



**Orienteur en mesures d'aide  
des fournisseurs de travail de  
première ligne**

# Table des matières

<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>Comment utiliser ce guide.....</b>	<b>2</b>
<b>Aperçu de l’Orieur en mesures d’aide.....</b>	<b>3</b>
Sélection du lieu.....	4
Points de départ fréquents.....	4
Questionnaire pour l’accès aux mesures d’aide.....	5
Tableau de bord personnalisé.....	6
Aperçu des mesures d’aide.....	6
Sauvegarder votre séance .....	8
Explorer.....	8
Obtenir de l’aide.....	9
Portail de l’agence.....	9
<b>Intégrer les outils dans la conversation .....</b>	<b>10</b>
Évaluer la volonté du participation.....	10
Entamer la discussion sur l’accès aux mesures d’aide.....	13
Avoir une conversation utile sur l’argent.....	18
<b>Mise en situation.....</b>	<b>21</b>
<b>Résolution de problèmes.....</b>	<b>30</b>
<b>Exigences fréquentes pour les demandes de prestations.....</b>	<b>31</b>
<b>Trois façons de soutenir les mesures d’aide .....</b>	<b>33</b>
<b>Liste de ressources pour les références .....</b>	<b>34</b>
<b>Annexe 1 – Ressources pour la conversation.....</b>	<b>35</b>
<b>Annexe 2 – Réponses suggérées pour les mises en situation.....</b>	<b>39</b>

# Introduction

Chaque année au Canada, on estime qu'il y a environ 1,7 milliard de dollars en prestations gouvernementales qui ne sont pas réclamées par ceux qui y ont droit. Les Canadiens à faibles revenus et ceux qui font partie des groupes vulnérables sont ceux qui profiteraient le plus de ces programmes d'aide; malheureusement, ils sont également ceux qui sont le plus à risque de les rater en raison de plusieurs obstacles qu'ils rencontrent pour avoir accès à ces prestations.

Les membres de ces communautés vulnérables sont parfois aidés par des travailleurs de première ligne, des travailleurs comme vous, dans des programmes tels l'aide sociale, l'emploi, les soins de santé et les œuvres sociales. En insufflant des outils qui améliorent l'accès aux mesures d'aide des programmes existants, les Canadiens qui cherchent de l'aide de la part de ces services ont de meilleures chances d'obtenir les prestations auxquelles ils ont droit.

Dans votre rôle de travailleur de première ligne, vous avez une opportunité majeure d'aider les Canadiens avec qui vous travaillez pour avoir accès aux prestations auxquelles ils ont droit et avoir un réel impact dans leur vie. Vous n'avez besoin que des outils pour le faire.

Pour répondre à cela, Prospérité Canada a développé ce guide de conseils pratiques pour vous aider à d'abord identifier les participants qui sont prêts à apporter des changements à leur situation financière grâce à des conversations utiles sur l'argent. Un des outils les plus fiables que vous pouvez utiliser est l'Orienteur en mesures d'aide.

Ce guide interactif se concentrera sur l'application pratique de la façon d'entamer la conversation au sujet de l'accès aux prestations avec les Canadiens vulnérables avec qui vous travaillez. Vous apprendrez également comment adapter l'Orienteur en mesures d'aide aux besoins individuels d'un participant. Vous trouverez tout ce dont vous avez besoin pour les diriger vers le droit chemin.

Commandité par



**LA PROMESSE TD**  
**PRÊTS À AGIR**

# Comment utiliser ce guide

Ce guide est divisé en quatre sections principales. Vous pouvez cliquer pour passer à une nouvelle section à tout moment en sélectionnant l'onglet approprié à la droite du guide.

## Utiliser l'Orienteur en mesures d'aide

Inclut des captures d'écran des outils, un guide étape par étape sur la façon de naviguer à travers chacun des aspects clés de l'Orienteur en mesures d'aide, des conseils et ce qu'il y a à considérer pour savoir quand utiliser chaque aspect avec les participants.

Commencer ici si vous n'avez jamais utilisé l'Orienteur en mesures d'aide ou si vous avez besoin de réviser ses caractéristiques. Ce sera utile si vous avez des questions pendant la préparation ou la discussion sur l'argent.

## Intégrer l'outil dans la conversation

Se concentre sur la création d'opportunités pour initier les discussions au sujet de l'accès aux mesures d'aide et la façon d'intégrer l'Orienteur en mesures d'aide à vos conversations.

Utiliser cette section lors de la préparation pour les conversations sur l'argent.

## Exercer vos aptitudes

Inclut des personnages et des activités pour l'entraînement afin de s'exercer à présenter aux participants l'accès aux mesures d'aide et l'utilisation de l'Orienteur des mesures d'aide dans les conversations sur l'argent. Utiliser cette section pour vous pratiquer à adapter vos discussions aux besoins de chaque individu.

## Résolution de problèmes

Se concentre sur la résolution de problèmes de quelques-uns des défis les plus fréquents qui peuvent survenir au cours des conversations sur l'argent.

Utiliser cette section à tout moment pour surmonter les défis.

Des bulles comme celle-ci vont apparaître tout au long du guide avec des suggestions de choses à dire dans différentes situations.

# L'Orienteur en mesures d'aide

## Aperçu

Rechercher des mesures d'aide gouvernementales peut donner l'impression de patauger dans un océan d'informations pour de nombreux Canadiens. Le chemin vers les mesures d'aide est souvent peu clair et peut faire en sorte que les gens se sentent perdus et frustrés. L'Orienteur en mesures d'aide peut vous aider à offrir une paix d'esprit et la confiance de savoir qu'ils recevront toutes les mesures d'aide qui existent pour eux.

L'Orienteur en mesures d'aide répond à ces obstacles en permettant aux utilisateurs :

**D'accéder à une liste des mesures d'aide pour lesquelles ils pourraient être admissibles selon leurs circonstances et leur emplacement individuels**

**De rapidement voir l'admissibilité à une mesure d'aide spécifique, les exigences en matière de pièces d'identité, le processus de demande et plus**

**D'organiser les mesures d'aide sur un tableau de bord personnalisé en les priorisant et en les retirant au besoin**

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes

Les participants qui ont le plus de chances de découvrir de nouvelles mesures d'aide qui s'offrent à eux comprennent :



Les personnes à faibles revenus



Les nouveaux arrivants



Les personnes qui vivront sous peu ou vivent un événement important dans leur vie



Les personnes qui n'ont jamais fait de déclaration d'impôt



Les personnes touchant actuellement les prestations de départ fréquentes<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Recevoir une prestation de départ fréquente peut aider un individu à devenir admissible à chaque mesure d'aide supplémentaire. La liste complète de ces aides de départ fréquentes est disponible au [Je ne reçois pas de mesures d'aide](#) de l'Orienteur en mesures d'aide.

Explorer les principales caractéristiques de l'Orienteur en mesures d'aide ci-dessous.

## Sélection du lieu

Répondez à des questions afin de nous aider à vous trouver des mesures d'aide. Vos réponses sont anonymes. Nous ne conservons pas vos renseignements personnels.

Vous avez répondu à 0 / 8 des questions requises pour que l'on puisse vous recommander des mesures d'aide.

Êtes-vous à jour dans vos déclarations de revenus?

Oui Non Sauter

Choisissez votre province ou territoire

Vous ne verrez que les mesures d'aide offertes dans votre province ou territoire ou par le gouvernement du Canada.

Je suis un Autochtone

Choisissez

Alberta  
Colombie-Britannique  
Ontario  
Manitoba  
Nouveau-Brunswick  
Terre-Neuve-et-Labrador  
Territoires du Nord-Ouest  
Nouvelle-Écosse  
Nunavut  
Île-du-Prince-Édouard  
Québec  
Saskatchewan  
Yukon

Vous ne savez pas où commencer? Utilisez un de nos points de départ de mesures d'aide.

Je reçois déjà des mesures d'aide

Besoin d'aide? Trouvez des organismes peuvent vous aider à obtenir des mesures d'aide.

**Utile pour :** S'assurer que seules les mesures d'aide pertinentes apparaissent sur votre liste personnalisée.

**Accéder à cet aspect en :** Téléchargeant la page d'accueil ou en sélectionnant la province en haut à droite de l'outil.

**Conseil :** Les prestations fédérales apparaîtront peu importe la province ou le territoire sélectionné.

## Points de départ fréquents

Vous ne savez pas au juste par où commencer? Utilisez un de nos points de départ ci-dessous ou [explorez toutes les mesures.](#) →

Je reçois déjà des mesures d'aide

Je ne reçois pas de mesures d'aide

Je viens d'arriver au Canada  
[Nouvel arrivant/immigrant](#)

Je cherche des mesures d'aide pour personnes ayant des incapacités

Je prends soin d'un enfant

J'ai perdu mon emploi

Je cherche des mesures de soutien médical

J'ai besoin de fonds d'urgence

« Connaissez-vous présentement un grand changement dans votre vie ou en attendez-vous un? »

« Avez-vous une condition médicale qui affecte votre quotidien? »

**Utile pour :** Accéder à une liste rapide de mesures d'aide pertinentes pour les individus qui font partie d'un groupe en particulier. C'est un bon endroit pour commencer pour les individus qui ne sont pas à l'aise à répondre au questionnaire.

**Accéder à cet aspect en :** Faisant défiler vers le bas sur la page d'accueil ou en choisissant « Points de départ » dans le menu principal.

**Conseil :** Rappelez-vous que les participants peuvent appartenir à plusieurs groupes spéciaux et pourraient ne pas reconnaître leur admissibilité à un groupe (par exemple, vivre avec un handicap). Assurez-vous de poser les questions pour connaître les groupes auxquels un participant appartient pour que vous puissiez offrir toutes les possibilités d'aide.

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes

# Questionnaire pour l'accès aux mesures d'aide

Prosperité Canada Commandité par TD LA PROMESSE TD PRETS À AGIR Portail de l'organisme English Québec

Page d'accueil Points de départ Questionnaire Explorez toutes les mesures d'aide Aide Tableau de bord

## Questionnaire

Répondez à des questions afin de nous aider à vous trouver des mesures d'aide.  
Vos réponses sont anonymes. Nous ne conservons pas vos renseignements personnels.

Vous avez répondu à 3 / 13 des questions requises pour que l'on puisse vous recommander des mesures d'aide.

Travaillez-vous? D'où proviennent vos revenus? (Veuillez cocher toutes les réponses qui s'appliquent.)

<input type="checkbox"/> Employé, à temps plein	<input type="checkbox"/> Je travaille à mon compte, à temps partiel
<input type="checkbox"/> Employé, à temps partiel	<input type="checkbox"/> Aide sociale provenant du bureau de bande
<input type="checkbox"/> Je me cherche du travail parce que j'ai perdu mon emploi	<input type="checkbox"/> Aide sociale provenant du gouvernement
<input type="checkbox"/> Je me cherche du travail parce que j'ai quitté mon emploi	<input type="checkbox"/> Parent à la maison ou personne au foyer
<input type="checkbox"/> Congé de maternité ou de paternité	<input type="checkbox"/> Étudiant
<input type="checkbox"/> Je n'ai jamais eu d'emploi au Canada	<input type="checkbox"/> Inapte au travail pour des raisons de santé/blessure/invalidité
<input type="checkbox"/> Je suis à la retraite	<input type="checkbox"/> Je ne peux pas travailler - je dois m'occuper d'un membre malade de ma famille
<input type="checkbox"/> Je travaille à mon compte, à temps plein	

Sauter Suivant

« Quelques questions porteront sur l'argent et sur les gens avec qui vous habitez. Vous pouvez arrêter à tout moment. »



Le questionnaire dure environ **10 minutes**

**Utile pour :** S'assurer que seules les mesures d'aide pertinentes apparaissent sur votre liste personnalisée.

**Accéder à cet aspect en :** répondant aux questions sur la page d'accueil ou en sélectionnant « Questionnaire » sur la barre du menu.

