

Le bien-être financier chez les Premières Nations

Rapport d'évaluation de la phase 2 : 2023-2025



Remerciements

Nous tenons à exprimer notre sincère gratitude à toutes les personnes qui ont rendu possible notre projet Renforcer le bien-être financier dans les communautés des Premières Nations et le présent rapport d'évaluation.

Nous remercions les participants autochtones et les membres de la communauté qui ont eu recours aux services et raconté leurs expériences. Votre confiance et votre volonté de donner votre avis nous ont permis de rendre compte dans le présent rapport des expériences vécues et de leur impact réel.

Nous sommes profondément reconnaissants aux communautés des Premières Nations, aux dirigeants locaux, ainsi qu'au personnel et aux bénévoles qui ont accueilli favorablement ce projet, contribué à la sensibilisation des publics visés et aligné les services sur les priorités communautaires.

Nous saluons le leadership et la collaboration de l'AFOA Canada, des Community Financial Counselling Services (CFCS), de SEED Winnipeg et du Centre de services communautaires de Sudbury (CSCS). Votre expertise, votre adaptabilité et votre engagement ont été essentiels à la prestation des services, à l'apprentissage et à l'efficacité du projet.

Nous remercions chaleureusement IG Wealth Management pour son généreux investissement et son engagement. Ce soutien a permis d'étendre la prestation d'une aide financière culturellement adaptée et axée sur la communauté à l'ensemble des communautés des Premières Nations.

Ensemble, ces contributions témoignent de l'effort commun et des partenariats sur lesquels repose le succès du projet.

Table des matières

Résumé	4
Section 1.0 Introduction	6
1.1 À propos du projet Renforcer le bien-être financier dans les communautés des Premières Nations	6
1.2 Partenaires du projet	7
1.3 Objectif du rapport d'évaluation	7
Section 2.0 Méthodologie d'évaluation	8
2.1 Collecte des données	8
2.2 Analyse des données	8
2.3 Limites des données	9
Section 3.0 Aperçu des résultats	10
Section 4.0 Résultats : Impact des services	13
4.1 Portée globale	13
4.2 Déclaration de revenus	13
4.3 Obtention d'une pièce d'identité	15
4.4 Éducation financière, accompagnement et counseling	17
4.5 Impact global du service	19
Section 5.0 Résultats : Impact du renforcement des capacités	23
5.1 Formation	23
5.2 Communauté de pratique	24
Section 6.0 Principaux enseignements tirés de la mise en œuvre du projet	25
6.1 Défis et obstacles	25
6.2 Réussites	27
6.3 Enseignements tirés	29
Section 7.0 Conclusion	31
7.1 Résumé des résultats	31
7.2 Principales réflexions	32
7.3 Perspectives d'avenir	33
Annexe A : Description thématique de l'impact des services sur les participants	34

Résumé

Aperçu du projet

La première phase du projet [Renforcer le bien-être financier dans les communautés des Premières Nations](#) a été lancée en 2021 avec le soutien d'IG Wealth Management afin de fournir des services en matière de bien-être financier adaptés à la culture et axés sur la communauté aux Premières Nations du Manitoba et de l'Ontario. La deuxième phase, menée de janvier 2024 à décembre 2025, élargissait les mesures de soutien intégrées et à la demande fournies grâce à de solides partenariats entre les communautés des Premières Nations et des organisations communautaires, notamment Prospérité Canada, l'AFOA Canada, les Community Financial Counselling Services, SEED Winnipeg et le Centre de services communautaires de Sudbury.

Objectif et approche de l'évaluation

Cette évaluation présente les impacts des services d'aide financière communautaires et documente les réussites, les défis et les enseignements tirés afin d'étayer la conception, l'expansion et la viabilité à long terme des programmes futurs. Les données nécessaires à cette évaluation provenaient des rapports trimestriels des partenaires et d'un sondage auprès des participants. Les données quantitatives ont été agrégées pour évaluer la portée et les tendances au fil du temps. Les données qualitatives ont été analysées en fonction d'une approche thématique.

Un instantané des résultats

Le projet visait 62 communautés des Premières Nations et a aidé 10 143 participants autochtones. Les principaux résultats sont les suivants :

- **Production des déclarations de revenus :** 4 570 personnes aidées; 7 416 déclarations de revenus produites; 27 154 524 \$ en nouveaux revenus estimés.
- **Ligne d'aide vidéo à distance :** 80 personnes aidées par le truchement de la ligne d'aide vidéo à distance.
- **Obtention de pièces d'identité :** 2 121 personnes aidées; 2 869 demandes de pièces d'identité traitées.
- **Éducation financière, accompagnement et counseling :** 1 356 personnes aidées grâce à un accompagnement ou des conseils individuels; 2 096 personnes ont participé à des ateliers d'éducation financière.
- **Renforcement des capacités :** 293 membres du personnel et bénévoles autochtones ont participé à des formations et à des activités de perfectionnement professionnel; 164 séances de formation ont été organisées; 22 communautés/organisations autochtones ont participé aux activités de la communauté de pratique; 6 séances ont été menées.

Principales réflexions concernant l'expansion et la viabilité

Les conclusions de l'évaluation mettent en lumière cinq enseignements clés pour la mise en œuvre et une expansion future :

- 1. Les services d'aide financière sont essentiels** et très en demande; ils génèrent des gains financiers tangibles tout en réduisant le stress et en accroissant la stabilité.
- 2. La confiance est la clé de l'accès** et nécessite un travail délibéré pour resserrer les liens, du temps, de la cohérence et un leadership communautaire, notamment de la part d'acteurs locaux du changement.
- 3. Les services centrés sur la communauté et conçus en collaboration sont les plus efficaces** et **les plus durables**, et sont bonifiés par une appropriation communautaire et le renforcement des capacités.
- 4. Les modèles de « super-comptoirs » intégrés à guichet unique constituent une approche à fort impact** pour étendre la portée des services et en faciliter l'accès.
- 5. L'expansion des services doit tenir compte des contraintes du monde réel**, et nécessite un financement durable, des modèles de prestation souples, des approches mixtes en présentiel et à distance, une coordination solide et un soutien à la prestation de services dirigé par les Autochtones lorsque les communautés en font leur objectif.

Conclusion

Dans l'ensemble, l'évaluation montre que les mesures d'aide au bien-être financier dans les communautés sont très efficaces et répondent à un besoin urgent. Des partenariats solides, un intérêt communautaire soutenu et des preuves claires des retombées de ces services ouvrent la voie à de belles occasions de pérenniser, d'approfondir et d'étendre la portée de ce travail, tout en conservant une approche communautaire et adaptée à la culture qui favorise le bien-être financier à long terme.

Définition des « super-comptoirs »

Les « super-comptoirs » sont des événements communautaires coordonnés par un ensemble d'organisations de services sociaux, d'agences gouvernementales et de partenaires locaux, créant un guichet unique permettant d'obtenir toute une gamme de services tels que la production des déclarations de revenus, les demandes de pièces d'identité, de prestations et d'information.

Introduction

1.1 À propos du projet Renforcer le bien-être financier dans les communautés des Premières Nations

Le projet Renforcer le bien-être financier dans les communautés des Premières Nations a été lancé en 2021 avec le soutien d'IG Wealth Management afin de fournir des services de bien-être financier adaptés à la culture des communautés des Premières Nations du Manitoba et de l'Ontario. À l'issue de la phase initiale de deux ans, une deuxième phase a été mise en œuvre de janvier 2024 à décembre 2025.

Les services et le soutien offerts dans le cadre de la deuxième phase de ce projet comprenaient :

- **La production des déclarations de revenus** : une aide gratuite pour la production des déclarations de revenus afin d'obtenir des remboursements et des prestations, y compris un soutien pour accéder à des prestations au-delà de la déclaration de revenus et surmonter les obstacles à cet égard grâce à des comptoirs d'information fiscale et des rencontres individuelles.
- **Une ligne d'aide vidéo à distance** : la ligne d'aide vidéo à distance est gérée au Manitoba par Community Financial Counselling Services, en collaboration avec des partenaires locaux, notamment SEED Winnipeg et l'Agence du revenu du Canada. Ces organisations partenaires jouent le rôle d'« ambassadeurs » de la ligne d'aide vidéo à distance, en facilitant l'accès de la communauté, la coordination et la mise en œuvre sur le terrain afin de s'assurer que les participants puissent bénéficier d'un soutien spécialisé lorsque les services en personne ne sont pas disponibles.
- **L'obtention de pièces d'identité** : faciliter l'accès gratuit aux actes de naissance, aux numéros d'assurance sociale et aux cartes d'identité, notamment en aidant les participants à remplir leur demande lors de séances individuelles et d'événements communautaires sans rendez-vous.
- **L'éducation financière, l'accompagnement et le counseling** : aide de nature financière sur des thèmes tels que la gestion d'un budget, les REEE, les services bancaires et l'enrichissement soudain, grâce à des services gratuits d'éducation financière, à un accompagnement et à des conseils, comprenant des ateliers en présentiel et en ligne (ponctuels ou en série) ainsi que des séances individuelles.
- **La transmission des connaissances et le renforcement des capacités** : formations et événements de partage des connaissances visant à renforcer les capacités et à créer des réseaux parmi le personnel et les bénévoles des communautés des Premières Nations, ainsi que les partenaires non autochtones, par le biais de programmes de formation des formateurs, de séances virtuelles et d'événements organisés par la communauté de pratique.

1.2 Partenaires du projet

Le projet repose sur des partenariats entre les communautés des Premières Nations et des organisations communautaires non autochtones, notamment : [Community Financial Counselling Services \(CFCS\)](#), [SEED Winnipeg \(SEED\)](#), le [Centre de services communautaires de Sudbury \(CSCS\)](#), [AFOA Canada \(AFOA\)](#) et [Prospérité Canada](#).

