

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

**HAY RIVER, le 28 mars 2022 – La protectrice du citoyen publie un rapport spécial sur l'équité dans les programmes d'aide aux entreprises**

La protectrice du citoyen des Territoires du Nord-Ouest, Colette Langlois, a publié aujourd'hui un rapport spécial intitulé *Malentendus et occasions manquées : L'équité dans les programmes d'aide aux entreprises*.

Ce rapport fait suite à une enquête sur une plainte déposée par la propriétaire d'une petite entreprise, « M<sup>me</sup> Smith », qui était cliente du ministère de l'Industrie, du Tourisme et de l'Investissement (MITI) et de la Société d'investissement et de développement (SID). L'entreprise a connu des difficultés inattendues et a commencé à sauter des paiements du remboursement de son prêt auprès de la SID. La SID a finalement saisi l'entreprise.

L'enquête a examiné l'équité de l'ensemble de l'aide et des conseils offerts par le MITI et la SID à M<sup>me</sup> Smith, des décisions qu'ils ont prises concernant ses demandes de financement et de la décision de la SID d'entreprendre la procédure de saisie. L'enquête n'a pas examiné les relations qu'a entretenues M<sup>me</sup> Smith avec le MITI et la SID avant 2016, ni les procédures de saisie à proprement parler, car ces questions ne relèvent pas de la compétence de la protectrice du citoyen.

L'enquête a révélé que M<sup>me</sup> Smith a été victime d'une série de malentendus qui lui ont fait manquer plusieurs occasions de soumettre des demandes de financement, de faire appel de décisions et de chercher d'autres sources de soutien pour son entreprise. L'enquête ne permet pas de conclure à une partialité à l'encontre de M<sup>me</sup> Smith, ni que les décisions des autorités ou les conseils qu'elles lui ont offerts étaient déraisonnables ou injustes.

Les recommandations de la protectrice du citoyen visent à prévenir des résultats similaires en améliorant les pratiques de communication des autorités et les renseignements qu'elles fournissent aux clients.

« Ce rapport souligne l'importance de prendre en compte le point de vue des clients lors de la planification de communications et de procédures », a indiqué M<sup>me</sup> Langlois. « Des informations claires et accessibles donnent aux clients le pouvoir de faire leurs propres choix et un sentiment de contrôle. Une bonne communication contribue non seulement à une équité procédurale et des décisions, et autonomise aussi les clients et renforce l'équité relationnelle qui va à son tour améliorer l'expérience des clients et les aider à établir une relation de confiance avec le gouvernement. Cela est bénéfique pour toutes les personnes concernées. »

Le MITI et la SID ont pris, ou se sont engagés à prendre, des mesures pour mettre en œuvre les recommandations émises dans le rapport. La protectrice du citoyen fera le point sur leurs progrès dans un prochain rapport.

Pour toute question des médias, communiquez avec :

Colette Langlois, protectrice du citoyen

[info@nwtombud.ca](mailto:info@nwtombud.ca)

1-844-686-6283