**Conseil :** Vous obtiendrez plus de résultats en répondant aux huit premières questions, mais plus vous répondez à des questions, plus vous verrez des suggestions de mesures d'aide.

Pour ceux qui vont bientôt connaître un changement dans leur vie, remplir le questionnaire comme si la situation était actuelle. Cela produira davantage de suggestions pertinentes.

Vous pouvez passer n'importe quelle question (ou y répondre plus tard). Aucune information personnelle n'est enregistrée dans l'outil.

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes

## Tableau de bord personnalisé

Prospérité Canada Commandité par TD LA PROMESSE TD PRETS À AGIR Portail de l'organisme English Québec

Page d'accueil Points de départ Questionnaire Explorez toutes les mesures d'aide Aide **Tableau de bord**

Toutes les (14) Voulez-vous (0) des recommandations (12) Mesures d'aide que je reçois déjà (2) Mesures d'aide enlevées (0)

Questionnaire → 12 de 13 questions auxquelles vous avez répondu Répondez aux questions pour obtenir des recommandations.

Tableau de bord

Vous pouvez voir sur votre tableau de bord les mesures d'aide recommandées et toute autre mesure que vous avez ajoutée à votre liste. Vous pouvez également imprimer ou sauvegarder votre séance en vous l'envoyant par courriel.

Filtrez par **Priorité**

ACE supplément pour jeunes enfants →

Si vous avez un enfant âgé de moins de six ans et que vous êtes admissibles à l'Allocation canadienne pour enfants, vous pourriez être en mesure de recevoir un montant non imposable allant jusqu'à 1200 \$ par enfant pour l'année 2021.

Jusqu'à 1200 \$ par enfant.

Demande facile Déclaration de revenus requise Identification requise

Élevée

Supprimer X

Ajoutez aux mesures d'aide que je reçois déjà

**Utile pour :** Organiser et prioriser les mesures d'aide suggérées.

**Accéder à cet aspect en :** Cliquant sur l'onglet bleu « Tableau de bord » en haut à droite de l'outil.

**Conseil :** Poser au participant des questions pour déterminer les mesures d'aide pour lesquelles il n'est peut-être pas admissible, avant de les effacer du tableau de bord. Ensuite, prioriser les mesures d'aide restantes comme « Élevée », « Modérées » ou « Faible » et les trier par priorité pour voir les demandes à faire.

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes

« Dites-moi si vous en reconnaissez une que vous recevez déjà »

« Reensemble pour voir quelle serait la meilleure demande à faire en premier »

## Aperçu des mesures d'aide (Résultats des recherches globales)

Prospérité Canada Commandité par TD LA PROMESSE TD PRETS À AGIR Portail de l'organisme English

Page d'accueil Points de départ Questionnaire Explorez toutes les mesures d'aide Aide **Tableau de bord**

Entrez la mesure d'aide que vous recherchez

PROVINCIAL/TERRITORIAL

☐ Alb.

☐ C.-B.

☒ Fédéral

☐ Man.

☐ N.-B.

☐ N.-É.

☐ Nt.

☐ Ont.

☒ Qc.

☐ Sask.

☐ T.-N.-L.

☐ T.N.-O.

Filtrez par

Titre

ACE supplément pour jeunes enfants

Si vous avez un enfant âgé de moins de six ans et que vous êtes admissibles à l'Allocation canadienne pour enfants, vous pourriez être en mesure de recevoir un montant non imposable allant jusqu'à 1200 \$ par enfant pour l'année 2021.

Jusqu'à 1200 \$ par enfant.

Demande facile Déclaration de revenus requise Identification requise

**Utile pour :** Obtenir un aperçu des mesures d'aide afin de déterminer :

- Combien vous pourriez obtenir
- À quel point la demande est complexe
- Les exigences de base pour faire une demande

**Accéder à cet aspect en :** Voyant les résultats de notre recherche de mesures d'aide ou de prestations de départ.



## Aperçu des mesures d'aide (Page d'informations sur les mesures d'aide)

Titre de la prestation et corps administratif qui l'a émise

[← Retour](#)

Federal

### ACE Supplément Pour Jeunes Enfants

Notes importantes sur les mesures d'aide

[Demande facile](#) [Déclaration de revenus requise](#) [Identification requise](#)

☐ Je suis un Autochtone (membre d'une Première Nation, Inuit, Métis ou autres)

[Vous n'avez pas à faire de demande pour obtenir cette mesure d'aide, mais vous devez produire votre déclaration de revenus.](#)  
Le gouvernement s'appuiera sur les renseignements dans votre déclaration de revenus pour décider si vous recevez la mesure d'aide.

[Conditions préalables](#)  
Pour recevoir cette mesure d'aide, vous devez d'abord demander les mesures suivantes, si vous êtes admissible :

- [Canada Child Benefit](#)

Introduction

Si vous êtes actuellement admissibles à l'[Allocation canadienne pour enfants \(ACE\)](#), vous pouvez obtenir dès maintenant l'[ACE supplément pour jeunes enfants](#). Ce supplément offre aux familles ayant des enfants âgés de moins de six ans jusqu'à quatre paiements non imposables en 2021. Vous pourriez recevoir jusqu'à 1 200 \$ par enfant.

Chaque paiement totalise 300 \$ par enfant si le bénéfice net de votre foyer est de 120 000 \$ et moins. Si le bénéfice net de votre foyer est plus de 120 000 \$, le paiement sera de 150 \$ par enfant. Votre bénéfice net de l'année 2020 sera évalué pour déterminer le montant de vos paiements du mois de janvier et d'avril, celui de l'année 2021 déterminera le montant de vos paiements du mois de juillet et d'octobre.

Admissibilité, exigences, formes et liens

#### Admissibilité

Pour obtenir cette prestation, vous devez avoir droit à l'[Allocation canadienne pour enfants \(ACE\)](#), et vous devez fournir vos déclarations de revenus de l'année 2019 et 2020. Êtes un couple de personnes âgées.

Liste des exigences en matière de pièces d'identité

#### Identification requise pour la recevoir

##### Numéro d'assurance sociale

- FR confirmation of SIN letter
- plastic SIN card (non-expired)

Instructions pour la demande et liens pour plus d'informations

#### Comment faire une demande

Votre conjoint(e) ou votre conjoint(e) de fait et vous devez fournir vos déclarations de revenus de l'année 2019 et 2020, ainsi que vos déclarations de prestations pour recevoir ces paiements. Vous n'avez pas besoin de faire une demande pour obtenir cette prestation, vous devez simplement fournir vos déclarations de revenus.

Mentionner ici si vous êtes intéressé et si vous en recevez déjà

☐ Ça vous intéresse? ☐ Ajoutez aux mesures d'aide que je reçois déjà

« De quel soutien avez-vous besoin pour rencontrer les exigences d'identification? »

**Utile pour :** Comprendre toutes les informations importantes sur une mesure d'aide en particulier.

**Accéder à cet aspect en :** Cliquant sur le titre de la mesure d'aide pour les résultats de la recherche.

**Conseil :** Les pages d'informations sur les prestations de départ fréquentes afficheront la liste des mesures d'aide pertinentes en haut de l'écran.

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes

## Sauvegarder votre séance

« Ceci est notre lien personnel pour le tableau de bord. Envoyons-le par courriel pour y avoir accès après notre réunion. »

**Utile pour :** Permettre aux participants d'avoir accès au tableau de bord plus tard ou de le partager avec d'autres individus pour les soutenir. Cela procure aussi aux participants responsabilisation et appropriation.

**Accéder à cet aspect en :** Cliquant sur « Sauvegarder ma séance » en haut du tableau de bord.

**Conseil :** La session peut être envoyée à plus d'une adresse.

Si un participant a peu d'expérience en littératie numérique, ce pourrait être une bonne idée de lui imprimer les idées et les services les plus pertinents pour lui. Pour ce faire, cliquez sur « Imprimer » en haut à droite de l'écran.

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes

## Explorer

**Utile pour :** Filtrer les résultats par éléments spécifiques qui sont importants pour votre participant (p. ex. production d'une déclaration d'impôt, difficulté de la demande, etc.).

**Accéder à cet aspect en :** Cliquant sur « Explorez toutes les mesures d'aide » dans le menu principal.

**Conseil :** Filtrer les résultats selon les besoins et priorités de votre participant en vous servant de la colonne de gauche.

## Obtenir de l'aide



### Besoin d'aide pour obtenir des mesures d'aide?

Vous pouvez obtenir du soutien individuel pour demander une mesure d'aide à votre déclaration de revenus, et plus encore. Apprenez comment les organismes peuvent vous aider; cliquez sur les titres pour voir tous les détails.

Aucun organisme dans cette province ou ce territoire.



**Utile pour :** Relier les participants à un accès spécialisé aux mesures d'aide.

**Accéder à cet aspect en :** Cliquant sur « Aide » dans le menu principal.

**Conseil :** Chaque liste d'agences spécifie le type de soutien disponible et les groupes de population qui sont desservis.

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes

## Portail de l'agence



### Portail de l'organisme

La recherche de programmes et de mesures d'aide gouvernemental peut donner l'impression de patauger dans une gigantesque mer de renseignements. Le panorama aux mesures d'aide est souvent imprécis et les personnes peuvent se sentir perdues et frustrées. L'orienteur en mesures d'aide peut vous aider à calmer l'anxiété de vos clients et à leur assurer qu'ils reçoivent toutes les mesures d'aide auxquelles ils ont droit.

Explorez les outils et les ressources destinés aux employés de l'organisme et à vos clients.

Lancer des recherches avec l'orienteur en mesure d'aide

**Utile pour :** Accéder à de l'information utile et de l'entraînement pour aider les autres à accéder aux mesures d'aide.

**Accéder à cet aspect en :** Cliquant sur l'onglet « Portail de l'agence » en haut à droite de l'outil.

Pour plus d'informations sur la navigation, visionnez la [vidéo d'introduction à l'Orienteur en mesures d'aide](#)

# Intégrer les outils dans la conversation

Pour intégrer avec succès l'Orienteur en mesures d'aide dans vos discussions sur l'argent avec les participants, vous devez :

**Évaluer la volonté  
et les besoins du  
participant**

**Identifier les  
opportunités  
d'entamer la  
conversation sur  
l'accès aux mesures  
d'aide**

**Avoir une  
discussion utile au  
sujet de l'argent**

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

## 1. Évaluer la volonté

Évaluer la volonté du participant à faire des changements dans sa situation financière est une étape importante dans la navigation des mesures d'aide. En comprenant l'état d'esprit de votre participant et les obstacles auxquels il peut faire face pour accéder aux mesures d'aide, vous pouvez choisir les bonnes stratégies de votre coffre à outils afin de les soutenir.

Identifier la volonté en étant attentif aux indices dans le langage du participant.