Prospérité Canada a assumé le rôle de chef de file et fourni un soutien général à la gestion du projet. L'AFOA a agi en tant que conseiller, offrant un apport essentiel pour soutenir la mise en œuvre du projet. Les CFCS, SEED et le CSCS ont joué le rôle de partenaires à l'autonomisation financière et ont collaboré avec les communautés des Premières Nations pour fournir les services et le soutien prévus dans le cadre du projet.

En tant que chefs de file de l'autonomisation financière au Canada, les partenaires du projet ont le mandat de s'assurer que les Premières Nations de tout le pays ont accès aux services d'autonomisation financière dont elles ont besoin pour améliorer leur bien-être financier, un concept holistique qui désigne le fait d'avoir une vie épanouie et un esprit serein, dans le respect des valeurs, de la culture et de la langue autochtones.

1.3 Objectif du rapport d'évaluation

L'objectif du présent rapport est de présenter les conclusions de l'évaluation de la deuxième phase du projet Renforcer le bien-être financier dans les communautés des Premières Nations. Le rapport examine la portée, les résultats et les impacts des services communautaires de bien-être financier, notamment la production de déclarations de revenus, l'obtention de pièces d'identité, l'éducation financière, l'accompagnement et le counseling, ainsi que le renforcement des capacités. Il documente également les principales réussites, les défis et les enseignements tirés de la mise en œuvre du projet afin de guider les prochaines versions du programme, son élargissement et sa viabilité à long terme au sein des communautés des Premières Nations.

Méthodologie d'évaluation

2.1 Collecte des données

Les données ont été recueillies à partir des sources suivantes :

- **Rapports trimestriels des partenaires** : les partenaires ont soumis des rapports standardisés fournissant des données quantitatives sur la portée des services, le volume et les types de mesures de soutien fournies, ainsi que des informations qualitatives sur les succès de la mise en œuvre, les défis, les enseignements tirés et les témoignages.
- **Sondage auprès des participants** : après avoir obtenu un service, les participants ont été invités à répondre à un bref sondage composé d'une seule question ouverte : « En quoi les services fournis aujourd'hui vous ont-ils été utiles? » Cette approche permettait de donner priorité à la voix des participants, tout en allégeant le fardeau pour ces derniers.

Ensemble, ces outils de collecte de données ont permis de saisir à la fois les services rendus et la manière dont ils ont été reçus, pour ainsi s'assurer que les résultats reflètent la prestation réelle des services tout en mettant l'accent sur la voix des participants et le contexte communautaire.

2.2 Analyse des données

L'analyse des données reposait sur une approche mixte pour examiner la portée du projet, ses résultats et les enseignements tirés de sa mise en œuvre. Les données quantitatives issues des rapports trimestriels des partenaires ont été agrégées pour évaluer le volume de services, la portée communautaire et les changements au fil du temps, ce qui a permis de suivre les tendances et l'évolution des différents secteurs de services, tels que la production des déclarations de revenus, l'aide à l'obtention de pièces d'identité, l'éducation financière, l'accompagnement et le counseling, ainsi que le renforcement des capacités.

Les données qualitatives issues des sondages auprès des participants et des rapports des partenaires ont été analysées par thème afin de comprendre comment les participants ont reçu ces services et quels ont été leurs effets. Les réponses ont été codées en fonction de thèmes axés sur les résultats en utilisant le langage des participants eux-mêmes. Les réflexions des partenaires sur les réussites, les défis et les enseignements tirés ont été analysées par thème afin de dégager des schémas et points de vue communs.

Tout au long du rapport, n= indique le nombre de réponses rapportées dans l'analyse ou pour le thème.

2.3 Limites des données

Comme pour toutes les évaluations communautaires, des limites sont à prévoir et fournissent un contexte important pour l'interprétation des résultats. En effet, les limites suivantes doivent être prises en compte :

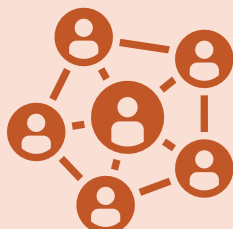
- **Dépendance à l'égard des données communiquées par les partenaires :** les données quantitatives ont été principalement recueillies au moyen des rapports trimestriels des partenaires. Bien que des modèles communs aient été utilisés, des différences dans les systèmes de suivi et les capacités pourraient avoir entraîné des incohérences mineures ou des sous-estimations.
- **Portée des données issues du sondage auprès des participants :** les commentaires des participants ont été recueillis au moyen d'une seule question ouverte au moment de la prestation du service. Cette approche peu contraignante a favorisé la participation, mais a limité la capacité à mesurer l'évolution dans le temps ou à saisir l'ensemble des expériences des participants.
- **Perturbations externes :** les incendies de forêt, les évacuations, les perturbations du service postal, les changements de personnel et les problèmes de connectivité ont nui à la prestation des services, au suivi et à la collecte de données dans certaines communautés.
- **Période d'évaluation :** l'évaluation se concentre sur les résultats à court et moyen terme. Les impacts à plus long terme liés à la stabilité financière, à la prestation de services dirigée par la communauté et au changement des systèmes dépassent le champ d'application du présent rapport.

Malgré ces limites, la cohérence des résultats entre les différentes sources de données renforce la fiabilité de nos conclusions générales.



Aperçu des résultats

Portée globale



62
communautés des
Premières Nations
ont reçu des services

10 143
personnes autochtones
ont bénéficié d'un ou
de plusieurs services

« Vous m'avez
tout expliqué
très clairement et
m'avez rassuré. »

~Participant

Déclaration de revenus



4 570
personnes
ont bénéficié
d'une aide pour
produire leur
déclaration de
revenus

7 416
déclarations de revenus
ont été produites

27 154 524 \$
de nouveaux revenus
estimés pour les
participants autochtones

Les déclarations comprenaient plusieurs années produites ou corrigées, permettant ainsi d'obtenir des remboursements, des paiements rétroactifs et des prestations continues.

« J'ai régularisé ma situation fiscale et j'ai récupéré mon argent. Je suis très content. »

~Participant

Ligne d'aide vidéo à distance



80
personnes ont bénéficié d'un
accompagnement au moyen de
la ligne d'aide vidéo à distance

« La rencontre en vidéo [de la ligne d'aide vidéo à distance] s'est très bien passée. Merci de m'avoir aidé à obtenir mes prestations sans avoir à quitter la communauté. »

~Participant

Obtention de pièces d'identité



2 121
personnes ont bénéficié
d'un accompagnement pour
obtenir des pièces d'identité

2 869
demandes de
pièces d'identité
ont été traitées

« Les services
proposés aujourd'hui
m'ont permis de
récupérer très
facilement ma pièce
d'identité. Merci. »

~Participant

Il s'agissait notamment d'actes de naissance et de pièces d'identité officielles connexes, permettant ainsi de toucher des prestations et des revenus, d'obtenir un emploi et des services.

Éducation financière, accompagnement et counseling



1 356

personnes ont bénéficié d'un accompagnement ou de conseils financiers individuels

2 096

personnes ont participé à des ateliers d'éducation financière

L'éducation financière, l'accompagnement et le counseling ont contribué à renforcer la compréhension des questions financières, la confiance en soi et la prise de décision grâce à un soutien à la fois individuel et en groupe.



« Personne ne m'avait jamais expliqué mes impôts ni comment demander le crédit d'impôt pour personnes handicapées. Vous m'avez aidé à tout comprendre. »

~Participant

Renforcement des capacités

293

membres du personnel et bénévoles autochtones ont suivi des formations et des programmes de perfectionnement professionnel

22

communautés des Premières Nations ou organisations autochtones ont participé à des événements de la communauté de pratique

164

formations, webinaires ou événements d'apprentissage ont été organisés à l'intention des apprenants autochtones

6

séances de la communauté de pratique ont été organisées



Le partage des connaissances et le renforcement des capacités ont permis d'améliorer les compétences, l'apprentissage et la collaboration.

Récit témoignant de l'impact des services

Un homme d'une soixantaine d'années a demandé de l'aide après qu'une grave maladie l'ait rendu incapable de continuer à travailler. À la suite d'un long séjour à l'hôpital, il a accumulé des arriérés de loyer et s'est vu refuser l'aide au revenu parce que ses impôts n'étaient pas à jour. Sans revenu et avec peu de soutien, il risquait de perdre son logement et se sentait dépassé.

Nous avons travaillé avec lui pour produire ses déclarations de revenus des dix dernières années, ce qui lui a permis de bénéficier de plus de 15 000 \$ en prestations et crédits. Il a obtenu une aide pour présenter une demande en vue d'obtenir les prestations du Régime de pensions du Canada (RPC), de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti. Nous avons également travaillé directement avec son propriétaire pour régler les arriérés de loyer.

À la fin de l'année, il avait payé son loyer, couvert ses besoins essentiels et reçu la confirmation que ses prestations de retraite commenceraient en janvier 2026. Il nous a confié que ce soutien lui avait apporté un immense soulagement et une tranquillité d'esprit, lui permettant ainsi de se concentrer sur son rétablissement et d'envisager la retraite avec sérénité.

Récit témoignant de l'impact des services

Une mère célibataire a demandé de l'aide après avoir perdu son allocation canadienne pour enfants pendant plusieurs années en raison d'une erreur d'adresse. Après avoir tenté à plusieurs reprises de remédier à la situation par elle-même, elle se sentait découragée et ne savait pas si cette situation pourrait un jour être réglée.

Nous avons examiné ensemble ses lettres de l'Agence du revenu du Canada, défini les prochaines étapes, puis rassemblé et soumis les documents requis. Nous sommes restés en contact et avons assuré un suivi pour faire avancer le processus.

