

Faire une demande de prestation : étude de cas

Les prestations et les crédits ont une incidence directe dans la vie des clients avec lesquels nous travaillons, car ils permettent d'augmenter le revenu de ces derniers de manière considérable ou sont le seul moyen pour eux de joindre les deux bouts. Nous utiliserons des personnages pour nous aider à réfléchir aux prestations et aux crédits que nous pourrions suggérer à nos clients d'explorer et de demander. Nous devons aussi tenir compte des difficultés qu'un client pourrait rencontrer et songer aux mesures de soutien que le travailleur social pourrait prendre pour l'aider.

Exemple de clients : Valeria et Jan

Valeria et Jan ont tous les deux 55 ans et sont citoyens canadiens depuis 10 ans.

- Ils travaillent tous deux à temps plein et ont un revenu combiné de 80 000 \$.
- Ils n'ont pas produit leurs déclarations de revenus pour l'année en cours.
- Ils touchent des pensions de l'étranger et ne savent pas quelle incidence celles-ci ont sur leurs impôts.

Valeria et Jan veulent connaître leurs options pour la retraite et élaborer un plan à cet égard.

Prochaines étapes

Quelle pourrait être la marche à suivre pour Valeria et Jan? Quelles prestations et quels crédits pourraient-ils demander?

Difficultés possibles

Quelles difficultés Valeria et Jan pourraient-ils rencontrer durant le processus de demande de prestations?

Autres conseils et ressources

Quels conseils ou quelles ressources le travailleur social pourrait-il fournir?

Vous trouverez ci-dessous un exemple des prochaines étapes possibles pour cette étude de cas en fonction des prestations et des crédits pertinents offerts par le gouvernement du Canada et celui de l'Ontario. Nous vous encourageons à parler aux clients des prestations et des programmes provinciaux, municipaux et régionaux offerts dans votre secteur qui pourraient les aider. Il ne faut pas oublier que la situation de chaque personne est différente et qu'il n'existe pas qu'une seule bonne façon de procéder. Examinez différentes possibilités pour chaque client et tenez compte des difficultés et des désirs de ce dernier.

Exemple de clients : Valeria et Jan

Prochaines étapes

1. Valeria et Jan devraient être encouragés à produire leurs déclarations de revenus pour l'année en cours et les précédentes (s'il y a lieu) afin qu'ils puissent recevoir les prestations et les crédits d'impôt auxquels ils ont droit, notamment l'**Incitatif à agir pour le climat**.
2. Accéder à leur état de compte du cotisant au Régime de pensions du Canada (RPC) pour estimer la valeur de leur pension de retraite du RPC.

Difficultés possibles

- Chaque régime de retraite étranger est traité différemment : certains sont déductibles d'impôt, d'autres non, selon différents montants. Cela peut compliquer le processus de production de la déclaration de revenus.
- Comme Valeria et Jan ont un revenu élevé, ils ne sont pas admissibles à beaucoup de prestations et de crédits fondés sur le revenu. Cela peut être une source de frustration ou de démotivation pour eux s'ils s'attendaient à être admissibles à plus de prestations et de programmes.

Autres conseils et ressources

- Dirigez Valeria et Jan vers un spécialiste des prestations de retraite de l'ARC pour qu'ils puissent en savoir plus sur les exonérations fiscales relatives à leurs pensions étrangères.
- Le travailleur social ou l'agent de soutien devrait connaître les attentes des clients et savoir quelles prestations et quels crédits ils obtiennent déjà afin de les aider à gérer leurs attentes.
 - Prenez connaissance des seuils généraux associés aux principales prestations.
 - Demandez aux clients de vous tenir au courant de tout changement dans leur situation (p. ex., état matrimonial, emploi, enfants qui ont quitté la maison).

Nous tenons à remercier l'organisme West Neighbourhood House, situé à Toronto, en Ontario, pour son soutien à la rédaction du contenu de cette ressource.