**Réflexion : Comment le langage d'une personne indique-t-il sa volonté d'explorer et de faire la demande de prestations ? Essayez d'assembler ces phrases à un niveau de volonté ci-dessous.**

« Je pourrais probablement prendre un peu de temps pour regarder ça. »

« Recevoir des prestations m'intéresse, mais je ne sais même pas comment en faire la demande. »

« J'ai déjà essayé et ça n'a pas marché. J'ai seulement besoin de mettre de la nourriture sur la table en ce moment. »

« Tout ce processus est trop compliqué. Un de mes amis a pris des mois à faire sa demande pour finalement être refusé. »

« Je veux vérifier à nouveau que je reçois toutes les prestations pour lesquelles je suis admissible. »

**Pas prêt pour un changement**

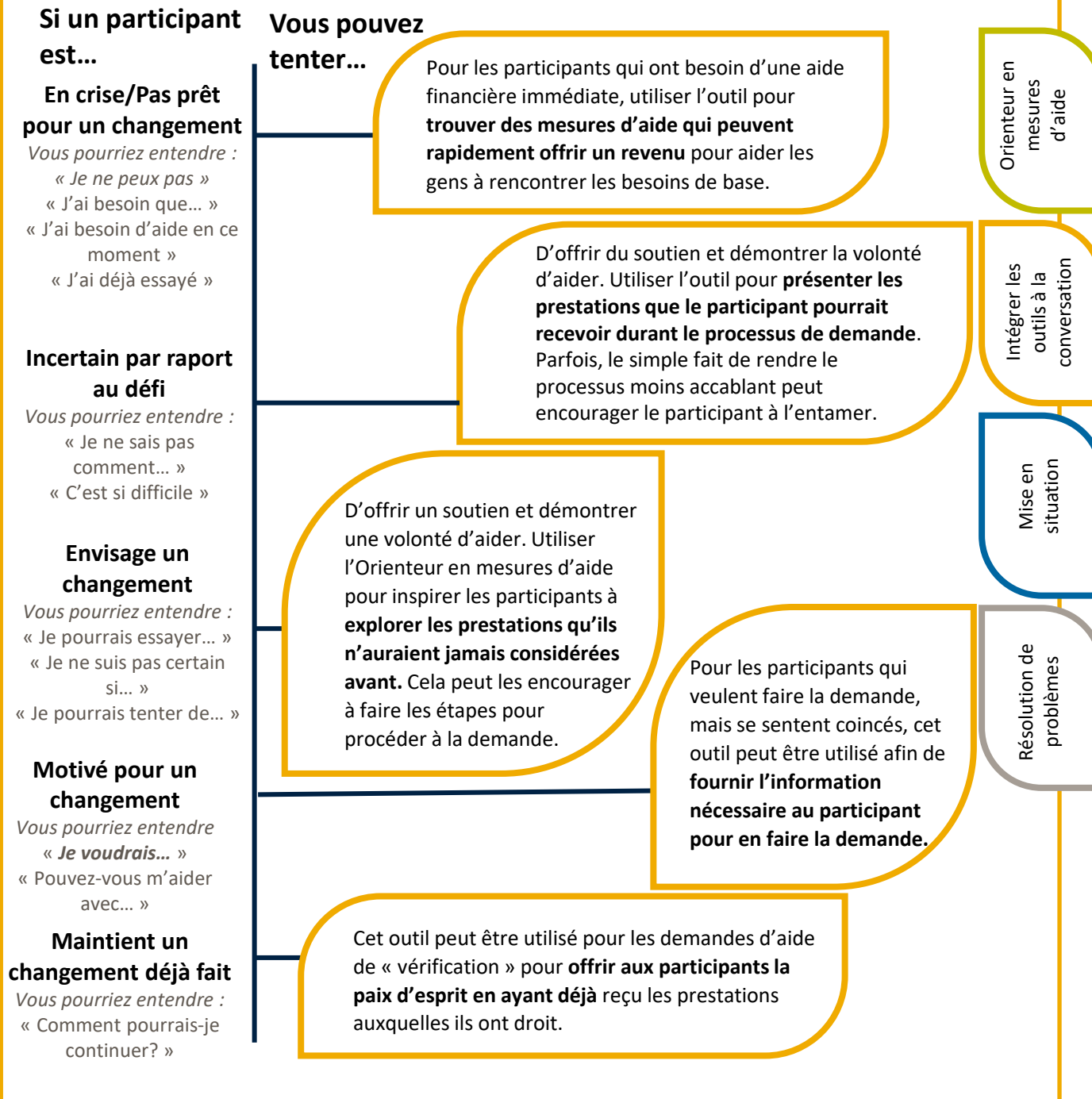
**Envisage un changement**

**Incertain de savoir  
comment changer**

**Motivé pour le changement**

**Maintient les changements déjà faits**

L'Orienteur en mesures d'aide est utile de différentes manières pour les individus, tout dépendant de leur volonté à en apprendre et à faire différentes demandes de prestations. Voyez quelques façons dont l'Orienteur peut être utilisé ci-dessous :



Au bout du compte, la décision de faire une demande pour les prestations et choisir pour quelle mesure d'aide faire la demande devrait revenir au participant. Il y a plusieurs façons de tirer profit de l'outil, et tandis que c'est notre rôle de présenter des options pertinentes et de guider, rassurez les participants en leur disant qu'ils peuvent choisir de participer ou non à n'importe quel service ou activité.

## Fiche de conseils

Lisez les phrases des participants dans la colonne de gauche. Prenez un moment pour songer à ce que le participant peut ressentir et inscrivez-le dans l'espace prévu.

Ensuite, pensez au besoin financier du participant en démontrant comment l'outil peut être utilisé pour répondre à ses besoins. Dans la colonne de droite, voyez une option de stratégie proposée par l'Orienteur en mesures d'aide qui peut fonctionner avec chaque cas.

Mots du participant	Stratégie pour la mesure d'aide
« J'ai déjà essayé et ça n'a pas marché. » Sentiment du participant : _____	Utiliser l'outil pour explorer l'admissibilité du participant aux prestations qu'il ne reçoit pas actuellement.
« Je n'ai aucune énergie pour y penser. Pouvez-vous simplement me dire quoi faire? » Sentiment du participant : _____	Proposer d'utiliser l'Orienteur en mesures d'aide comme façon facile de faire une demande pour des prestations qui viendront rapidement.
« J'ai besoin d'aide en ce moment. » Sentiment du participant : _____	Choisir le point de départ « Prestation d'urgence » afin de chercher l'option urgente pour une aide financière.
« C'est trop compliqué. » Sentiment du participant : _____	Utiliser le tableau de bord personnalisé pour passer à travers les options et prioriser les prestations pour lesquelles ils aimeraient faire une demande; cliquer sur les instructions « Comment faire une demande » pour créer une liste de tâches « faire ».
« Je ne pense pas me qualifier pour quoi que ce soit. » Sentiment du participant : _____	Proposer de remplir le questionnaire d'Orienteur en mesures d'aide pour trouver une liste de mesures d'aide à prendre en considération.
« Comment puis-je être certain que je reçois les prestations auxquelles j'ai droit ? » Sentiment du participant : _____	Suggérer d'inscrire les prestations que le participant reçoit déjà pour voir s'il est admissible à en recevoir d'autres.
« Je ne suis pas certain de ce que je dois faire en premier pour ma demande. » Sentiment du participant : _____	Utiliser l'outil pour en apprendre sur l'admissibilité et les instructions pour faire une demande pour les mesures d'aide qui les intéressent en particulier.

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes

*Ne pas oublier qu'il y a plusieurs stratégies qui peuvent fonctionner, tout dépendant des besoins et du contexte des individus et que ce n'est qu'un point de départ!*

## 2. Entamer la discussion sur l'accès aux mesures d'aide

Même si votre rôle n'offre pas une aide financière directe aux participants, il y a de nombreuses opportunités de présenter l'accès aux mesures d'aide aux gens avec qui vous travaillez.

Prenez en compte les exemples suivants. Notez que quelques situations se prêtent d'elles-mêmes à faire le pont vers une discussion financière, tandis que d'autres nécessitent une approche plus intentionnelle.



Dans une banque alimentaire ou à un service de logement, là où on fournit de l'aide pour des besoins de base (p. ex. de la nourriture, des vêtements, du logement), demandez au participant s'il aimerait explorer d'autres mesures d'aide disponibles pour l'aider à subvenir à ses besoins.



Quand vous donnez des couches ou du lait maternisé à une nouvelle maman, ça peut être un bon moment pour voir si elle aimerait en apprendre sur les mesures d'aide pour enfants.



Dans un milieu hospitalier, lorsque vous parlez avec une personne qui a besoin d'un dispositif médical, vous pouvez réaliser qu'elle ne peut payer la technologie d'assistance suggérée. Si cela survient, servez-vous-en comme occasion de les informer sur les mesures d'aide qui pourraient les aider à couvrir quelques frais médicaux. Vous pouvez aussi vous servir d'une discussion pertinente au sujet des problèmes liés à la santé (p. ex. les dépendances, problèmes de santé mentale, etc.) comme une occasion de vérifier si une personne reçoit les prestations d'invalidité.

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

### Approche qui tient compte des traumatismes



Lorsque vous travaillez avec les populations vulnérables, utilisez une approche qui tient compte des traumatismes pour aider votre participant à se sentir compris et à l'aise de partager de l'information. Une approche qui tient compte des traumatismes :

- Assure la sécurité physique et émotionnelle
- Offre du choix et du contrôle au participant
- Implique le partage des décisions
- Fournit des tâches claires, de la constance et des limites
- Priorise l'autonomisation et l'acquisition de compétences

Des exemples plus spécifiques sur la façon d'avoir une approche qui tient compte des traumatismes se trouvent dans les sections suivantes.



Alors que chaque situation et chaque individu sont uniques, il y a des pistes de conversations fréquentes que vous pouvez utiliser pour présenter et discuter de l'accès aux mesures d'aide, peu importe votre rôle. Nous explorerons ces pistes dans les pages suivantes.

Chaque piste comprend trois questions importantes de dépistage pour présenter aux participants les programmes d'aide et reconnaître l'importance de l'Orienteur en mesures d'aide pour l'individu :

1

**Avez-vous rempli votre déclaration d'impôt au cours des cinq dernières années ?**

2

**Avez-vous récemment expérimenté de gros changements<sup>1</sup> dans votre vie ou allez-vous en vivre sous peu ?**

3

**Avez-vous assez d'argent pour joindre les deux bouts ?**

Les réponses du participant à ces questions indiqueront si oui ou non il pourrait tirer profit de l'utilisation de l'Orienteur en mesures d'aide. S'il a rempli ses déclarations d'impôt, qu'il ne vit pas de grand changement dans sa vie et qu'il a suffisamment d'argent pour joindre les deux bouts, il est moins probable qu'il puisse trouver des mesures d'aide utiles en se servant de cet outil.

Prendre en note : dans certaines situations, les réponses à ces questions peuvent déjà avoir été données avant d'initier cette conversation.

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

## Réfléchir :

Pouvez-vous penser à une situation où vous pourriez déjà savoir qu'une personne a fait ses déclarations d'impôt ? \_\_\_\_\_

Pouvez-vous penser à une situation où vous pourriez déjà savoir qu'une personne a récemment vécu un grand changement dans sa vie ? \_\_\_\_\_

Pouvez-vous penser à une situation où vous pourriez déjà savoir qu'une personne n'a pas assez d'argent pour joindre les deux bouts ? \_\_\_\_\_

1 Vous pouvez trouver des exemples de gros changements dans le contexte de l'Orienteur en mesures d'aide dans l'[Annexe 1.1](#).



## Piste no 1 – En pleine action

Cette piste se présente habituellement dans une situation publique lorsque vous avez une discussion avec un participant qui cherche du soutien parce qu'il est dans une situation vulnérable (p. ex. à une banque alimentaire en posant les questions de dépistage, en donnant du lait maternisé à une nouvelle maman, en offrant un emploi et du soutien à la formation à un nouvel arrivant, dans une conversation avec quelqu'un dans une halte-accueil, etc.).