Plusieurs mois plus tard, son allocation canadienne pour enfants a été entièrement rétablie, lui donnant droit à environ 128 000 \$ de paiements rétroactifs. Elle nous a fait part de son soulagement et de sa gratitude, et a depuis pu se concentrer sur l'amélioration de son logement et de ses moyens de transport, illustrant ainsi la différence que peut faire une aide offerte par des partenaires patients et de confiance.

Résultats : Impact des services

4.1 Portée globale

- **62** communautés des Premières Nations ont bénéficié des services
- **10 143** personnes autochtones ont bénéficié des services

4.2 Déclaration de revenus

Principale conclusion : La déclaration de revenus a considérablement amélioré l'accès des Autochtones aux prestations financières et a contribué à une augmentation significative de leurs revenus.

- **4 570** personnes ont bénéficié d'une aide à la déclaration de revenus
- **7 416** déclarations de revenus ont été produites
- **80** personnes ont eu recours à la ligne d'aide vidéo à distance
- **176** mesures de soutien uniques ont été proposées grâce à la ligne d'aide vidéo à distance
- **27 154 524 \$** en nouveaux revenus estimés ont été versés aux participants autochtones grâce à la déclaration de revenus, soit une moyenne de **5 942 \$** par personne

Pourquoi est-ce important?

La déclaration de revenus est un point d'entrée essentiel dans le système financier et une condition préalable à l'obtention de nombreuses aides au revenu et prestations. Les inégalités historiques et persistantes ont créé des obstacles structurels qui limitent l'accès aux systèmes financiers et gouvernementaux, et minent la confiance envers ces institutions, ce qui se traduit souvent par des prestations non perçues et une précarité financière chronique. En intégrant des services d'aide à la déclaration de revenus adaptés à la culture et basés sur la communauté, le projet a permis d'éliminer certains obstacles systémiques, de rétablir la confiance et de créer des voies d'accès plus claires vers le bien-être financier et la stabilité financière à long terme.

Points de vue des participants sur la déclaration de revenus

Les participants autochtones ont décrit les aides à la déclaration de revenus comme ayant un impact considérable, soulignant que la prestation de services dans la communauté avait permis d'éliminer certains obstacles tels que les déplacements, les coûts, la complexité du système et l'anxiété. De nombreuses personnes ont pu produire des déclarations couvrant plusieurs années d'arriérés d'impôts, corriger des erreurs passées et obtenir des remboursements. Au-delà des résultats financiers, les participants ont mis l'accent sur le soulagement et la confiance gagnés grâce à des explications claires et à un accompagnement individuel fiable, en particulier pour ceux ayant un accès limité aux technologies ou ayant vécu des expériences négatives par le passé. Dans l'ensemble, l'aide à la déclaration de revenus a été considérée comme une passerelle déterminante vers la stabilité financière, aidant les participants à conserver des prestations essentielles, à réduire leur stress et à se sentir mieux préparés pour l'avenir.

Témoignages des participants

Accessibilité et commodité

« Si vous n'étiez pas venus ici, je n'aurais tout simplement pas fait ma déclaration de revenus. Cela m'aurait coûté trop cher de me déplacer. »

« Je n'ai pas eu à quitter ma communauté pour remplir ma déclaration de revenus. Miigwetch. »

Conséquences financières

« J'ai réglé mes impôts et j'ai récupéré mon argent. Je suis très content. »

« Je vais maintenant recevoir tous mes paiements rétroactifs. »

Soulagement et réduction du stress

« D'habitude, les impôts me stressent, mais là, ça a été plus facile. »

« Un immense soulagement. Je peux être tranquille en sachant que mes impôts sont réglés. »

Information et soutien

« Personne ne m'avait jamais expliqué mes impôts auparavant. Vous m'avez aidé à tout comprendre. »

Récit témoignant de l'impact des services

Une femme qui avait passé toute sa carrière comme enseignante dans sa réserve s'est installée sur l'île Manitoulin pour accéder à un logement plus abordable. Elle a acheté une petite maison avant la pandémie et a contracté un prêt hypothécaire modeste, puis un autre prêt de 20 000 \$ pour des rénovations indispensables. Alors que les coûts de sa maison augmentaient, elle a commencé à envisager de vendre sa maison et d'emménager dans un appartement, craignant que même un problème mineur ne la force à partir.

Elle n'avait pas rempli sa déclaration de revenus depuis huit ans, pensant que le fait de toucher une pension rendait cette démarche inutile. Elle n'a demandé de l'aide qu'après avoir reçu un avis indiquant que sa pension pourrait être suspendue si elle ne régularisait pas sa situation fiscale. Grâce à une aide à la déclaration de revenus, huit années de déclarations ont été produites, et deux années supplémentaires ont été corrigées pour inclure la subvention aux personnes âgées propriétaires, qu'elle n'avait jamais demandée. Elle a ainsi pu toucher plus de 19 000 \$ en remboursements et prestations rétroactives. Elle a également obtenu de l'aide pour accéder au Programme d'aide aux impayés d'énergie de l'Ontario, ce qui a réduit ses frais d'électricité de 68 \$ par mois.

Malgré son scepticisme initial, tous les fonds ont été reçus dans un délai de six semaines. Elle a remboursé le solde de son prêt hypothécaire et de son prêt pour la rénovation de sa maison, ce qui lui a permis de rester chez elle et de conserver son autonomie. Elle a exprimé sa profonde gratitude pour l'aide reçue et s'est engagée à rester à jour dans ses impôts à l'avenir.

4.3 Obtention d'une pièce d'identité

Principale conclusion : les services d'aide à l'obtention d'une pièce d'identité ont permis de lever un obstacle fondamental à l'inclusion financière et à l'accès aux services essentiels.

- **2 121** personnes ont bénéficié d'une aide pour obtenir une pièce d'identité
- **2 869** nouvelles demandes de pièce d'identité ont été traitées



Pourquoi est-ce important?

Une pièce d'identité délivrée par le gouvernement est une condition fondamentale pour accéder aux aides au revenu, aux services financiers, au logement, aux soins de santé et à l'emploi. Des obstacles structurels et administratifs, notamment le coût, les documents exigés et la complexité du système, ont limité l'accès à une pièce d'identité pour de nombreuses personnes autochtones et restreint leur participation aux programmes essentiels. En fournissant un soutien à l'obtention d'une pièce d'identité adapté à la culture et basé sur la communauté, le projet a permis de débloquer l'accès aux services essentiels et de lever un obstacle majeur qui freine souvent la participation pleine et entière des Autochtones à la vie économique et sociale.

Points de vue des participants sur les services d'aide à l'obtention d'une pièce d'identité

Les participants autochtones ont décrit ces services comme un soutien très apprécié qui a contribué à lever des obstacles de longue date à l'accès aux prestations et services essentiels. L'aide offerte dans la communauté a permis de surmonter les difficultés liées aux coûts, aux déplacements, à la complexité du système, à la mobilité et à l'accès limité aux technologies. Les participants ont souligné le soulagement que leur procurait le fait de bénéficier d'un soutien de confiance, en personne, pour s'y retrouver dans les systèmes gouvernementaux, l'accès à une pièce d'identité leur permettant d'entreprendre les étapes suivantes, telles qu'une demande de prestations, le maintien de l'aide au revenu, l'obtention d'un emploi et la constitution du dossier administratif de leurs enfants. Dans l'ensemble, les services d'aide à l'obtention d'une pièce d'identité ont été perçus comme un moyen de rester autonomes, de regagner confiance en eux, d'assurer leur stabilité et de mieux se préparer pour l'avenir.

Témoignages des participants

Éliminer les obstacles

« Ce n'est jamais facile d'obtenir une pièce d'identité, mais ce programme a facilité les démarches. »

« Il aurait fallu des mois pour obtenir un acte de naissance. C'est mieux d'avoir un service en personne. »

Impact sur la stabilité et prochaines étapes

« Je peux enfin obtenir un acte de naissance pour ma fille afin qu'elle puisse recevoir sa carte de statut. »

« Dès que j'ai obtenu mes pièces d'identité, j'ai pu aller de l'avant avec ce que j'avais à faire. »

Soulagement et impact émotionnel

« Ça m'a rassuré de savoir que je pouvais récupérer mon acte de naissance. »

« Grâce aux services proposés aujourd'hui, j'ai pu récupérer très facilement mes papiers d'identité. Merci. »

Confiance et dignité

« Je ne sais pas lire, et personne en qui j'ai confiance ne voulait m'aider. Maintenant, tout est réglé. »

« Vous m'avez tout expliqué clairement et m'avez rassurée. »

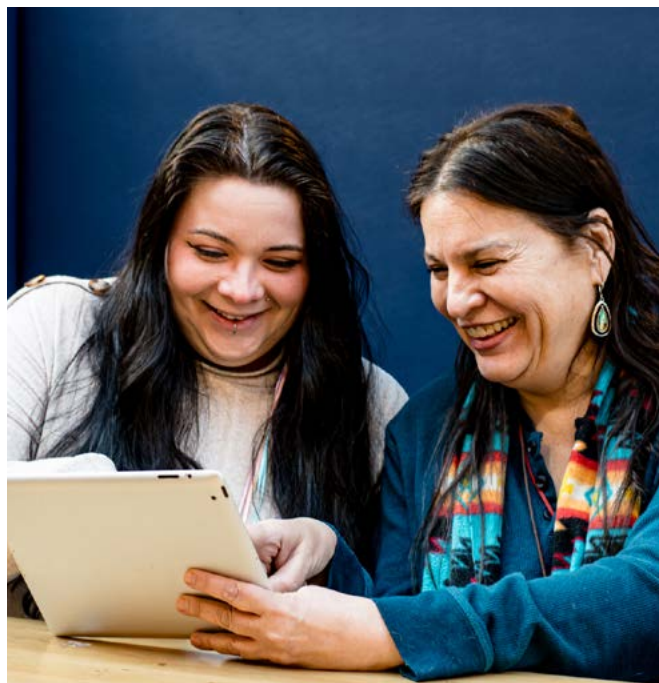
Récit témoinnant de l'impact des services

À Nelson House, une Kookum (grand-mère) s'est rendue à un super-comptoir avec sa fille pour demander son tout premier acte de naissance. Elle a expliqué qu'elle n'en avait jamais eu auparavant, car elle est née sur les terrains de piégeage et n'avait jamais quitté sa communauté. Lorsqu'on lui a demandé pourquoi elle en faisait la demande maintenant, elle a souri et a expliqué (par l'intermédiaire de sa fille, qui traduisait du cri) qu'elle espérait faire une croisière avec sa fille avant de « quitter la Terre Mère ». Cette interaction a profondément ému le personnel; en effet, elle lève le voile sur les histoires personnelles et les rêves des membres de la communauté, et rappelle l'importance de l'accès à une pièce d'identité à tout âge.

