

**LA PROTECTRICE DU CITOYEN PUBLIE UN RAPPORT SPÉCIAL SUR L'ÉQUITÉ DES PROGRAMMES D'AIDE
AUX PROPRIÉTAIRES**

La protectrice du citoyen des Territoires du Nord-Ouest, Colette Langlois, a publié aujourd'hui son premier rapport spécial intitulé *Équité des programmes d'aide aux propriétaires*.

Ce rapport fait suite à une enquête sur une plainte déposée par la fille d'une cliente de la Société d'habitation des Territoires du Nord-Ouest (SHTNO). Les préoccupations de la plaignante étaient liées à l'historique des travaux d'entretien, des réparations et des rénovations effectués sur la maison de sa mère dans le cadre des programmes d'aide aux propriétaires de la SHTNO et, après le décès de sa mère, à la conduite de la SHTNO à son égard en tant qu'exécutrice testamentaire.

La protectrice du citoyen a établi que la SHTNO n'avait pas déployé les efforts qui auraient été raisonnablement attendus pour aider la cliente à effectuer sa demande dans le cadre d'un programme d'aide aux propriétaires, et n'a pas fait un suivi adéquat ni communiqué suffisamment avec elle au sujet des travaux à faire sur sa maison. De plus, elle est arrivée à la conclusion que la SHTNO a traité la plaignante de manière inéquitable en intentant une poursuite contre elle et la succession de sa mère.

La protectrice du citoyen recommande donc à la SHTNO d'offrir de la formation au personnel de première ligne, d'établir des normes de prestation de services et de présenter des excuses à la plaignante. La ministre responsable de la SHTNO a accepté toutes les recommandations du rapport.

« J'espère que ces recommandations favoriseront une culture de service équitable et centrée sur les gens, pour que ce genre de situation ne se reproduise plus dans le futur », a indiqué Mme. Langlois.

La protectrice du citoyen fera un suivi des recommandations à mettre en œuvre dans un rapport ultérieur.

Pour en savoir plus, communiquez avec :

Colette Langlois, protectrice du citoyen

ombud@nwtombud.ca

1-844-686-6283