### Début



1

Que ce soit en raison des circonstances ou des informations divulguées par le participant, vous **comprenez que le participant a besoin d'aide financière**.



2

**Poser les trois questions de dépistage.** Si le participant n'a pas fait de déclaration d'impôt, vit un grand changement dans sa vie ou n'a pas assez d'argent pour joindre les deux bouts, passez à l'étape suivante.



3

**Demander directement si le participant aimerait explorer les mesures d'aide.**

« Aimeriez-vous savoir si vous êtes admissible à une quelconque aide pour augmenter vos revenus ? »



4

**Évaluer la volonté du participant selon ses réponses** et offrir une stratégie pertinente de l'Orienteur en mesures d'aide (p. ex. bilan de santé, recherche, plan d'action) lors d'une rencontre ultérieure.



5

**Planifier une rencontre** pour une date ultérieure.

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes



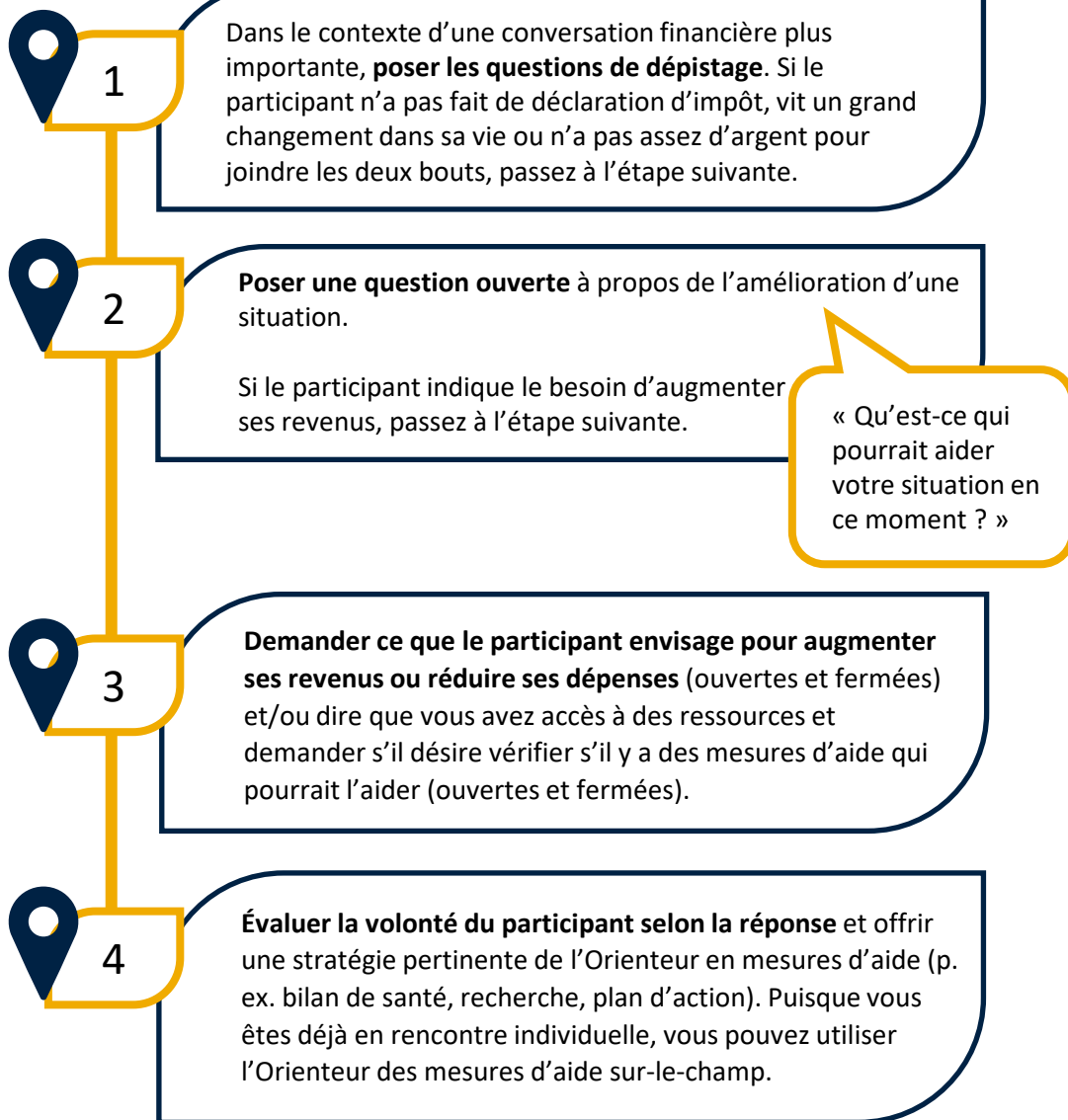
**Ayez une approche qui tient compte des traumatismes**

*N'oubliez pas de respecter la confidentialité et d'offrir une sécurité émotionnelle. Posez des questions fermées lorsque vous êtes dans une situation publique et gardez les discussions détaillées pour les rencontres individuelles en privé.*

## Piste no 2 – Pendant une conversation au sujet de l'argent

Cette piste survient dans une conversation individuelle sur l'argent au sujet d'un autre aspect financier, comme la gestion des dettes ou des objectifs d'épargne.

### Début



Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes



### Ayez une approche qui tient compte des traumatismes

N'oubliez pas que le processus est mené par le participant. Donnez au participant le choix et le contrôle sur la manière d'utiliser l'Orienteur en mesures d'aide pour l'aider.

## Piste no 3 – Dans un domaine connexe

Cette piste survient habituellement dans une rencontre individuelle qui n'est pas une conversation au sujet de l'argent. Cela survient typiquement dans des domaines connexes comme les soins de santé, en parlant avec une personne qui est incarcérée, en fournissant des services de logement, etc. Cette piste est la plus complexe parce qu'elle nécessite davantage de liens pour en venir naturellement à une discussion au sujet des mesures d'aide.

### Début



1

**Poser une question fermée pour identifier ou clarifier la situation, les objectifs et les facteurs de stress du participant.**

Si le participant identifie les finances ou le besoin d'augmenter les revenus, passez à l'étape suivante.

« Qu'est-ce qui vous cause le plus de stress en ce moment ? » / « Qu'est-ce qui vous inquiète le plus en ce moment ? »

« Quels sont quelques-uns de vos objectifs à court terme en matière d'argent ? »



2

**Poser les trois questions de dépistage.** Si le participant n'a pas fait de déclaration d'impôt, vit un grand changement dans sa vie ou n'a pas assez d'argent pour joindre les deux bouts, passez à l'étape suivante.



3

**Demander au participant s'il a envisagé des façons d'augmenter ses revenus** et/ou dire que vous avez accès à des ressources et demander s'il désire vérifier s'il y a des mesures d'aide qui pourrait l'aider (ouvertes et fermées).



4

**Évaluer la volonté du participant selon ses réponses** et offrir une stratégie pertinente de l'Orienteur en mesures d'aide (p. ex. bilan de santé, recherche, plan d'action) lors d'une rencontre ultérieure.



5

**Planifier une rencontre** pour une date ultérieure et vous y référer au besoin.

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes



**Ayez une approche qui tient compte des traumatismes**

Assurez-vous que les participants se sentent compris et encouragés en reconnaissant leurs expériences et leurs facteurs de stress.

### 3. Avoir une conversation utile sur l'argent

Il y a cinq éléments clés pour avoir une conversation utile au sujet de l'argent. Revoyez les conseils clés pour chaque élément ci-dessous. Pour davantage d'informations sur la façon d'avoir une conversation utile au sujet de l'argent, veuillez consulter la [Formation en coaching financier de Prospérité Canada](#) (disponible en anglais seulement).

#### Se préparer

- Mettez-vous dans l'état d'esprit de la conversation en vous rappelant que les participants sont compétents, pleins de ressources et ont chacun leurs forces et leur valeur
- Soyez attentifs aux conditions de pénurie qui peuvent affecter la prise de décision
- Assurez-vous que votre esprit et l'espace physique sont libres et prêts pour une conversation efficace
- Évitez de tomber dans un « état d'esprit de règlement » qui donne des conseils directs ou des solutions

#### Poser des questions percutantes

- Des questions percutantes sont conçues pour aider le participant à trouver des solutions
- Réaliser qu'ils ont les réponses peut être extrêmement valorisant
- Les questions percutantes sont :
  - fermées
  - courtes
  - posées par curiosité

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes

#### Écouter de façon active

- Montrez que vous portez attention avec un contact visuel et en utilisant un langage corporel positif
- Posez des questions de suivi
- Réfléchissez sur ce que vous entendez et faites des clarifications
- Écoutez sans jugement

#### Reconnaître

- Offrez une reconnaissance qui se concentre sur les efforts et les valeurs du participant plutôt que sur les accomplissements
- Pour une reconnaissance avec le plus grand impact :
  - Utilisez son nom
  - Soyez spécifique
  - Utilisez le temps de verbe au présent

#### Indiquer les étapes suivantes

- Peu importe la tâche ou l'objectif pour lequel vous aidez un participant, une bonne conversation financière se conclura avec les étapes suivantes pour toutes les situations
- Cela peut inclure des outils, une liste de choses à faire, une mise à jour prévue ou des personnes-ressources pour du soutien additionnel au besoin

## Conseils pour intégrer l'Orienteur en mesures d'aide dans les conversations au sujet de l'argent

**Posez des questions ouvertes** pour entamer la conversation sur l'accès aux mesures d'aide (à moins d'être dans un endroit public).

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Lorsque vous posez des questions pour présenter l'idée des mesures d'aide, **écoutez pour des indices dans les réponses du participant** afin d'évaluer sa volonté à accéder à des mesures d'aide. Choisissez une stratégie appropriée pour utiliser l'Orienteur en mesures d'aide selon son niveau de volonté.

Intégrer les  
outils à la  
conversation

**Planifiez une rencontre qui y sera consacrée d'une durée d'au moins 30 minutes** pour comprendre la situation financière du participant et commencez à utiliser l'Orienteur en mesures d'aide ensemble. Si le participant n'est pas venu à votre lieu de travail dans le but de discuter des mesures d'aide, planifiez toujours une rencontre à un moment où vous ne serez pas interrompu et où le participant ne se sentira pas bombardé ou pressé.

Mise en  
situation

Utilisez l'Orienteur en mesures d'aide avec un participant pendant une conversation individuelle qui est **calme, privée et confidentielle**.

Résolution de  
problèmes

**Établissez des attentes réalistes** quant à l'utilisation de l'Orienteur en mesures d'aide et évitez des phrases comme « Vous allez probablement être admissible à... » Il est possible que l'Orienteur en mesures d'aide ne trouve pas de nouvelles prestations et vous voulez éviter que le participant vive une déception.

## Conseils pour intégrer l'Orienteur en mesures d'aide dans les conversations au sujet de l'argent (suite)

**Vous n'avez pas besoin d'avoir toutes les réponses !** Vous êtes là pour soutenir les participants, pas pour les conseiller. Le processus est mené par le participant.

**Référez les participants au besoin** pour du soutien supplémentaire qui dépasse vos connaissances et niveau d'aisance à le fournir.

Note : Dirigez les participants autochtones à leur bureau du conseil de bande ou aux instances gouvernementales pour faire des demandes de prestations gouvernementales. Consultez l'[Annexe 1.4](#) pour des informations plus détaillées.

À la fin de votre rencontre, **indiquez toujours les « étapes suivantes » ou un suivi** pour offrir aux participants le momentum dans leur parcours vers l'accès aux mesures d'aide. N'oubliez pas que vous pouvez copier le lien pour leur Orienteur en mesures d'aide sur leur tableau de bord personnalisé.