4.4 Éducation financière, accompagnement et counseling

Principale conclusion : L'éducation financière, l'accompagnement et le counseling ont renforcé les connaissances financières, la confiance en soi et les compétences des participants en matière de résolution de problèmes.

- **1 356** personnes ont bénéficié d'un accompagnement ou de conseils financiers
- **2 096** personnes ont participé à des ateliers d'éducation financière



Pourquoi est-ce important?

L'accès à l'éducation financière, à l'accompagnement et au counseling aide les personnes à acquérir les connaissances, la confiance et les compétences nécessaires pour prendre des décisions financières et relever des défis à cet égard. Pour de nombreux Autochtones, les services financiers traditionnels peuvent sembler inaccessibles ou déconnectés de la réalité quotidienne, ce qui limite les possibilités d'apprentissage et de soutien. En proposant une éducation financière, un accompagnement et des conseils adaptés à la culture, souples et fiables, le projet a favorisé la prise de décisions éclairées, atténué le stress financier et renforcé les capacités des participants, jetant ainsi les bases d'un bien-être financier à plus long terme.

Points de vue des participants sur l'éducation financière, l'accompagnement et le counseling

Les participants autochtones ont décrit l'éducation financière, l'accompagnement et le counseling comme une source précieuse d'information, de réconfort et de conseils pratiques pour faire face à des situations financières complexes, notamment l'endettement, les prestations, le crédit et, dans certains cas, des revenus soudains ou inattendus. Les participants ont souligné l'importance de disposer de temps pour poser des questions et recevoir des explications claires et respectueuses. L'éducation financière, l'accompagnement et le counseling ont aidé les participants à se sentir plus confiants et mieux préparés à prendre des décisions éclairées, qu'il s'agisse de composer avec leur endettement, de demander des prestations, de planifier des dépenses futures ou de gérer un enrichissement soudain.

Témoignages des participants

Comprendre les finances et les prestations

« Personne ne m'avait jamais expliqué mes impôts ni comment demander le crédit d'impôt pour personnes handicapées. Vous m'avez aidé à tout comprendre. »
« C'était formidable de comprendre enfin comment fonctionnent mes crédits d'impôt et sur quel montant je peux compter. »

Aide en matière de dettes, de crédit et de recouvrement

« Je sais désormais quels sont mes droits face à l'agence de recouvrement qui n'arrête pas de m'appeler. »
« On m'a expliqué comment gérer un ancien prêt sur salaire qui ne cesse de me causer des soucis. »

Confiance et prise de décision

« Vous m'avez tout expliqué très clairement et m'avez rassuré. »
« Je me sens plus confiant maintenant que je sais ce que je dois faire ensuite. »

Soutien dans des situations complexes ou difficiles

« J'avais tellement de questions et personne d'autres pour m'aider. Vous m'avez guidé. »
« Avec mon handicap, c'est encore plus difficile de trouver de l'aide. Vous m'avez aidé à remplir tous les formulaires. »

Récit témoignant de l'impact des services

Un jeune qui avait travaillé avec l'équipe pendant plusieurs années est revenu chercher des conseils après avoir reçu un paiement des annuités découlant de traités. Au fil du temps, l'équipe avait établi une relation solide avec ce participant en l'aidant à remplir ses déclarations de revenus, à régler des dettes de longue date, à apprendre à gérer un budget réaliste et à obtenir sa première carte de crédit.

Ensemble, nous avons discuté de la manière d'utiliser ce paiement pour concilier ses besoins immédiats et sa stabilité à long terme. Il a décidé de placer la majeure partie des fonds dans un CELI pour l'avenir, de rembourser une ancienne dette qui nuisait à sa solvabilité, et d'utiliser une petite partie pour acheter un nouveau téléphone portable et des vêtements, des dépenses qu'il ne pouvait pas se permettre auparavant.

Nous avons négocié un règlement concernant la dette en cours et la facture de services publics, qui a finalement été réglée pour moins de 50 % du montant initial dû. Il a ainsi pu rembourser sa dette, effectuer des achats essentiels et épargner plus de 80 000 \$ dans son CELI.

Il nous a confié que, pour la première fois, il se sentait suffisamment stable financièrement pour se concentrer sur sa vie, plutôt que de s'inquiéter constamment des factures et des dettes.

4.5 Impact global du service

Les réponses des participants à la question posée après l'obtention du service : « En quoi les services fournis aujourd'hui vous ont-ils été utiles? » sont regroupées en fonction des thèmes suivants. Au total, 841 réponses, représentant 1 241 références thématiques, ont été analysées afin de déterminer les descriptions les plus courantes de l'impact des services reçus.

Thème	Témoignages des participants
1 Expérience du service positive et fiabilité (n=291)	« Vous en avez fait beaucoup. Je vous en suis vraiment reconnaissant. Merci pour votre aide et vos services. »
2 Meilleure compréhension des questions financières et capacité à résoudre les problèmes (n=248)	« Personne ne m'avait jamais expliqué mes impôts, ni comment demander le crédit d'impôt pour personnes handicapées, ni en quoi cela serait bénéfique pour mon enfant ou pour moi. [Le membre du personnel] m'a aidé à tout comprendre et m'a indiqué la marche à suivre. »
3 Un soutien utile et pertinent qui répond à des besoins réels (n=101)	« J'ai eu l'impression de recevoir beaucoup d'aide et de pouvoir poser toutes les questions nécessaires. Merci! »
4 Déclarations de revenus produites, corrigées et mises à jour (n=88)	« Un membre de la communauté m'en a parlé, alors je suis venu après le travail. C'était pratique pour moi, tant pour l'emplacement que pour l'horaire. Même le conseiller fiscal était sympathique et a rapidement rempli ma déclaration. Je suis très satisfait. »
5 Reconnaissance pour le service (n=82)	« Oh mon Dieu! Je n'avais pas ressenti ça depuis des années. Ça m'a fait verser des larmes de joie. Merci beaucoup à vous tous. »
6 Accès rapide aux mesures d'aide et service rapide (n=56)	« Mes trois frères et sœurs et moi avons rempli nos déclarations de revenus. Un service très rapide et extrêmement pratique. »

Thème

Témoignages des participants

7

Des membres de l'équipe de service dignes de confiance, respectueux et solidaires
(n=43)

« C'était génial! Les gens sont très serviables et sympathiques. Ça a vraiment facilité les choses et m'a évité tout stress pour remplir les formulaires nécessaires à l'obtention des pièces d'identité manquantes. Le personnel était formidable! Merci et que Dieu vous bénisse! »

8

Un accès équitable grâce à la prestation de services au sein de la communauté
(n=40)

« Si vous n'étiez pas venus ici, je n'aurais tout simplement pas pu faire ma déclaration de revenus. L'argent supplémentaire, c'est bien, mais ça m'aurait coûté trop cher de me déplacer pour faire ma déclaration. Je suis tellement contente que vous veniez ici, dans ma communauté, chaque année. »

9

Élimination des obstacles grâce à des services faciles d'accès et souples
(n=39)

« C'est tellement plus simple et pratique de tout faire en même temps dans ma communauté. »

10

Élimination des obstacles géographiques grâce à la prestation de services au sein de la communauté
(n=37)

« Je suis content que quelqu'un vienne dans notre communauté pour nous aider. »

11

Rétablissement de l'accès aux pièces d'identité et autres documents
(n=34)

« Je viens d'obtenir la garde de mes petits-enfants, et tous leurs actes de naissance ont été détruits dans l'incendie de la maison. Le fait de pouvoir régler les formalités pour les trois enfants en même temps me fait gagner du temps et m'évite bien des tracas. Je n'ai pas la tête à m'occuper de tout ça toute seule. »

12

Augmentation des revenus et allègement financier
(n=26)

« Je ne savais pas qu'on pouvait revenir en arrière et régulariser d'anciennes déclarations de revenus. Je croyais qu'elles avaient été perdues. Tu dis que je vais récupérer beaucoup d'argent, mais je ne vais pas me faire trop d'illusions. On verra bien. »

Thème	Témoignages des participants
<p>13 Élimination des obstacles financiers à l'accès aux services (n=26)</p>	<p>« Je suis tellement contente d'avoir fait mes déclarations de revenus. J'avais cinq ans de retard et pas d'argent pour payer ça. Comme je fais du travail saisonnier, j'accumule beaucoup de dettes pendant les mois creux, puis je rattrape mon retard quand je reprends le travail. Le fait que ce soit gratuit m'enlève un poids. »</p>
<p>14 Réduction du stress, de l'anxiété et du fardeau émotionnel (n=22)</p>	<p>« Plus d'anxiété. C'est génial. J'étais tellement anxieuse que je n'étais pas allée les faire faire en ville en 2023. J'étais tellement inquiète. Merci. »</p>
<p>15 Rétablissement de l'accès aux prestations et aux crédits (n=20)</p>	<p>« Personne ne voulait m'aider à comprendre pourquoi ma pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) avait été suspendue. [Nom de l'employé] m'a tout expliqué et m'a aidé à récupérer une partie de l'argent. »</p>
<p>16 Expérience de service pratique et conviviale (n=18)</p>	<p>« Plus pratique, plus complet, avec des explications claires sur ce à quoi nous avons droit, et très compréhensible. »</p>
<p>17 Meilleure capacité à s'y retrouver et à mener à bien des processus complexes (n=15)</p>	<p>« J'avais besoin d'aide pour remplir des documents pour un nouvel emploi en ville. Vous m'avez aidé alors que je n'avais personne d'autre vers qui me tourner. Je me sens tellement stupide de ne pas savoir comment les remplir, mais vous m'avez tout expliqué et m'avez rassuré. »</p>
<p>18 Amélioration de la stabilité financière et de la confiance dans sa capacité à gérer une dette (n=9)</p>	<p>« J'ai enfin rattrapé mon retard! Vous m'avez aidé à remplir mes déclarations de revenus des neuf dernières années, et j'ai honnêtement les larmes aux yeux. C'est un tel soulagement. Je peux désormais rembourser ma dette auprès de l'ARC, et je pourrais même obtenir un remboursement. Merci beaucoup de m'avoir aidé à me remettre sur les rails. »</p>

Veillez consulter l'[annexe A](#) pour une analyse descriptive basée sur les réponses des participants pour chaque thème.

