adresse [EIDS@gov.nt.ca](mailto:EIDS@gov.nt.ca). Aucune soumission par courriel n'a cependant été reçue avant la date limite du 22 mars.

# Ce que nous avons entendu

Une première analyse des réponses au sondage a montré que les commentaires des participants couvraient les quatre principaux domaines – le processus de demande, les personnes admissibles, les modalités des programmes et les méthodes de versement –, quelle que soit la question à laquelle ils avaient répondu.

Pour simplifier notre analyse, nous avons traité les réponses comme un seul ensemble de données, plutôt que de nous en tenir aux quatre questions initiales. De cette manière, nous avons pu examiner l'ensemble des réponses et mieux comprendre ce que les gens souhaitaient exprimer. Cela nous a aidés à avoir une vue d'ensemble et à déterminer ce qui avait satisfait ou mécontenté la plupart des personnes. Ce faisant, nous avons respecté les points de vue des répondants dans les moindres détails, et avons été en mesure de cerner les domaines à améliorer.

## Clarté (153 réponses)

*24 réponses positives, 126 réponses négatives*

On a recensé 126 commentaires négatifs concernant la clarté. Les répondants ont fait part de leurs inquiétudes quant à la complexité des critères d'admissibilité et ont jugé les informations fournies confuses ou difficiles à comprendre, notamment lorsqu'il fallait naviguer entre plusieurs formes d'aide ou lorsque des situations familiales spécifiques entraient en jeu. Ces commentaires soulignent la nécessité de simplifier et de clarifier les informations et les procédures relatives aux programmes d'aide financière pour les personnes évacuées.

## Couverture inclusive (146)

*0 réponse positive, 144 réponses négatives*

De nombreuses réponses (144) à l'ensemble des questions du sondage ont révélé la frustration des répondants face aux critères d'admissibilité du PADE et du PAPRPE. Ils ont fait remarquer que ces critères stricts ne tenaient pas compte de la diversité des besoins de la population. Dans presque tous les cas où ce sujet a été abordé, les répondants ont exprimé leur préférence pour une aide financière destinée à l'ensemble de la population contrainte d'évacuer sa collectivité.

## Rapidité (123)

*76 réponses positives, 38 réponses négatives*

Dans les réponses concernant la rapidité des versements, les mentions positives (76) ont été deux fois plus nombreuses que les mentions négatives. Les réponses positives exprimaient de la gratitude pour l'aide financière et soulignaient une satisfaction

personnelle quant au délai de réception du versement. Cependant, les réponses positives reconnaissaient souvent que d'autres personnes pouvaient avoir des besoins plus urgents, et nécessiter d'être payées plus rapidement, ce qui rejoint les réponses négatives sur ce sujet. Dans l'ensemble, les répondants s'accordaient pour dire que GTNO devrait s'efforcer de réduire le temps de traitement des demandes et des versements à la population.

## Efficacité (110)

*65 réponses positives, 21 réponses négatives*

Le grand nombre de commentaires reçus sur ce thème souligne son importance pour les parties prenantes. La plupart des réponses exprimaient une satisfaction quant à l'efficacité des processus, ce qui laisse supposer que, pour beaucoup, le système fonctionne promptement et sans heurts. Toutefois, certaines réponses négatives ont indiqué qu'il restait encore des progrès à faire pour rationaliser davantage les procédures et les rendre moins chronophages pour tous les utilisateurs.

## Traitement équitable (49)

*3 réponses positives, 45 réponses négatives*

Les thèmes de la « couverture inclusive » et du « traitement équitable », étroitement liés mais distincts, étaient récurrents dans les réponses aux quatre questions. Les personnes interrogées estimaient que les critères d'admissibilité aux programmes d'aide financière conduisaient à un traitement inéquitable de la population. Voici quelques-uns des exemples cités :

- L'octroi d'une aide financière aux personnes ayant quitté le territoire par la route plutôt qu'à celles qui ont été évacuées par avion;
- L'octroi d'une aide financière par véhicule plutôt que par personne;
- L'aide financière liée à la perte de revenus ne tenait compte que de la perte de revenus d'emploi et ne prenait pas en considération le fait que l'ensemble de la population évacuée avait dû faire face à des dépenses extraordinaires.

Outre l'élargissement des critères d'admissibilité, les répondants ont exprimé le souhait que des programmes d'aide financière les traitent équitablement et tiennent compte de toutes les situations.

## Montant des versements (31)

*5 réponses positives, 21 réponses négatives*

Dans l'ensemble, les répondants ont déclaré que le montant de l'aide financière accordée n'était pas suffisant pour permettre aux résidents de subvenir à leurs besoins pendant

l'évacuation. Même les réponses positives, où les répondants ont indiqué être satisfaits du montant qu'ils ont reçu, ont exprimé leur inquiétude quant au fait que cette aide ne soit pas suffisante pour soutenir efficacement d'autres résidents moins fortunés.

## Préoccupations relatives à l'accessibilité (29)

*14 réponses positives, 11 réponses négatives*

Les commentaires concernant l'accessibilité étaient plus nuancés que ceux portant sur d'autres thèmes. Les commentaires positifs soulignaient souvent les efforts déployés par le programme pour toucher un public plus large en acceptant les formulaires de demande au format PDF ou sous forme de copies numérisées, ainsi que par l'intermédiaire d'un portail en ligne. Les réponses négatives, en revanche, mentionnaient qu'il avait parfois été difficile d'obtenir ou de soumettre les formulaires de demande papier, et faisaient remarquer que l'accessibilité des demandes dépendait largement de l'accès à Internet. La nécessité d'offrir davantage d'options linguistiques a également été mentionnée.

## Critères incohérents (29)

*0 réponse positive, 29 réponses négatives*

Ces réponses faisaient référence à la manière dont les critères d'admissibilité aux programmes avaient été modifiés tout au long de la période d'évacuation. Si elle partait d'une bonne intention, la décision de modifier les critères d'admissibilité pendant les évacuations a suscité la frustration des répondants. On peut citer, par exemple, la confusion engendrée par des critères d'admissibilité qui semblaient changer sans préavis, entraînant doutes et incertitudes quant aux chances de succès des demandes.

## Communication (23)

*1 réponse positive, 19 réponses négatives*

Les commentaires recueillis suggèrent que l'efficacité de la communication laissait à désirer, que ce soit en termes de clarté, de rapidité ou de pertinence des canaux utilisés. Les critiques formulées à l'égard de la communication dans cette catégorie ont mis en évidence des problèmes, tels que l'absence de mises à jour régulières sur l'état d'avancement des demandes, la difficulté à joindre le service d'assistance pour obtenir des réponses aux questions, ainsi que la nécessité générale d'une communication plus proactive et plus claire de la part des organismes chargés de la gestion.

## Inscription préalable (19)

L'idée d'une inscription préalable a été évoquée à 19 reprises dans les commentaires reçus. Les réponses indiquent que le fait de permettre aux résidents de s'inscrire à l'avance aux programmes d'aide améliorerait considérablement la durée de traitement en cas d'évacuation.

## Exigences liées à la documentation (10)

*1 réponse positive, 8 réponses négatives*

Les critiques formulées dans ce domaine portaient sur les exigences en matière de documents à produire, que les répondants jugeaient fastidieuses et excessives. Dans la plupart des cas, les réponses indiquaient que ces problèmes étaient exacerbés par la nature même de l'évacuation (de nombreuses personnes ont quitté leur domicile à la hâte sans emporter de copies des documents requis). Les difficultés rencontrées pour se procurer les documents nécessaires au virement bancaire ont également été mentionnées comme obstacle spécifique.