Lorsque vous utilisez l'outil avec une personne vivra bientôt une période de transition dans sa vie, **remplissez l'outil comme si elle était déjà dans cette situation**. Cela vous permettra de voir les types de mesures d'aide pour lesquelles elle sera admissible une fois dans cette situation de vie.

Orienteur en  
mesures  
d'aide

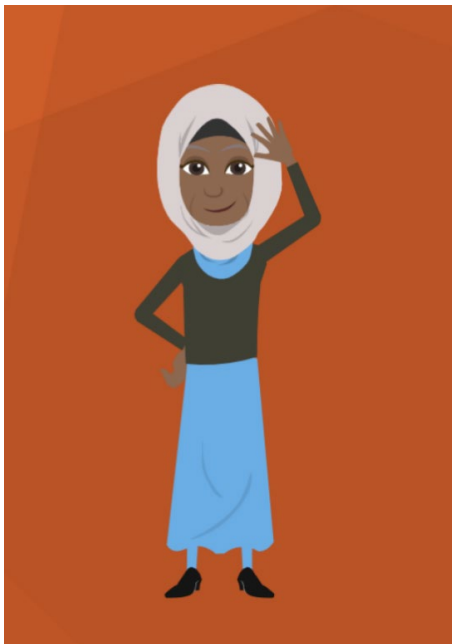
Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

# Mise en situation – Amira

Mettons en pratique ce que vous avez appris avec Amira. Après avoir complété chacun des scénarios, vous pouvez y aller de références croisées avec les réponses suggérées de l'[Annexe 2.2](#).



Amira a 63 ans et habite à Richmond, en Colombie-Britannique, avec son mari. Elle a une faible littératie numérique et se sent souvent intimidée à utiliser les outils en ligne.

Amira a perdu l'appétit depuis plus d'une semaine et continue de souffrir de maux de tête fréquents. Elle s'est rendue à son Centre de santé communautaire pour parler avec un membre de l'équipe de ressources pour le vieillissement en santé.

## Trouver des opportunités

Imaginez que vous êtes un travailleur de première ligne avec qui Amira discute de ses symptômes. Même si vous ne parlez pas directement de finances, voyez-vous des opportunités de discuter de l'accès aux mesures d'aide et/ou d'offrir du soutien pour naviguer dans les mesures d'aide? (*Astuce : Pensez à quelle piste de conversation vous pourriez utiliser dans ce cas*)

Inscrivez la réponse ici

## Pour commencer

Vous planifiez une rencontre avec Amira pour discuter de ses finances. Lorsqu'elle arrive, vous pouvez lui poser les trois questions de dépistage standards. Révisez ses questions ci-dessous :

1. **Avez-vous fait vos déclarations d'impôt dans les cinq dernières années ?** « *Oui.* »
2. **Est-ce que vous vivez présentement un changement important dans votre vie ou est-ce qu'il y en a un qui s'en vient ?** « *Oui, en fait, je vais bientôt prendre ma retraite.* »
3. **Avez-vous assez d'argent pour subvenir à vos besoins ?** « *Mon mari et moi sommes corrects en ce moment, mais une fois que je serai à la retraite, j'ai peur que nous n'ayons pas épargné assez pour subvenir à nos besoins. Je reçois déjà quelques prestations, mais je ne sais tout simplement pas s'il y en a plus que j'ignore.* »

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

## Mise en situation – Amira (suite)

Examinez attentivement les réponses d'Amira. Comme elle est à jour avec ses impôts, qu'elle reçoit déjà quelques prestations et partira bientôt à la retraite, comment pouvez-vous exprimer votre offre de soutien avec la navigation des mesures d'aide ? (Astuce : Prenez en considération sa volonté)

*Inscrivez la réponse ici*

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

### Utiliser l'Orienteur en mesures d'aide

Avec les informations sur Amira que vous avez obtenues grâce aux questions de dépistage, quel serait le point d'entrée le plus utile pour qu'elle puisse commencer à explorer les possibles prestations ? Vérifiez les meilleures options selon vous et inscrivez votre raisonnement pour ce choix ci-dessous.

- ☐ Remplir le questionnaire avec elle
- ☐ Choisir un « point de départ »
- ☐ Inscire les prestations qu'elle reçoit déjà

*Inscrivez la réponse ici*

Note : Sachant qu'Amira a une faible littératie numérique, une façon utile d'utiliser l'Orienteur en mesures d'aide pendant votre conversation sur l'argent est de naviguer à travers l'outil pour elle et y entrer les informations en son nom. Si jamais elle préfère apprendre à l'utiliser elle-même, vous pourriez lui montrer comment l'utiliser avec des explications.



# Mise en situation – Amira (suite)

## Activité – Parcourir les mesures d’aide

En vous servant du document « Échantillon des réponses à l’Orienteur en mesures d’aide – Amira » dans l’[Annexe 2.1](#), entraînez-vous en entrant les réponses d’Amira dans l’[Orienteur en mesures d’aide](#) comme si vous le remplissiez avec elle. Quelques-unes des réponses représentent la situation prévue une fois qu’elle sera à la retraite. Rappelez-vous que pour les gens qui se dirigent vers une transition dans leur vie, vous devriez remplir le questionnaire comme s’ils étaient présentement dans cette situation. Cela va ouvrir la porte à plus de suggestions pertinentes. Vous allez trouver une liste de prestations possible, mais selon ce que nous savons sur Amira, elle n’est peut-être pas admissible pour toutes les mesures. Passez à travers les options offertes sur le tableau de bord d’Amira selon ses réponses et ce que vous savez à son sujet.

Faites la liste de trois mesures d’aide que vous pourriez demander à Amira si elle les connaît. Si non, elle voudra peut-être les explorer.

*Inscrivez la réponse ici*

## Soutien continu

Encore une fois, gardez en tête qu’un des obstacles d’Amira est la littératie numérique, quel soutien continu pourriez-vous lui offrir une fois que vous avez identifié les mesures d’aide pour lesquelles elle pourrait être admissible ?

*Inscrivez la réponse ici*

Orienteur en  
mesures  
d’aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

# Mise en situation – Rasmus

Pensez comment vous pourriez parler et agir différemment avec Rasmus selon ses circonstances.



Rasmus a 25 ans, vient tout juste d'immigrer au Canada et est installé à Moncton, au Nouveau-Brunswick, pour son boulot.

La semaine dernière, Rasmus a visité un organisme de services pour les nouveaux arrivants afin de trouver du soutien pour en apprendre davantage sur le système fiscal. Il a été dirigé vers vous, un membre de l'organisme du comptoir d'aide à la préparation des déclarations d'impôt, pour discuter de sa situation financière et commencer à régler ses besoins en matière de déclaration d'impôt.

## Trouver des opportunités

Rasmus vient d'arriver à sa première rencontre individuelle avec vous pour discuter de déclaration d'impôt et de finances en général. Que voyez-vous comme opportunité de discuter de l'accès aux mesures d'aide et/ou de lui offrir du soutien pour la navigation à travers les prestations ?

*Inscrivez la réponse ici*

## Pour commencer

Alors que vous commencez votre rencontre, posez à Rasmus les trois questions de dépistage ci-dessous. Même si vous savez que c'est un nouvel arrivant et qu'il n'a probablement pas fait de déclaration d'impôt au Canada auparavant, c'est une belle occasion de confirmer votre compréhension par rapport à sa situation. Révisez ses questions ci-dessous :

- 1) Je sais que vous venez juste d'arriver au Canada, alors **je crois que c'est probablement la première fois que vous remplissez une déclaration d'impôt ici, n'est-ce pas ?** « *Oui, c'est vrai, je viens juste d'arriver et je n'ai jamais fait de déclaration avant.* »
- 2) Comme nouvel arrivant, il y a quelques considérations particulières que l'on peut prendre alors que nous passons à travers les options pour vos impôts et prestations. **Est-ce que vous vivez ou êtes sur le point de vivre un changement important dans votre vie ?** « *Non, c'est tout.* »
- 3) **Avez-vous assez d'argent pour subvenir à vos besoins ?** « *Je gagne suffisamment à mon travail en ce moment. La chose que je pense me procurer bientôt est un ordinateur portable pour téléphoner à ma famille à la maison.* »

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

## Mise en situation – Rasmus (suite)

Portez attention aux réponses de Rasmus. Puisqu'il n'a jamais fait de déclaration d'impôt et qu'il est un nouvel arrivant au Canada, avez-vous un exemple de ce que vous pourriez dire pour lui offrir du soutien dans la navigation des mesures d'aide ?

*Inscrivez la réponse ici*

Lorsque vous informez Rasmus qu'il pourrait être admissible à des prestations gouvernementales, il répond qu'il aimerait faire une demande pour n'importe quelle mesure d'aide pour laquelle il pourrait être admissible, mais il ne sait pas par où commencer et comment le faire.

### Utiliser l'Orienteur en mesures d'aide

Rasmus semble déjà enclin à faire des demandes, mais lorsque vous lui proposez d'utiliser l'Orienteur en mesures d'aide, il semble hésitant. En lui posant plus de questions, vous réalisez qu'il n'est pas à l'aise à divulguer ses informations personnelles en ligne.

Avec ce que vous savez au sujet de Rasmus, quel serait le point d'entrée le plus utile pour qu'il puisse commencer à explorer les possibles prestations ? Vérifiez les meilleures options selon vous et inscrivez votre raisonnement pour ce choix ci-dessous.

- ☐ Remplir le questionnaire avec lui
- ☐ Choisir un « point de départ »
- ☐ Inscire les prestations qu'il reçoit déjà
- ☐ Jetez un coup d'œil aux mesures d'aide

*Inscrivez la réponse ici*

Après avoir exploré les mesures d'aide pour lesquels Rasmus pourrait être admissible comme nouvel arrivant, vous pourriez aussi en apprendre davantage sur Rasmus pour voir s'il peut se retrouver dans toute autre catégorie. Quelles questions pourriez-vous poser pour identifier d'autres points de départ possible ?

*Inscrivez la réponse ici*

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

## Mise en situation – Rasmus (suite)

Vous apprenez que Rasmus souffre de fibromyalgie, une condition qui cause une douleur squeletto-musculaire généralisée et d'autres symptômes. Il a de la difficulté à garder un emploi à temps plein en raison de sa douleur, mais il ne se considère pas comme étant « suffisamment invalide » pour de l'aide gouvernementale. Pourquoi est-ce important que vous informiez Rasmus qu'il pourrait se qualifier pour du soutien pour invalidité au provincial et au fédéral ?

*Inscrivez la réponse ici*

### Activité – Parcourir les mesures d'aide

Avec les informations que vous avez au sujet de Rasmus, utilisez l'[Orienteur en mesures d'aide](#) pour trouver une liste de prestations possible. (Assurez-vous de ne pas utiliser le questionnaire puisque Rasmus n'est pas à l'aise à l'idée d'entrer ses informations personnelles en ligne). Faites la liste d'au moins trois mesures d'aide qu'il pourrait vouloir explorer davantage.

*Inscrivez la réponse ici*

### Soutien continu

Encore une fois, gardez en tête tout ce que vous savez sur Rasmus et les obstacles auxquels il peut faire face. Que pourriez-vous faire pour l'aider une fois que vous avez identifié une mesure d'aide pour laquelle il serait admissible ?

*Inscrivez la réponse ici*

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

# Mise en situation – Enzo

Vous avez déjà appris à quel point les situations d'Amira et de Rasmus étaient différentes. Maintenant, pensez à la façon dont vous parleriez et agiriez avec Enzo vu sa situation.