Pourquoi est-ce important?

Ces résultats reflètent les expériences de personnes et de familles qui n'ont peut-être pas accès aux services d'aide financière traditionnels et qui peuvent être confrontées à des obstacles multiples, notamment la distance, le coût, la complexité du système, des expériences négatives passées et un manque de confiance envers les institutions. En conséquence, les déclarations de revenus non produites, l'absence de pièce d'identité, l'interruption des prestations et des dettes impayées peuvent rester en suspens pendant des années.

L'approche communautaire et collaborative du projet a été déterminante. Les services fournis directement au sein des communautés, conçus en partenariat avec le personnel et les dirigeants locaux, et dispensés par des intervenants de confiance et des acteurs communautaires, ont rendu cette mobilisation possible. La confiance s'est construite grâce à des interactions en personne, des explications claires, un suivi rigoureux et une prise en compte des situations individuelles.

L'impact s'est étendu au-delà des résultats immédiats. Les participants nous ont rapporté une confiance accrue, une anxiété réduite et une plus grande volonté de recourir à des systèmes qu'ils avaient auparavant évités. Dans l'ensemble, les résultats montrent que l'accès est indissociable de la confiance, des relations et du leadership communautaire, et que les services d'aide financière communautaires et collaboratifs sont essentiels pour soutenir la stabilité, le bien-être et la confiance à long terme.

Récit témoignant de l'impact des services

Une mère célibataire est venue nous voir, anxieuse et incertaine. Elle n'avait pas rempli sa déclaration de revenus depuis des années et craignait de perdre son aide au revenu. Ses expériences passées, des documents manquants et le coût pour obtenir une aide l'avaient découragée et freinée.

Grâce à l'aide qu'elle a reçue, sa situation fiscale a été mise à jour. Elle est repartie en comprenant ce à quoi elle avait droit et, surtout, en sachant qu'elle pouvait recourir à une personne de confiance vers qui se tourner pour obtenir de l'aide. La conversation s'est ensuite orientée vers l'avenir. Ensemble, nous avons discuté de la meilleure façon dont ces fonds pourraient aider sa famille, notamment pour faire les courses, payer les factures en retard, mettre de l'argent de côté ou planifier les dépenses à venir. Lorsqu'elle est repartie, non seulement ses déclarations de revenus étaient à jour, mais elle était aussi plus confiante, mieux informée et avait une vision plus claire de ses objectifs financiers. L'impact de cette aide a dépassé le cadre des formulaires et des remboursements. Il s'agissait pour elle d'être écoutée, de recevoir des conseils clairs et de bénéficier de l'aide d'un tiers de confiance pour l'aider à aller de l'avant.

Section 5.0

Résultats : Impact du renforcement des capacités

5.1 Formation

Principale conclusion : La formation et le perfectionnement professionnel ont renforcé les capacités en développant les compétences et en enrichissant l'expertise du personnel, des bénévoles et des partenaires autochtones en matière d'aide financière.

- **293** membres du personnel et bénévoles autochtones ont participé à des séances de formation des formateurs ou de perfectionnement professionnel
- **164** formations, webinaires et autres activités d'apprentissage ont été dispensés à des apprenants autochtones
- **4** formations, webinaires et autres activités d'apprentissage ont été dispensés à des apprenants non autochtones (c'est-à-dire le personnel d'IG)

Pourquoi est-ce important?

Le renforcement des capacités locales est essentiel pour s'assurer que les services d'aide financière sont viables, adaptés à la culture et accessibles à long terme. En renforçant les compétences et les connaissances du personnel et des bénévoles autochtones, les activités de formation ont soutenu la prestation de services dirigée par la communauté et réduit la dépendance envers une expertise externe. La formation a également créé des possibilités de partage des connaissances entre les organisations et les partenaires, contribuant ainsi à améliorer la qualité et la cohérence des services. Ensemble, ces efforts ont contribué à renforcer les bases d'un soutien continu au bien-être financier des communautés et au-delà.

5.2 Communauté de pratique

Principale conclusion : Les activités de la communauté de pratique ont renforcé l'apprentissage et la collaboration entre les fournisseurs de services d'autonomisation financière non autochtones, les partenaires des communautés des Premières Nations et les organisations autochtones.

- **22** communautés des Premières Nations ou organisations autochtones ont participé aux événements de la communauté de pratique
- **6** événements de la communauté de pratique ont été organisés



Photo par CIRA/CA.

Pourquoi est-ce important?

Les espaces de la communauté de pratique ont constitué un forum important permettant aux organisations non autochtones fournissant des services d'autonomisation financière d'apprendre auprès des partenaires communautaires des Premières Nations et des organisations autochtones. Ces espaces ont également servi à échanger des informations pertinentes et à trouver des façons de relever de nouveaux défis. La communauté de pratique a permis d'ouvrir un dialogue sur des questions complexes et en constante évolution, telles que l'enrichissement soudain et les paiements de règlement, le rôle des « super-comptoirs » et les besoins en suivi, les perturbations des services causées par les feux de forêt et les interruptions du service postal, ainsi que l'impact des services d'autonomisation financière dans les contextes communautaires. Ces discussions ont favorisé l'apprentissage, renforcé les relations et mis en évidence des leçons pratiques et des besoins futurs, contribuant ainsi à une prestation de services mieux adaptée, informée et coordonnée.

Principaux enseignements tirés de la mise en œuvre du projet

6.1 Défis et obstacles

Les thèmes suivants décrivent les défis et les obstacles communs aux partenaires du programme d'autonomisation financière.

1. La demande dépasse les capacités disponibles.

Les besoins importants en matière de déclaration de revenus, d'aide à l'obtention de pièces d'identité, d'éducation financière, d'accompagnement et de counseling nécessitent des compromis permanents entre la portée et l'exhaustivité des services, en particulier pour les mesures d'aide touchant plusieurs aspects.

2. La géographie et les déplacements ont un impact sur les services.

Les longues distances, les possibilités d'hébergement limitées et les conditions météorologiques perturbent considérablement la planification, les capacités du personnel et la portée des services dans les communautés rurales, isolées et accessibles uniquement par avion.

3. Le maintien en poste du personnel constitue une contrainte.

Le roulement de personnel parmi les prestataires de services d'autonomisation financière et le personnel communautaire ou les acteurs du changement peut perturber la continuité, éroder les relations de confiance et limiter l'expansion de la prestation des services.

4. Les systèmes d'identification restent un obstacle majeur.

Les exigences en matière de documentation, les retards de traitement et la connaissance limitée du système créent des difficultés d'accès et génèrent des demandes de suivi qui pèsent sur les capacités.

5. La prestation des services est influencée par des événements externes.

Les feux de forêt, les évacuations, les grèves du service postal et les conditions météorologiques extrêmes exigent une adaptation rapide et une coordination supplémentaire pour maintenir la continuité des services.

6. Le calendrier et la saisonnalité influencent la participation.

Les événements culturels, les cérémonies et l'évolution du contexte économique influencent la disponibilité et la mobilisation, en particulier pour les activités d'éducation financière.

7. La connectivité limite la prestation de services assistée par la technologie.

Le manque de fiabilité du Wi-Fi, du réseau cellulaire et de la logistique technique réduit la prévisibilité et ralentit la mise en œuvre à grande échelle de modèles de services à distance et hybrides, tels que la ligne d'aide vidéo à distance.

« En prévision de la saison hivernale 2025-2026, on s'attend à des chutes de neige supérieures à la moyenne et à une augmentation des fermetures de routes, ce qui créera des défis logistiques supplémentaires pour les déplacements vers les communautés éloignées et nordiques. Pour faire face à ces défis, l'équipe élabore des plans d'urgence pour faciliter les déplacements en toute sécurité et maintenir la prestation de services en personne, dans la mesure du possible. Si certaines communautés disposent des infrastructures nécessaires aux services virtuels, les capacités techniques limitées et le manque de soutien à l'échelle locale amenuisent leur efficacité. Par conséquent, la prestation en personne reste essentielle pour instaurer la confiance, maintenir la fiabilité et fournir des services efficacement, en particulier dans des conditions difficiles. »

~Partenaire à la prestation des services

6.2 Réussites

Les partenaires de l'autonomisation financière ont dégagé plusieurs réussites tout au long de la mise en œuvre du projet, qui sont regroupées sous les thèmes suivants.

