

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 client : Abdullah

Abdullah a 42 ans et est arrivé au Canada avec sa femme et ses trois jeunes enfants il y a moins d'un an. Ils sont demandeurs du statut de réfugié.

- Abdullah reçoit des prestations du programme Ontario au travail (un programme d'aide sociale en Ontario).
- Il a du retard dans le paiement de ses factures d'électricité.
- Il n'a pas produit sa déclaration de revenus et a du mal à comprendre le régime fiscal.
- Il souffre d'isolement social et de dépression.

Abdullah veut trouver un emploi et augmenter son revenu.

Prochaines étapes

Quelle pourrait être la marche à suivre pour Abdullah? À quelles prestations et à quels crédits pourrait-il avoir droit?

Difficultés possibles

Quelles difficultés Abdullah pourrait-il rencontrer?

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 client : Abdullah

Prochaines étapes possibles

1. Il est utile de déterminer la date à laquelle Abdullah et sa famille sont arrivés au Canada et d'encourager Abdullah à se mettre à jour dans la production de ses déclarations de revenus.
2. Abdullah est devenu admissible au **crédit pour la TPS/TVH** dès son arrivée au Canada. Pour l'obtenir, il devra produire une déclaration de revenus s'il était résident du Canada au 31 décembre de l'année civile précédente et soumettre un [formulaire RC66, Demande de prestations canadiennes pour enfants](#). Il s'agit du formulaire de demande requis pour tous les programmes de prestations pour enfants et famille, y compris le crédit pour la TPS/TVH. Toutefois, comme la famille d'Abdullah n'est pas admissible à l'Allocation canadienne pour enfants (ACE), ce dernier doit indiquer clairement au moyen d'une lettre qu'il ne demande pas l'ACE.
3. Faire une demande dans le cadre du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) si le compte d'électricité est au nom d'Abdullah.

Difficultés possibles

- Le versement des prestations peut être retardé si Abdullah demande des prestations auxquelles il n'a pas droit (p. ex., l'ACE).
- La présence d'une barrière linguistique pourrait causer des problèmes dans la recherche d'emploi.
- Il faut veiller à ce que l'augmentation du nombre d'heures travaillées n'ait pas d'incidence sur l'admissibilité d'Abdullah à l'aide sociale.

Autres conseils et ressources

- Au besoin, dirigez le client vers l'aide juridique (p. ex., pour l'audience de revendication du statut de réfugié).
- Suggérez au client de suivre des cours de français (ou d'anglais selon la province ou le territoire de résidence) pour améliorer ses compétences linguistiques.
- Trouvez des ressources d'aide en santé mentale.

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.