Enzo a 35 ans, est un homme cisgenre qui s'est récemment séparé et qui habite à Moose Jaw, en Saskatchewan, avec ses deux enfants.

Enzo a besoin de réviser les mesures d'aide dont il pourrait bénéficier, ses habitudes de gestion de l'argent, les objectifs d'épargne familiales et le portrait de ses dettes maintenant qu'il n'a qu'un seul revenu. Il est particulièrement inquiet quant à la gestion des dépenses saisonnières comme le retour à l'école et le temps de l'année où on offre des cadeaux.

## Trouver des opportunités

Enzo est à la banque alimentaire, attendant en ligne pour son panier alimentaire. Quelles opportunités voyez-vous pour discuter de l'accès à des mesures d'aide et/ou pour offrir du soutien pour naviguer à travers les mesures d'aide ?

Inscrivez la réponse ici

## Pour commencer

Enzo accepte de répondre à quelques courtes questions. Réviser ses réponses ci-dessous :

- 1) **Avez-vous fait vos déclarations d'impôt dans les cinq dernières années ?** « *Non. Peut-être pour quelques-unes de ces années. Mais je sais que j'en ai raté un peu et si je fais ma déclaration maintenant, je vais sûrement en devoir beaucoup.* »
- 2) **Est-ce que vous vivez présentement un changement important dans votre vie ou est-ce qu'il y en a un qui s'en vient ?** « *En fait, je me suis récemment séparé d'avec ma conjointe et je suis plus serré avec l'argent que ce à quoi je suis habitué maintenant que je dois assumer tous les coûts. C'est pour ça que je suis ici.* »
- 3) Je comprends. Ça peut être difficile dans une situation comme ça de joindre les deux bouts. **Avez-vous assez d'argent pour subvenir à vos besoins ?** Est-ce qu'il y a autre chose qui pourrait vous aider ? « *Vous savez, je ne peux pas penser à ça en ce moment. Ma priorité, c'est de prendre soin de mes enfants et de faire ce que je peux pour pouvoir régler leurs dépenses. Je n'ai juste pas le temps; je dois prendre le panier et retourner auprès d'eux.* »

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

## Mise en situation – Enzo (suite)

Soyez attentif aux réponses d'Enzo. Il ne semble pas prêt à s'occuper de sa situation financière parce qu'il doit d'abord répondre aux besoins immédiats. Toutefois, vous savez que les mesures d'aide sont une des façons pour trouver une solution rapide pour ses besoins.

Puisqu'il est dans le besoin immédiat avec les paniers alimentaires et semble dépassé par sa situation actuelle, quel genre de phrase pourriez-vous dire à Enzo ? (*Astuce : Prendre en considération sa volonté*)

*Inscrivez la réponse ici*

En apprenant qu'il est facile de faire la demande pour quelques prestations qui peuvent apporter un soutien immédiat, Enzo semble intéressé à en apprendre plus. Vous lui demandez s'il aimerait planifier une rencontre à une date ultérieure pour voir s'il peut être admissible.

### Utiliser l'Orienteur en mesures d'aide

Enzo accepte et se présente à votre rencontre quelques jours plus tard. Avec ce que vous savez sur Enzo, quel serait le point d'entrée le plus utile pour qu'il puisse commencer à explorer les possibles prestations? Vérifiez les meilleures options selon vous et inscrivez votre raisonnement pour ce choix ci-dessous.

- ☐ Remplir le questionnaire avec lui
- ☐ Choisir un « point de départ »
- ☐ Inscrire les prestations qu'il reçoit déjà
- ☐ Jetez un coup d'œil aux mesures d'aide

*Inscrivez la réponse ici*

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

## Mise en situation – Enzo (suite)

### Activité – Parcourir les mesures d’aide

Servez-vous des informations que vous avez sur Enzo, utilisez l’[Orienteur en mesures d’aide](#) pour trouver une liste de mesures d’aide possibles. Écrivez-en trois qui pourraient l’aider rapidement.

*Inscrivez la réponse ici*

### Soutien continu

Encore une fois, gardez en tête tout ce que vous savez sur Enzo, en tenant compte des obstacles auxquels il peut faire face. Que pouvez-vous faire pour l’aider ?

*Inscrivez la réponse ici*

Orienteur en  
mesures  
d’aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

# Résolution de problèmes

Ci-dessous, voyez quelques exemples de défis fréquents qui surviennent lorsque vous assistez des participants dans l'accès aux mesures d'aide et quelques stratégies pour les surmonter.

Défi	Solution/Soutien
Le participant n'est pas à l'aise à parler d'argent	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir une approche sans jugement et empathique</li> <li>Utiliser les principes qui tiennent compte des traumatismes (sécurité, choix, collaboration, fiabilité et autonomisation)</li> </ul>
Le participant est en crise et n'est pas prêt à discuter de l'accès aux mesures d'aide	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'informer qu'il est facile de faire la demande pour quelques prestations et qu'elles peuvent avoir un impact immédiat sur ses revenus</li> <li>Chercher dans l'Orienteur en mesures d'aide et utiliser le filtre « Facile » dans l'application</li> <li>Chercher dans l'Orienteur en mesures d'aide pour des prestations d'urgence</li> </ul>
Le participant est méfiant envers le gouvernement et a eu de mauvaises expériences dans le passé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaître son expérience</li> <li>Mettre les efforts pour faire en sorte que le participant sente qu'il a le contrôle de sa vie et de l'information qu'il partage</li> <li>Souligner les mesures d'aide du processus pour lui</li> <li>Utiliser une approche tenant compte des traumatismes</li> </ul>
Le participant a déjà toutes les mesures d'aide pour lesquelles il est admissible	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconnaître que de trouver du soutien est véritablement important pour lui</li> <li>L'utiliser comme occasion d'avoir une conversation financière. P. ex. « Est-ce qu'il y a d'autres facettes que vous aimeriez explorer ? »</li> </ul>
Le participant a de la difficulté avec le français /faible littératie	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le référer à un service d'établissement ou de services de production de déclaration avec un soutien linguistique</li> </ul>
Le participant a une faible littératie financière	<ul style="list-style-type: none"> <li>Parler en termes simples et ne pas tenir leurs connaissances et compréhension pour acquises</li> </ul>
Le participant a une faible littératie numérique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir de travailler avec des formulaires en ligne avec votre participant, répondre aux questions qu'ils ont et remplir les sections avec ses données si nécessaire</li> <li>Imprimer les mesures d'aide pour que le participant puisse les réviser</li> </ul>

Pour plus d'informations sur la résolution de problèmes face aux défis fréquents, voir [les ressources de formation de Prospérité Canada](#) (disponible en anglais seulement)

Orienteur en mesures d'aide

Intégrer les outils à la conversation

Mise en situation

Résolution de problèmes



Plus d'informations sur l'intégration de la pratique tenant en compte les traumatismes se trouvent dans les [Annexes 1.2 et 1.3](#). Vous pouvez aussi trouver des outils dans [les ressources de formation de Prospérité Canada](#) (disponible en anglais seulement).



# Exigences fréquentes pour les demandes de prestations

Chaque demande de mesure d'aide a des exigences uniques et il est important de suivre les indications fournies. Toutefois, vous pouvez commencer avec n'importe quelle demande en révisant la liste suivante. Utilisez les questions directrices pour vous aider à cocher chacune des cases.



## Est-ce que le participant comprend les exigences en matière de documentation ?

- Est-ce que le participant doit trouver une certaine documentation (p. ex. Avis de cotisation) ? Si oui, est-ce qu'il sait où la trouver ?
- Est-ce que les documents justificatifs doivent être certifiés ? Quand et par qui ? Où est-ce que le participant peut y parvenir ?
- Est-ce qu'un participant a besoin d'une tierce personne pour remplir un formulaire en son nom (p. ex. un professionnel de la santé qui doit signer ou remplir un formulaire ?) Si oui, est-ce que le participant sait comment avoir accès à ces professionnels ? Est-ce qu'il est équipé pour la défense de ses droits ?



## Avez-vous vérifié les mesures d'aide récemment identifiées qui ont un impact sur n'importe quelle mesure d'aide que le participant reçoit en ce moment ?

- Observez les détails de la page de prestations gouvernementales; est-ce que la prestation compte comme un revenu ? Est-ce qu'il y a un impact, avez-vous expliqué l'impact au participant ?
- Si vous êtes incertain, dirigez le participant vers les agences qui se trouvent sur la liste dans la section « Aide » de l'Orienteur en mesures d'aide.



## Est-ce que le participant rencontre les exigences en matière de pièces d'identité ?

- Est-ce que le participant a besoin de plus de soutien pour l'obtention des pièces d'identification nécessaires ? Si oui, connaissez-vous les [cliniques locales pour les pièces d'identité](#) qui pourraient aider ?

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

## Exigences fréquentes pour les demandes de prestations (suite)

☐

### Est-ce que le participant a produit ses déclarations d'impôt ?

Si non, quels sont les obstacles pour lesquels vous pouvez l'aider ? Connaissez-vous le [programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt](#) ?

☐

### Êtes-vous au fait des besoins pratiques de votre participant?

- A-t-il besoin d'un accès à une imprimante ?
- Est-ce qu'il a un savoir-faire numérique ?
- Sait-il comment acheter et payer des frais postaux pour faire une demande ?

Orienteur en  
mesures  
d'aide

Intégrer les  
outils à la  
conversation

Mise en  
situation

Résolution de  
problèmes

# Trois façons de soutenir les mesures d'aide

Vous trouverez ci-dessous un aperçu de trois façons dont vous pouvez soutenir l'accès aux mesures dans votre rôle de travailleur de première ligne.

N'oubliez pas de

- Présentez vos conversations sur les mesures d'aide en fonction du contexte en tenant compte des différentes pistes de conversation.
- Adopter une approche tenant compte des traumatismes et s'assurer que le processus est dirigé par les participants.

## 1. Identifier l'admissibilité

Un obstacle fréquent à l'accès aux mesures d'aide est le manque de connaissances du fait que les mesures d'aide existent. Les étapes ci-dessous permettent de déterminer l'admissibilité des participants aux mesures d'aide. Adaptez-les en fonction de la situation de chaque participant.

- A. Tout d'abord, trouvez des occasions** de discuter de l'accès aux mesures ou d'offrir votre aide pour explorer les différentes mesures.
- B. Posez les 3 questions de dépistage** pour déterminer si l'Orienteur en mesures d'aide serait utile au participant. Les réponses du participant à ces questions indiqueront si oui ou non il pourrait tirer profit de l'utilisation de l'Orienteur en mesures d'aide. Si les réponses sont oui, procédez comme suit.
- C. Évaluer la volonté du participant** à en apprendre davantage et présenter une demande de mesures d'aide. Ajustez votre approche selon les réponses.
- D.** Si le participant n'est pas venue sur votre lieu de travail pour discuter des finances ou si vous avez besoin de plus de temps, **planifiez une autre rencontre.**
- E. Utilisez l'[Orienteur en mesures d'aide](#) de Prospérité Canada** afin de trouver les programmes applicables pour le participant et apprendre à en faire la demande.

## 2. Support application l'aide pour la demande

Une fois que vous avez déterminé les programmes de soutien auxquels un participant peut être admissible, il faudra l'accompagner dans sa demande. Vous pouvez apporter votre aide pour leur demande en : faisant un plan d'action avec eux, créant une liste de choses à faire pour leur demande afin de diviser les étapes en tâches raisonnables, ou en aidant avec les besoins pratiques comme remplir des demandes, naviguer avec les outils en ligne ou poster les demandes de prestation.