1. Les modèles de services intégrés à guichet unique sont très efficaces.

Le modèle de « super-comptoir » multiservices et sans rendez-vous a amélioré la commodité, renforcé le soutien de manière générale et permis de regrouper les partenaires; ce modèle s'impose comme une priorité pour toute expansion future du service.

2. Les événements coordonnés à grande échelle ont un impact significatif.

Les comptoirs régionaux d'identification, les super-comptoirs et les ateliers d'éducation financière ont favorisé la prestation de services à grande échelle et répondu efficacement à la forte demande de la communauté.

3. Des partenariats solides favorisent la portée et la crédibilité.

Des relations de confiance avec les communautés des Premières Nations, l'Agence du revenu du Canada, Service Canada et d'autres partenaires ont favorisé une planification, une promotion et une prestation efficaces.

4. L'appropriation par la communauté renforce la viabilité des services.

Le fait d'aider les communautés à devenir des fournisseurs officiellement enregistrés du Programme communautaire de bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) a renforcé le sentiment d'appartenance locale, amélioré le suivi, facilité l'accès aux subventions de l'Agence du revenu du Canada et favorisé le renforcement des capacités pour la prestation de services fiscaux dirigée par la communauté.

5. Des modèles de prestation souples permettent d'élargir l'accès.

Les options en personne et virtuelles ont permis d'atteindre des communautés éloignées et mal desservies, y compris dans les régions nordiques et difficiles d'accès.

6. La capacité à s'adapter dans des conditions difficiles a permis de maintenir les services et la confiance.

La capacité à s'adapter pendant les feux de forêt et les évacuations en proposant des services dans des hôtels et des centres temporaires a renforcé l'accessibilité, la confiance et la valeur du programme en période de crise.

7. La collaboration accélère l'innovation.

Les premiers progrès réalisés avec la ligne d'aide vidéo à distance ont été soutenus par la volonté des partenaires de transporter, d'installer et de conserver le matériel, démontrant ainsi une forte collaboration, une grande capacité d'innovation et une volonté d'expansion.

8. De meilleures méthodes de rétroaction favorisent l'apprentissage.

De nouveaux outils d'évaluation et des méthodes informelles de rétroaction ont accru la participation et la faisabilité, renforçant ainsi l'apprentissage continu et l'amélioration du programme.

« Grâce à un partenariat solide avec Service Canada, le programme élargit l'accès aux services essentiels dans certaines des communautés les plus isolées du Nord de l'Ontario. En janvier 2026, un "super-comptoir" de trois jours est prévu, programmé en fonction de l'accessibilité routière hivernale afin que les communautés environnantes accessibles uniquement par avion le long de la côte de la baie James puissent également être desservies. Organisé en collaboration avec Service Canada, l'ARC, Service Ontario et des programmes communautaires, ce comptoir réunira de multiples services en un seul endroit, permettant ainsi aux gens d'accéder plus facilement aux aides dont ils ont besoin sans avoir à effectuer de déplacements coûteux ou carrément impossibles. S'appuyant sur le succès des comptoirs précédents, cette initiative représente l'une des initiatives de prestation de services les plus complètes de la région depuis les dernières années. »

~Partenaire à la prestation des services

6.3 Enseignements tirés

L'expérience acquise lors de la mise en œuvre des projets a permis de dégager plusieurs enseignements clés, qui sont répartis en fonction des thèmes suivants.

1. La confiance et les relations sont fondamentales.

La stabilité du personnel, une présence à long terme et un leadership communautaire, notamment par l'intermédiaire d'acteurs du changement de confiance, sont essentiels à la participation, à la crédibilité et à l'impact.

2. Les points d'entrée critiques nécessitent une expertise spécialisée.

L'identification et la déclaration de revenus constituent des points d'entrée urgents vers le bien-être financier et nécessitent une expertise fiscale autochtone spécialisée.

3. Des besoins financiers plus profonds apparaissent au fil du temps.

Un engagement durable permet d'aborder des sujets tels que l'enrichissement soudain, l'endettement, l'investissement et la planification à long terme, soulignant l'importance d'un soutien continu et sans jugement.

4. Une demande soutenue nécessite un investissement soutenu.

Les besoins importants en matière de pièces d'identité, de déclaration de revenus et d'aide de nature financière nécessitent des modèles de services souples et adaptés à la communauté, ainsi qu'un financement durable pour équilibrer l'exhaustivité et la portée des services.

5. La pertinence des services repose sur une approche réactive.

Les programmes pouvant adapter leur offre de services et leurs effectifs en fonction des besoins identifiés par la communauté sont les mieux en mesure de rester réactifs et d'inspirer confiance.

6. Un accès équitable signifie aller à la rencontre des personnes là où elles se trouvent.

Les transports et la distance créent des obstacles, même entre des communautés proches, rendant la prestation de services au niveau local essentielle pour un accès équitable.

7. La prestation à distance est un complément, et non un substitut aux services en personne.

Le modèle de la ligne d'aide vidéo à distance élargit l'accès à l'expertise, mais doit compléter, et non remplacer les services en personne en raison des limites en matière d'établissement de liens et de connectivité.

8. La coordination est essentielle à mesure que les systèmes se développent.

À mesure que les réseaux s'étendent, une communication structurée, une planification partagée et des calendriers harmonisés sont essentiels pour éviter la fragmentation et maximiser l'impact.

« Lors de la mise en œuvre des programmes d'éducation financière, certains membres de la communauté faisaient face à des pressions financières importantes et immédiates, notamment le risque de se voir couper l'accès à des services essentiels. Ces réalités ont renforcé l'importance d'ancrer l'éducation financière dans l'expérience vécue plutôt que dans un enseignement théorique. Des conversations ouvertes et honnêtes sur la gestion d'un budget, menées par des membres du personnel capables de partager leurs propres expériences, ont favorisé l'empathie, réduit la stigmatisation et renforcé la confiance. Cette approche a contribué à normaliser les difficultés financières tout en favorisant la résilience, l'apprentissage et un soutien adapté à la culture au sein de la communauté. »

~Partenaire à la prestation des services

Conclusion

7.1 Résumé des résultats

Impact du service

Le projet Renforcer le bien-être financier dans les communautés des Premières Nations a démontré l'efficacité de la prestation de mesures d'aide financière communautaires directement au sein des communautés des Premières Nations. Le projet a rejoint **62** communautés des Premières Nations et a aidé plus de **10 143** Autochtones grâce à des services intégrés, notamment l'aide à la déclaration de revenus, l'obtention de pièces d'identité, ainsi que des services d'éducation financière, d'accompagnement et de counseling. Les participants ont systématiquement rapporté une offre digne de confiance, une réduction de leur niveau de stress, une meilleure compréhension des systèmes financiers et un accès à des aides qui leur auraient autrement été inaccessibles.

Renforcement des capacités et prestation dirigée par la communauté

Au-delà de la prestation directe de services, le projet a renforcé les capacités par le biais de formations, du partage des connaissances et d'activités de la communauté de pratique, favorisant ainsi l'apprentissage et la collaboration entre les prestataires de services d'autonomisation financière non autochtones, les partenaires communautaires des Premières Nations et les organisations autochtones. Les modèles de services intégrés à guichet unique se sont révélés être des approches efficaces et évolutives pour répondre à une forte demande, tout en maintenant la qualité et la confiance. Un objectif à plus long terme du projet serait de soutenir les capacités des communautés des Premières Nations à fournir des services d'autonomisation financière de manière indépendante. La pleine réalisation de cet objectif reste une priorité pour l'avenir, là où les communautés l'identifient comme telle et ont la capacité de la poursuivre.

Principaux enseignements et considérations pour l'avenir

L'évaluation souligne également la complexité de la prestation de services dans des contextes ruraux et éloignés. La demande a constamment dépassé les capacités, mettant en évidence le besoin d'un financement durable, d'une main-d'œuvre stable, d'une expertise spécialisée, de modèles de prestation souples et d'un engagement à long terme. Ensemble, ces conclusions soulignent l'importance d'adopter des approches délibérées et dotées de ressources suffisantes pour pérenniser et étendre les services de bien-être financier de manière à répondre aux priorités et aux réalités des communautés.

7.2 Principales réflexions

L'évaluation du projet Renforcer le bien-être financier dans les communautés des Premières Nations 2021-2023 a permis d'identifier cinq enseignements clés, notamment : les services de bien-être financier sont très en demande et contribuent à ce bien-être; pour bâtir un lien de confiance, les partenariats doivent être collaboratifs, souples et évolutifs; les services doivent être centrés sur la communauté, bien financés et conçus conjointement; un engagement à long terme prévoyant une expansion stratégique est important; et la prestation conjointe des services est efficace.

L'évaluation 2023-2025 a confirmé la pertinence de ces principales conclusions, notamment :

- 1. Les services d'aide financière sont essentiels, très en demande et contribuent au bien-être financier.** L'aide gratuite à la déclaration de revenus, l'aide à l'obtention de pièces d'identité, l'éducation financière, l'accompagnement et le counseling sont systématiquement priorisés et très appréciés, générant à la fois des gains financiers tangibles et une réduction du stress, ainsi qu'un regain de confiance et de stabilité.
- 2. La confiance est la clé de l'accès, et elle nécessite une réelle volonté de tisser des liens, du temps, de la constance et un leadership communautaire.** Les participants s'engagent parce qu'ils perçoivent les services comme étant sûrs, respectueux et dignes de confiance. Une présence à long terme, un personnel stable et des leaders communautaires de confiance favorisent la participation, la crédibilité et la croissance par le bouche-à-oreille.
- 3. Les services centrés sur la communauté et conçus en collaboration sont les plus efficaces et les plus durables.** Les services sont plus efficaces lorsqu'ils sont adaptés aux priorités de la communauté et à la culture, souples et fournis en partenariat avec le personnel de la communauté. L'appropriation par la communauté et les approches de renforcement des capacités favorisent la viabilité à long terme.
- 4. Les modèles intégrés de « super-comptoirs » à guichet unique constituent une approche à fort impact pour une expansion future.** Le regroupement de multiples services en un seul lieu se révèle plus pratique, et améliore l'aide générale fournie et l'accès. Ce modèle vient également appuyer d'autres réussites du programme et s'est imposé comme une priorité claire en ce qui a trait à son expansion.
- 5. L'expansion nécessite des modèles de financement et de prestation durables, adaptés aux contraintes du monde réel.** La demande dépasse la capacité, et la mise en œuvre est influencée par la géographie, les déplacements, les urgences, la saisonnalité et les limites en matière de connectivité. Une expansion par étapes, une prestation mixte en présentiel et à distance, ainsi qu'une coordination renforcée sont nécessaires pour maintenir la qualité et la portée. La transition vers une prestation de services dirigée par les Autochtones constitue une priorité active, et les futurs efforts d'expansion devraient être conçus pour soutenir cette transition lorsque les communautés en font leur objectif.

7.3 Perspectives d'avenir

Dans l'ensemble, le projet Renforcer le bien-être financier dans les communautés des Premières Nations montre que l'aide fournie en matière de finances est à la fois très efficace et indispensable. Des partenariats solides, un intérêt communautaire soutenu et des preuves tangibles de l'impact de ces initiatives offrent une belle occasion de pérenniser, d'approfondir et d'étendre ce travail. En s'appuyant sur les données factuelles issues du projet, les intervenants pourront entreprendre une expansion réfléchie et renforcer la prestation des services pour continuer d'améliorer le bien-être financier des populations visées.

Description thématique de l'impact des services sur les participants

- 1. Expérience du service positive et fiabilité (n = 291) :** Les commentaires des participants reflétaient très majoritairement des expériences positives, beaucoup d'entre eux décrivant les services comme excellents, fiables, solidaires et dispensés avec respect. Les participants ont souvent indiqué se sentir satisfaits de l'aide reçue. La confiance est apparue comme un élément important, en particulier pour les participants qui avaient commis des erreurs par le passé (ou en avaient été victimes), qui n'avaient pas d'autres options ou qui se sentaient perdus face aux systèmes. La combinaison d'un soutien fiable, d'une communication claire et d'interactions respectueuses a contribué à bâtir la confiance dans le service et la volonté d'y recourir ou de le recommander à d'autres. Dans l'ensemble, les participants ont trouvé les services fiables et rassurants, ce qui a renforcé la confiance dans le soutien financier à l'échelle communautaire.
- 2. Meilleure compréhension des questions financières et capacité à résoudre les problèmes (n=248) :** Les commentaires des participants indiquaient que ces services avaient amélioré leur compréhension des impôts, des prestations et des questions financières connexes, ce qui les a aidés à donner un sens à des informations qui leur étaient auparavant confuses ou inaccessibles. Les participants ont déclaré avoir reçu des explications claires, obtenu des réponses à leurs questions et acquis une meilleure compréhension de ce à quoi s'attendre concernant les déclarations, les crédits, les prestations et les prochaines étapes. Beaucoup ont noté que ce soutien les avait aidés à comprendre des questions telles que les crédits d'impôt pour personnes handicapées, le Traité Robinson-Huron (TRH) et les paiements de règlement supplémentaires, les comptes de l'ARC, les recouvrements et les changements apportés aux prestations, en particulier lorsqu'ils ne disposaient pas d'autres sources d'information fiable. En fournissant des conseils patients et compréhensibles ainsi qu'une aide pour les formalités administratives, les partenaires ont permis d'atténuer la confusion et d'aider les participants à mieux gérer leur situation financière et à résoudre des problèmes qu'ils n'avaient pas pu régler seuls.

- 3. Un soutien utile et pertinent qui répond à des besoins réels (n=101) :** Les commentaires des participants ont systématiquement décrit les services comme véritablement utiles et adaptés à leurs besoins. Les participants ont souligné l'importance de bénéficier d'une aide concrète pour les tâches qu'ils ne pouvaient accomplir seuls, notamment remplir des formulaires, comprendre les exigences, obtenir des pièces d'identité, remplir leur déclaration de revenus et s'y retrouver dans les prestations. L'offre d'une aide patiente, claire et accommodante, tant en personne qu'à distance, a permis aux participants de se sentir soutenus et plus confiants dans la gestion de leurs responsabilités financières et administratives, tout en favorisant un sentiment d'appartenance. Dans l'ensemble, les services ont été perçus comme pratiques, nécessaires et efficaces, en particulier pour les personnes confrontées à des obstacles liés à la distance, à la mobilité, au coût ou à la complexité du système.
- 4. Déclarations de revenus produites, corrigées et mises à jour (n=88) :** Les réponses des participants indiquent que le projet a permis à de nombreuses personnes de produire leur déclaration de revenus, de corriger des erreurs passées et de se mettre à jour après des années de déclarations manquantes ou incomplètes. Les participants ont décrit avoir reçu de l'aide pour remplir une ou plusieurs années de déclarations de revenus, résoudre des problèmes avec l'ARC, corriger des erreurs commises par d'anciens préparateurs de déclarations et finaliser des déclarations qu'ils n'auraient pas pu gérer seuls. Plusieurs ont noté que le fait d'être à jour dans leurs déclarations les avait aidés à conserver leur admissibilité à l'aide au revenu, à accéder à des prestations et à se sentir plus en sécurité quant à leur situation financière. Dans l'ensemble, l'aide à la déclaration de revenus a été perçue comme pratique et nécessaire, aidant les participants à remplir leurs obligations en suspens et à aller de l'avant avec plus de clarté et de stabilité.
- 5. Reconnaissance pour le service (n=82) :** Les participants ont exprimé une profonde gratitude envers les fournisseurs de services. Beaucoup ont apprécié pouvoir bénéficier d'une aide gratuite, rapide et conviviale près de chez eux. Les réponses ont fait état d'un sentiment de joie, de soulagement et de gratitude d'avoir pu remplir leur déclaration, récupérer leur pièce d'identité, accéder à des prestations, obtenir des réponses à leurs questions et voir leurs inquiétudes apaisées. Dans l'ensemble des réponses, les participants ont exprimé à plusieurs reprises leur gratitude pour la gentillesse, la patience et le dévouement dont ils ont bénéficié, soulignant que le service leur avait facilité la vie, les avait aidés à aller de l'avant et leur avait procuré un sentiment de gratitude et de réconfort, ainsi qu'un réel soutien.

- 6. Accès rapide aux mesures d'aide et service rapide (n=56) :** Les participants ont décrit les services comme rapides et efficaces, dépassant souvent leurs attentes. Beaucoup ont comparé leur expérience aux longs délais d'attente, aux retards ou aux processus s'étalant sur des mois qu'ils avaient vécus auparavant, soulignant que le soutien au sein de la communauté et en personne avait considérablement raccourci les délais. La rapidité de la prestation des services a réduit le temps d'attente, éliminé les files d'attente et permis aux participants d'accomplir leurs démarches en une seule visite plutôt que par des suivis répétés. Dans l'ensemble, les participants ont trouvé les services rapides et bien organisés, ce qui les a aidés à répondre rapidement à leurs besoins et a allégé le fardeau que constituent des processus administratifs trop longs.
- 7. Des membres de l'équipe de service dignes de confiance, respectueux et solidaires (n=43) :** Les commentaires des participants ont mis en avant la qualité des interactions avec le personnel comme un facteur clé contribuant à des expériences de service positives. Les participants ont décrit le personnel comme aimable, sympathique, compétent et respectueux, soulignant qu'ils se sentaient à l'aise pour poser des questions et soutenus tout au long du processus. Beaucoup ont exprimé leur gratitude envers le personnel qui a pris le temps d'expliquer clairement les informations, de s'adapter aux besoins de chacun et d'apporter une aide de manière à réduire le stress et l'incertitude. Ces relations de soutien ont contribué à créer un environnement accueillant où les participants se sont sentis valorisés, renforçant ainsi la confiance dans les services et favorisant un engagement continu. Dans l'ensemble, le comportement et l'approche du personnel ont joué un rôle central pour rendre les services accessibles, rassurants et efficaces.
- 8. Un accès équitable grâce à la prestation de services au sein de la communauté (n=40) :** Les réponses des participants ont mis en évidence la grande valeur de la prestation de services d'aide financière directement au sein des communautés des Premières Nations. Les participants ont souligné l'importance de disposer localement de soutiens fiables et accessibles, notant que les frais de déplacement, la distance et les obstacles systémiques freinaient leur accès. La prestation de services au sein de la communauté et en ligne a été décrite comme pratique, accueillante et inclusive, permettant aux personnes de bénéficier d'un soutien sans quitter leur communauté. Les participants ont également souligné la valeur d'un aiguillage bienveillant vers des services virtuels, où un employé de confiance présent sur place pouvait les aider à obtenir une aide spécialisée, renforçant ainsi la confiance et la continuité du service. Le suivi, y compris par téléphone le cas échéant, ajoutait à la flexibilité et contribuait à maintenir l'engagement. Dans l'ensemble, les participants considèrent que le projet favorisait l'équité en offrant des services essentiels dans des communautés où ils sont souvent inaccessibles, tout en renforçant la confiance, les liens et l'accès collectif à une aide de nature financière.