Reportez-vous à [l'aide-mémoire](#) (p.31 de ce guide) pour la guidance.

## 3. Référer pour des ressources additionnelles

Finalement, vous pouvez aider un individu à accéder aux mesures d'aide en les référant à du soutien additionnel au besoin. Vous ne devez pas avoir toutes les réponses!

Reportez-vous à la liste des [ressources de références](#) (p.34 de ce guide) pour obtenir une liste d'organismes de confiance et de ressources.

# Liste de ressources pour les références

L'une des façons d'aider une personne à accéder aux prestations est de l'orienter vers d'autres soutiens au besoin. Dans ces cas, il est important d'avoir une liste d'organismes de confiance et de ressources à laquelle vous référer :

- Le [Répertoire de Prospérité Canada](#) peut être utilisé pour trouver des organismes d'autonomisation financière au Canada près de chez vous.
- La [ligne 211](#) est la principale source d'information sur les services gouvernementaux et communautaires, les services sociaux et les services de santé non cliniques. Le service est gratuit et confidentiel et il est accessible par téléphone, par clavardage, par messages textes et sur Internet 24 heures sur 24. Et il est offert dans plus de 150 langues.

## Comptoirs d'impôts

Le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) est une collaboration entre l'Agence de revenu du Canada (ARC) et des organismes communautaires. Ce programme est offert gratuitement aux personnes à revenu modeste dont la situation fiscale est simple afin de les aider à produire leurs déclarations de revenus. Ces comptoirs offrent souvent du soutien pour accéder aux programmes et aux mesures d'aide gouvernementale.

- Trousse d'outils de Prospérité Canada pour des [services bénévoles d'aide en impôt](#)
- [Recherchez un comptoir du PCBMI dans votre secteur.](#)
- Beaucoup d'organismes à but non lucratif offrent également de l'aide à la population pour la production de déclarations de revenus et pour faire des demandes de prestations. Pour de plus amples renseignements, [consultez la fonction d'aide de l'Orienteur en mesures d'aide de Prospérité Canada.](#)

## Cliniques de pièces d'identité

Ne pas avoir les bonnes pièces d'identité pour satisfaire les exigences de la demande est souvent un obstacle pour accéder aux programmes de soutien. Des organismes à but non lucratif et des agences communautaires, comme les centres de santé communautaire, offrent parfois de l'aide à obtenir des pièces d'identité. Informez-vous auprès de votre organisation pour savoir si elle a une liste de cliniques de pièces d'identité ou faites une recherche pour votre secteur en utilisant la [ligne 211](#).

## Organismes communautaires de soutien ou groupes de défense

Votre collectivité compte peut-être des organismes qui offrent du soutien ou défendent les intérêts de certaines populations vulnérables. Vous pouvez aiguiller vos participants vers l'un d'eux pour obtenir du soutien additionnel.

Informez-vous auprès de votre organisation si elle a une liste de ces organismes ou faites une recherche pour votre secteur en utilisant la [ligne 211](#).

- Les services de soutien de Prospérité Canada à [la réception, au triage et à l'aiguillage des clients vers des programmes d'aide financière offerts en ligne](#) (disponible en anglais seulement).

## Annexe 1.1

### Questions de dépistage pour les pistes de conversation : Exemples de grands changements dans une vie

« Les grands changements de la vie » font référence à des événements qui pourraient se qualifier pour certaines prestations. Voici quelques exemples d'événements majeurs qui changent une vie :

- Commencer ou terminer l'école
- Se marier, se séparer ou divorcer
- Fonder une famille
- Commencer un nouvel emploi
- Perdre son travail
- Nouveau handicap
- Retraite
- Nouvel arrivant au Canada
- Maladie
- Décès dans la famille

# Les cinq principes des soins tenant compte des traumatismes



Assurer la sécurité émotionnelle et physique	L'individu a le choix et le contrôle	Prendre les décisions avec l'individu et partager le pouvoir	Clarté des tâches, constance et limites interpersonnelles	Prioriser l'autonomisation et le développement des compétences
--	--------------------------------------	--	---	--

## Définitions

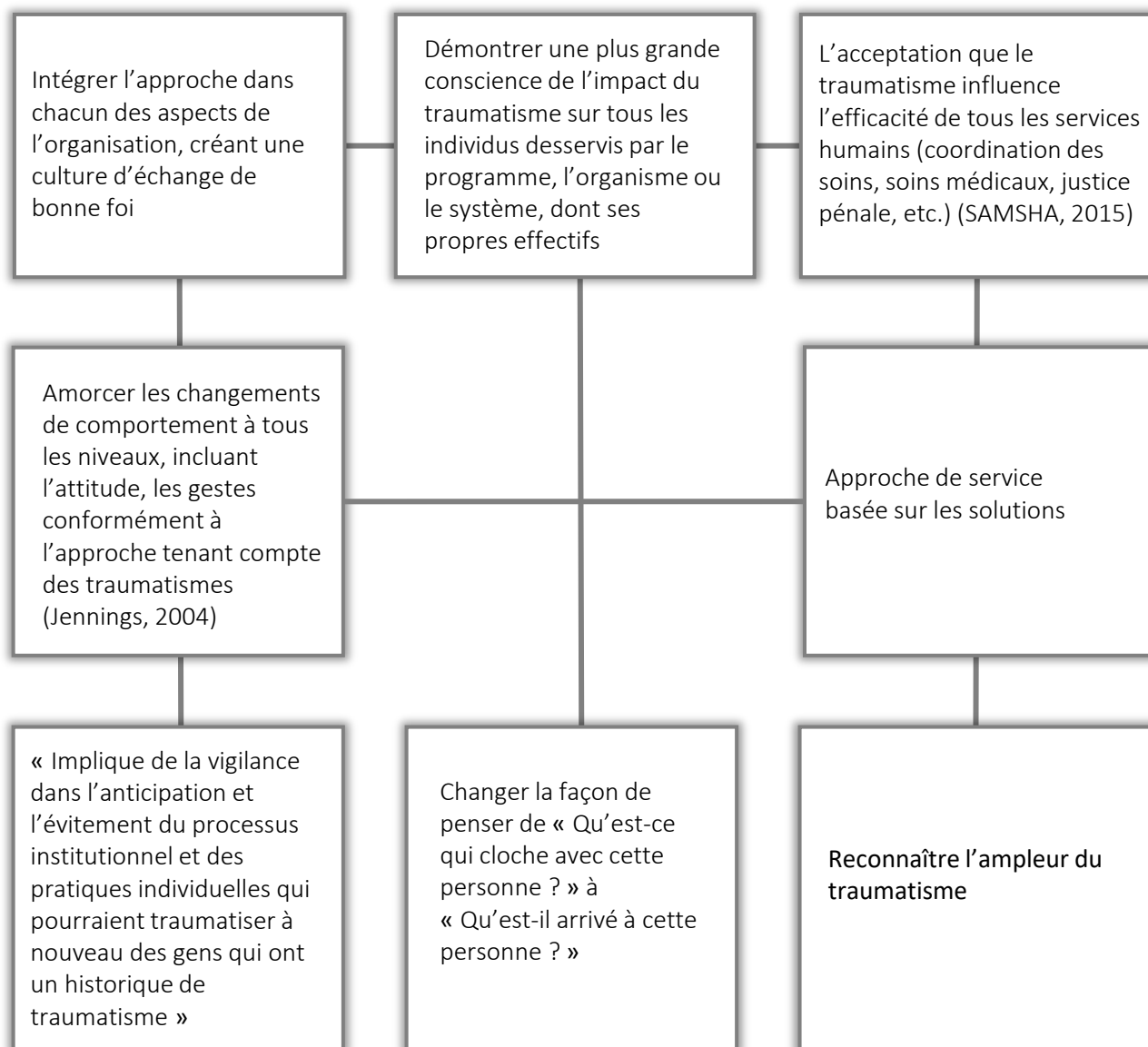
## Principes mis en pratique

Les espaces communs sont accueillants et l'intimité est respectée	Les individus reçoivent des messages clairs et appropriés au sujet de leurs droits et leurs responsabilités	Les individus ont un rôle significatif dans la planification et l'évaluation des services	Des limites respectueuses et professionnelles sont maintenues	Offrir une atmosphère qui permet aux individus de se sentir validés et affirmés lors de chaque contact avec l'agence
---	---	---	---	--

## Annexe 1.3

### Composantes des soins tenant compte des traumatismes

#### Composantes clés des soins tenant compte des traumatismes



[Institute on Trauma and Trauma-Informed Care \(ITTIC\)](https://www.ittic.org/), Université de Buffalo

## Annexe 1.4

### Mesures d'aide spécifiques

#### À prendre en considération pour les peuples autochtones

Il est important de savoir que l'accès aux mesures d'aide est différent pour les peuples autochtones, particulièrement pour ceux qui habitent sur les réserves, qui peuvent être admissibles à certains crédits d'impôt, allocations ou prestations spécifiques à leur localisation, statut et autres facteurs. Plusieurs prestations gouvernementales sont gérées par les gouvernements autochtones et le processus de demande et les montants d'argent vont varier.

Nous recommandons ceci aux membres de communautés autochtones avant de faire la demande de prestations :

- Membres d'une communauté des Premières Nations : contacter leur administration, conseil de bande ou corps administratif
- Membres d'une communauté inuit : contacter leur corps administratif ou le bureau d'administration de leur hameau
- Membres d'une communauté métisse : contacter leur corps administratif, s'il y a lieu



## Annexe 2.1

### Réponses à l'Orienteur en mesures d'aide – Amira

Rappelez-vous qu'Amira habite à Richmond, en Colombie-Britannique. N'oubliez pas de sélectionner la Colombie-Britannique comme province dans l'Orienteur en mesures d'aide.

1. Êtes-vous à jour pour la production de vos déclarations d'impôt ? **Oui**
2. Quel âge avez-vous ? **65 ans** (Même si Amira a présentement 63 ans, elle est intéressée par les mesures d'aide qui seront accessibles une fois qu'elle sera à la retraite.)
3. Avez-vous un enfant de moins de 18 ans ? **Non**
4. Quel est votre statut de citoyenneté ou d'immigration ? **Citoyenne canadienne, résidente permanente**
5. Travaillez-vous ? D'où proviennent vos revenus ? **Je suis à la retraite** (Même si Amira a présentement **employée à temps plein**, elle est intéressée par les mesures d'aides qui seront accessibles une fois qu'elle sera à la retraite.)
6. Combien d'argent gagne annuellement chaque personne de votre foyer ? **12 000 \$** (C'est le revenu anticipé d'Amira une fois qu'elle sera à la retraite)
7. Avez-vous un endroit où habiter ? **Oui**
8. Où habitez-vous ? **Dans ma propre maison**
9. En vous incluant, combien de personnes habitent à votre domicile ? **2**
10. Êtes-vous enceinte ou attendez-vous un enfant ? **Non**
11. Est-ce que vous ou une autre personne de votre foyer vivez avec un handicap ? **Non**
12. Êtes-vous un vétéran canadien ? **Non**
13. Est-ce qu'un de vos parents ou votre époux(se) ayant habité au Canada est décédé ? **Non**
14. Durée du séjour au Canada depuis l'âge de 18 ans ? **22 ans**

## Annexe 2.2 - Amira

### Trouver des occasions – Suggestion

Utiliser les stratégies de la piste no 3 pour créer une occasion de parler avec Amira de l'accès aux mesures d'aide. Pour ce faire, vous pourriez questionner Amira par rapport aux niveaux de stress. S'il est évident que la majorité de son stress est en lien aux inquiétudes de ses revenus d'ici à sa retraite, c'est une belle façon d'entamer la conversation au sujet de ses finances.