- 9. Élimination des obstacles grâce à des services faciles d'accès et souples (n=39) :** Les participants ont décrit les services comme simples et faciles à utiliser, en particulier par rapport à la gestion des démarches, de manière autonome ou en ligne. Ils ont souligné la simplicité du processus, l'avantage de bénéficier d'une aide pour remplir les formulaires et communiquer, ainsi que le soulagement d'être guidés à travers des exigences qu'ils trouvaient auparavant déroutantes ou impossibles à satisfaire. Le fait de pouvoir accomplir plusieurs tâches au même endroit, de bénéficier d'une assistance en personne et d'éviter d'envoyer des formulaires par la poste ou de se rendre dans des bureaux éloignés a contribué à une expérience de service perçue comme simple et solidaire. Dans l'ensemble, les participants ont trouvé les services conviviaux et rassurants, ce qui a réduit les efforts à déployer et l'incertitude et facilité l'accomplissement des tâches essentielles liées aux finances et à la documentation.
- 10. Élimination des obstacles géographiques grâce à la prestation de services au sein de la communauté (n=37) :** Les participants ont souligné l'importance de bénéficier de services au sein de leur propre communauté. De nombreux participants ont indiqué que la distance, les frais de transport, le manque de logements dans les villes voisines, les limitations de mobilité ou les contraintes de temps auraient rendu difficile, voire impossible, l'accès à des services ailleurs. La disponibilité de mesures de soutien en personne et en ligne au niveau local leur a évité d'effectuer de longs trajets, comportant souvent des frais pour les taxis ou l'hébergement, et a permis aux participants de recevoir de l'aide près de chez eux. Les participants ont décrit la prestation de services au sein de la communauté comme plus pratique, plus inclusive et mieux adaptée à leur situation, facilitant l'accès à des personnes qui, sans cela, auraient dû se passer de services essentiels. Dans l'ensemble, la prestation locale a fait tomber les barrières géographiques et amélioré l'accès équitable à une aide de nature financière et administrative.
- 11. Rétablissement de l'accès aux pièces d'identité et autres documents (n=34) :** Les participants ont expliqué que l'obtention de pièces d'identité et d'autres documents était un résultat majeur du projet, l'aide fournie au sein de la communauté ayant permis aux personnes et aux familles de surmonter des obstacles de longue date. Les participants ont souligné l'intérêt de pouvoir accomplir plusieurs démarches liées aux pièces d'identité en un seul endroit, souvent pour eux-mêmes et leurs enfants, et ont décrit le processus comme plus facile, plus rapide et moins stressant que de s'y retrouver seul dans le système. L'accès aux actes de naissance, aux cartes de statut et aux documents connexes débouchait souvent sur des étapes concrètes, notamment l'accès aux prestations, le soutien à l'emploi et à l'éducation des enfants, et le maintien d'une certaine continuité pendant les périodes de crise ou de perturbation. Dans l'ensemble, les services liés aux pièces d'identité ont eu un effet stabilisateur et autonomisant, rétablissant le sentiment d'être mieux préparé et réduisant le stress lié à l'absence de documents essentiels.

- 12. Augmentation des revenus et allègement financier (n=26) :** Les commentaires des participants indiquaient que le projet aidait les personnes à accéder à des revenus supplémentaires grâce à des remboursements d'impôts, des paiements rétroactifs, des chèques récupérés et des prestations rétablies. Les participants ont décrit avoir découvert des revenus jusque-là inconnus, corrigé des erreurs fiscales passées ou rempli des déclarations de revenus pour plusieurs années, ce qui a donné lieu à des remboursements. Les participants ont également noté que l'aide avait permis de rétablir des prestations telles que le remboursement de TPS, les prestations pour enfants et la prestation Trillium, ou d'accéder à un revenu mensuel régulier. Les participants ont associé ces gains financiers à un soulagement immédiat, notamment la capacité de subvenir à leurs besoins fondamentaux tels que l'épicerie, les services publics, les transports et les rénovations de leur domicile. Dans l'ensemble, les services ont contribué à améliorer la stabilité financière en aidant les personnes à accéder à l'argent auquel elles avaient droit et en réduisant leurs difficultés financières.
- 13. Élimination des obstacles financiers à l'accès aux services (n = 26) :** Les réponses ont souligné l'importance de proposer des services gratuits. De nombreux participants ont indiqué que les frais liés à la déclaration de revenus, aux documents administratifs, aux déplacements ou aux aides connexes les auraient empêchés d'accéder à ces services. La gratuité et la prestation au sein de la communauté ont éliminé ces pressions financières, en particulier pour les personnes confrontées à une instabilité de revenus, à des dettes, à une mobilité réduite ou à un manque d'accès aux technologies. Les participants ont exprimé leur soulagement de ne pas avoir à payer pour des services professionnels, le transport ou les tentatives répétées de résoudre les problèmes par eux-mêmes. Dans l'ensemble, l'élimination des obstacles financiers a permis aux participants d'accomplir des tâches essentielles qu'elles auraient autrement reportées ou évitées, favorisant ainsi un accès plus équitable à l'aide financière et aux services connexes.
- 14. Réduction du stress, de l'anxiété et du fardeau émotionnel (n=22) :** Les participants ont indiqué que les services avaient contribué à réduire le stress et l'anxiété liés à la gestion des impôts, des pièces d'identité et des tâches administratives connexes. De nombreux participants ont déclaré se sentir soulagés, plus détendus ou moins inquiets après avoir reçu de l'aide, en particulier lorsqu'ils avaient auparavant reporté ces tâches en raison de leurs craintes, de la confusion qu'ils éprouvaient ou d'un manque d'options. L'aide offerte pour remplir des formulaires complexes, gérer plusieurs années d'impôts et rassembler des documents dans des circonstances personnelles difficiles a contribué à alléger la tension émotionnelle et à alléger le sentiment d'être dépassé. Dans l'ensemble, les participants ont perçu ces services comme rassurants et solidaires, ce qui a contribué à un sentiment de soulagement une fois les tâches essentielles accomplies.

- 15. Rétablissement de l'accès aux prestations et aux crédits (n=20) :** Les commentaires des participants ont montré que le projet a joué un rôle essentiel en aidant les personnes à accéder aux prestations et crédits gouvernementaux indispensables à la stabilité financière, à rétablir leur accès et à mieux les comprendre. Les participants ont expliqué qu'ils avaient pu résoudre des problèmes de paiements interrompus ou réduits, demander des prestations dont ils ignoraient l'existence auparavant, ou corriger des erreurs de longue date qui réduisaient leurs revenus depuis des années. Les services liés à la déclaration de revenus, à l'orientation sur les prestations et l'assistance virtuelle ont aidé les participants à conserver leur admissibilité à l'aide au revenu, aux prestations pour enfants, aux crédits liés au handicap et à d'autres aides, évitant souvent la perte de paiements pendant des périodes de vulnérabilité. Les participants ont systématiquement fait état d'une plus grande clarté, d'un soulagement et d'une confiance accrue dans le fait que leurs prestations étaient actives et que leurs finances étaient plus sûres, ce qui renforce l'importance d'un soutien accessible et fiable pour s'y retrouver dans les systèmes de prestations complexes.
- 16. Expérience de service pratique et conviviale (n=18) :** Les commentaires des participants ont souligné la commodité des services et leur simplicité d'utilisation une fois mis en place. Les participants ont décrit l'expérience de service comme bien organisée et pratique, soulignant l'intérêt de pouvoir répondre à plusieurs besoins en un seul endroit et selon des horaires adaptés à leur emploi du temps. Des options telles que les services dispensés au sein de la communauté, l'assistance par vidéo et l'adaptation du personnel aux circonstances individuelles ont contribué à offrir aux participants une expérience de service pratique et adaptée. Dans l'ensemble, les participants ont déclaré que les services étaient commodes, réduisant ainsi les efforts à déployer et le stress, et favorisant un engagement continu.
- 17. Meilleure capacité à s'y retrouver et à mener à bien des processus complexes (n=15) :** Les commentaires des participants ont indiqué que le projet avait considérablement amélioré leur capacité à s'y retrouver dans des systèmes financiers et administratifs complexes et à mener à bien les processus requis en toute confiance. Les participants ont décrit avoir reçu un soutien pratique pour mettre en place le virement automatique, accéder à leurs comptes de l'ARC, remplir des formulaires, renouveler des documents et régler des problèmes liés aux impôts, aux prestations, à l'endettement et au recouvrement. Les participants ont souligné que sans ce soutien, des obstacles tels que les difficultés de lecture et d'écriture, le handicap, le deuil, la complexité du système ou le manque d'informations fiables les auraient empêchés d'aller de l'avant. Des explications claires, une aide pour remplir les formulaires et des conseils en personne ont aidé les participants à comprendre les étapes suivantes, à résoudre les problèmes en suspens et à mener à bien des tâches qui leur semblaient auparavant insurmontables. Dans l'ensemble, les services ont renforcé la capacité des participants à interagir avec les systèmes essentiels, réduisant ainsi la confusion et leur permettant de progresser dans la gestion de leurs responsabilités financières et administratives.

18. Amélioration de la stabilité financière et de la confiance dans sa capacité à gérer une dette (n=9) : Les participants ont indiqué que le projet avait contribué à des améliorations significatives de leur stabilité financière en les aidant à gérer leur endettement, à honorer leurs obligations financières et à réduire leur stress financier. Ils ont expliqué avoir mieux compris leurs droits en matière de recouvrement, reçu des conseils sur la gestion des prêts sur salaire et réglé des obligations fiscales en suspens qui s'étaient accumulées sur plusieurs années. Les participants ont indiqué que la réduction de leur endettement avait directement amélioré leur capacité à subvenir à leurs besoins fondamentaux, tels que l'achat de produits alimentaires et le paiement des services publics. La combinaison de la déclaration de revenus, de l'accès aux prestations, de l'éducation financière, de l'accompagnement et du counseling a aidé les participants à se sentir davantage maîtres de leurs finances et mieux armés pour relever les défis futurs. Dans l'ensemble, les services ont eu un effet stabilisateur et réparateur, en aidant les participants à aller de l'avant avec plus de confiance et en atténuant leurs contraintes financières.