### Pour commencer – Suggestion

Puisqu'Amira reçoit déjà des prestations, il est particulièrement important de ne pas sous-entendre que vous pourrez trouver des nouvelles mesures d'aide pour lesquelles elle peut faire la demande. Formulez votre soutien pour l'aider à faire des plans et à réduire son stress aujourd'hui : « Je comprends que vous devez vous préparer financièrement pour la retraite. Aimeriez-vous explorer les mesures d'aide qui seront disponibles pour vous lorsque vous aurez 65 ans et arrêterez de travailler, afin de vous aider à planifier votre avenir financier ? »

### Utiliser l'Orienteur en mesures d'aide – Suggestion

Puisque vous discutez de prestations dans une rencontre qui y est dédiée avec Amira, ce serait une belle occasion de remplir le questionnaire puisque vous savez qu'elle a le temps.

Puisqu'Amira reçoit déjà des prestations, vous pouvez également les inscrire dans l'Orienteur en mesures d'aide pour voir si une d'entre elles est une prestation de départ fréquente qui pourrait mener à d'autres. Pour ce faire, inscrivez les prestations dans l'espace « Reçoit déjà des prestations ».

Évidemment, si Amira ne se sent pas à l'aise ou préfère emprunter un chemin différent, l'utilisation d'un point de départ au sujet de la retraite est également un excellent point d'entrée pour l'outil.

### Navigation dans les mesures d'aide – Suggestion

La Sécurité de la vieillesse (SV) et le Supplément de revenu garanti (SRG) sont de bons exemples de prestations que vous pourriez vérifier si Amira les connaît.

### Soutien continu – Suggestion

- Imprimer les pages d'informations des mesures d'aide pour qu'elle puisse les apporter à la maison en copie papier (afin d'éviter tout problème qu'elle pourrait avoir pour y accéder de nouveau)
- Planifier une rencontre de suivi pour faire le point sur sa progression
- La référer pour du soutien en personne supplémentaire qui peut l'aider avec des besoins reliés, comme le programme pour la planification financière de la retraite des aînés

## Annexe 2.3- Rasmus

### Trouver des occasions – Suggestion

Utiliser les stratégies de la piste no 2 pour créer une occasion de discuter avec Rasmus au sujet de l'accès aux mesures d'aide. Cette occasion est plutôt franche, puisque Rasmus est arrivé préparé pour parler de finances. Lorsque vous lui expliquez le système fiscal du Canada, assurez-vous de mentionner que plusieurs programmes de prestations gouvernementales existent au Canada et que la production de déclaration d'impôt est exigée pour accéder à quelques-uns de ces programmes. Vous pouvez parler plus en profondeur des mesures d'aide si et quand Rasmus démontre de l'intérêt ou des connaissances.

### Pour commencer – Suggestion

Puisque Rasmus est néophyte quant au système fiscal canadien, il pourrait ne même pas savoir que des prestations sont à sa disposition. Abordez la question d'un point de vue éducatif et informez Rasmus que les mesures d'aide pourraient être une option. Essayez de dire quelque chose comme : « Connaissez-vous différents soutiens de l'État que vous pouvez obtenir ? Aimeriez-vous en apprendre plus sur quelques mesures d'aides pour lesquelles vous pourriez faire la demande ? »

### Utiliser l'Orienteur en mesures d'aide – Suggestion

**Question 1 :** Puisque Rasmus hésite à divulguer ses informations personnelles en ligne, ça pourrait être une bonne idée d'éviter le questionnaire de l'Orienteur en mesures d'aide. Aucune information personnelle n'est enregistrée dans l'outil; toutefois, il est important que votre client se sente en contrôle et à l'aise. Une meilleure approche pour Rasmus serait de choisir le point de départ du « nouvel arrivant ».

Si même cela est gênant, vous pouvez aussi chercher dans toutes les mesures d'aide et les filtrer par fédéral/Nouveau-Brunswick pour limiter les options.

**Question 2 :** « Avez-vous des enfants à la maison ? »  
« Avez-vous des défis qui ont un impact sur votre vie quotidienne ? »  
« Avez-vous besoin d'aide avec les frais d'études ? »  
« Prenez-vous soin d'un adulte ? »

**Question 3 :** Un des obstacles fréquents pour accéder aux mesures de soutien pour les personnes handicapées est de ne pas réaliser son admissibilité. Même si la condition de Rasmus affecte sa vie au quotidien et sa capacité à conserver un boulot à temps plein, il ne se voit pas comme étant « suffisamment invalide ». En comprenant sa situation et les effets de la fibromyalgie sur sa vie, vous pouvez informer Rasmus qu'il pourrait être en mesure de recevoir ce soutien.

## Annexe 2.4- Rasmus (suite)

Un bon point de départ serait le Programme de soutien aux personnes ayant un handicap du Nouveau-Brunswick

([https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/services/services\\_renderer.200972.Programme\\_de\\_soutien\\_aux\\_personnes\\_ayant\\_un\\_handicap.html](https://www2.gnb.ca/content/gnb/fr/services/services_renderer.200972.Programme_de_soutien_aux_personnes_ayant_un_handicap.html)) parce que cela lui procurerait probablement plus de soutien financier que le programme fédéral. Toutefois, le crédit d'impôt pour personnes handicapées du fédéral (CIPH) est aussi une bonne option à explorer parce que c'est une prestation de départ fréquente pour débloquer l'admissibilité de Rasmus pour d'autres prestations et crédits. Si Rasmus est au fait de cela et qu'il décide d'en faire la demande, il pourrait avoir accès à encore plus d'opportunités de prestations.

### Navigation dans les mesures d'aide – Suggestion

Le Programme de soutien aux personnes ayant un handicap du Nouveau-Brunswick, le crédit d'impôt pour personnes handicapées du fédéral (CIPH), le Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), le Bon canadien pour l'épargne-invalidité (BCEI), l'Allocation canadienne pour les travailleurs (ACT), l'Allocation canadienne pour les travailleurs : crédit d'impôt pour personnes handicapées, exonération des taxes sur les biens et services et les taxes harmonisées (TPS/TVH).

### Soutien continu – Suggestion

- Imprimer les pages d'informations des mesures d'aide pour qu'il puisse les apporter à la maison en copie papier (au cas où il y aurait un délai dans l'acquisition de son ordinateur)
  - Le référer aux services d'aide au remplacement des pièces d'identité s'il a besoin d'aide pour répondre aux exigences en matière d'identification (un obstacle fréquent pour les nouveaux arrivants)
  - Planifier une rencontre de suivi pour le garder sur le droit chemin
  - Créer une liste de « choses à faire » afin de faire une demande
  - Mentionner d'autres ressources pour les nouveaux arrivants (organismes ou autre) qui pourraient être en mesure de l'aider avec les œuvres sociales, les objectifs d'épargne, le soutien linguistique si nécessaire, etc.
  - Le référer aux organismes de défense des droits des personnes handicapées

## Appendix 2.5 - Enzo

### Trouver des opportunités – Suggestion

Utilisez les stratégies de la piste no 1 pour créer une occasion de parler à Enzo de l'accès aux mesures d'aide. Dans ce cas, il est déjà apparent qu'il n'est pas en mesure de subvenir aux besoins de sa famille et qu'il a besoin de soutien. En abordant Enzo pour lui offrir du soutien, soyez conscient que vous êtes dans un endroit public et assurez-vous de poser des questions fermées pour de l'intimité. Tentez quelque chose comme :

- « J'aimerais vous poser quelques questions pour identifier tout besoin additionnel que vous pourriez avoir et comment nous pouvons aider. Seriez-vous prêt à répondre à quelques questions ? »

### Pour commencer – Suggestion

Comme Enzo est dans une situation de crise et qu'il a besoin d'aide immédiate pour les besoins alimentaires de sa famille, il bénéficierait d'une façon rapide d'améliorer son revenu. Pour Enzo, présentez les mesures d'aide comme une façon rapide de l'aider. Tentez quelque chose comme :

- « Saviez-vous qu'il est facile de faire la demande pour quelques prestations qui peuvent augmenter vos revenus rapidement ? »
- « Je connais quelques ressources qui peuvent vous aider à trouver s'il y a des prestations que vous pourriez toucher. Aimerez-vous en apprendre davantage à leur sujet ? »

### Utiliser l'Orienteur en mesures d'aide – Suggestion

Puisque vous savez qu'Enzo a besoin de soutien immédiat, vous pourriez commencer par chercher des mesures d'aide classées dans le point de départ « besoin d'argent urgent ». Si aucune d'elles ne s'applique à Enzo, vous savez également qu'il a des enfants, alors vous pourriez aussi choisir le point de départ, « prend soin d'un enfant ». Vous pouvez ensuite lui donner quelques suggestions pour voir s'il peut se retrouver également dans d'autres groupes spéciaux.

Sinon, vous pourriez aussi rechercher dans les mesures d'aide et les filtrer par « demandes faciles à faire », puisque vous savez qu'Enzo n'a pas beaucoup d'énergie à mettre sur les demandes de mesures d'aide. Remplir le questionnaire est aussi une possibilité, mais rappelez-vous de filtrer les résultats par « demandes faciles à faire » afin de répondre aux besoins de demandes d'Enzo.

### Naviguer dans les mesures d'aide – Suggestion

Enzo pourrait se qualifier pour les prestations suivantes, dont la demande est facile à faire :

- Aide d'urgence pour les médicaments d'ordonnance
- Prestation de santé familiale
- Programme de soutien spécial
- Subventions pour les services de garde à l'enfance
- Supplément à l'emploi de la Saskatchewan

## Appendix 2.5 – Enzo (suite)

### Soutien continu – Suggestion

- Utiliser l'approche tenant compte des traumatismes pour qu'Enzo se sente en sécurité.
- Enzo en a beaucoup dans sa cour et n'a pas beaucoup d'énergie pour faire des demandes de mesures d'aide. Vous pourriez lui offrir de :
  - Faire la demande avec lui et la remplir en son nom
  - Faire une liste de choses à faire
  - Planifier une rencontre de suivi pour faire le point sur ses progrès

## Appendix 2.6

### Échantillons de réponses à l'Orienteur en mesures d'aide – Enzo

Rappelez-vous qu'Enzo habite à Moose Jaw, en Saskatchewan. N'oubliez pas de sélectionner la Saskatchewan comme province dans l'Orienteur en mesures d'aide.

1. Êtes-vous à jour dans la production de vos déclarations d'impôt ? **Non**
2. Quel âge avez-vous ? **35 ans**
3. Prenez-vous soin d'un enfant de moins de 18 ans ? **Oui**
4. Quel est votre statut de citoyenneté ou d'immigration ? **Citoyen canadien, non-immigrant**
5. Travaillez-vous ? D'où proviennent vos revenus ? **Employé à temps partiel**
6. Combien d'argent touchent tous les membres de votre foyer ? **25 000 \$**
7. Avez-vous un endroit où habiter ? **Oui**
8. Où habitez-vous ? **En location**
9. Vous incluant, combien de personnes habitent dans votre maison ? **3**
10. Êtes-vous enceinte ou attendez-vous un enfant ? **Non**
11. Est-ce que vous ou une autre personne de votre foyer vivez avec un handicap ? **Oui**
12. Êtes-vous un vétéran canadien ? **Non**
13. Est-ce qu'un de vos parents ou votre époux(se) ayant habité au Canada est décédé ? **Non**
14. Durée du séjour au Canada depuis l'âge de 18 ans ? **17 ans**