

Étude de cas :

Les Services sociaux et d'emploi de Toronto (SSET) renforcent la capacité et la confiance des familles monoparentales afin d'atteindre le bien-être financier et social.

Contexte :

Les services sociaux et d'emploi de Toronto (SSET) soutiennent près de 20 000 familles du programme Ontario au travail (OT), en commençant par une évaluation de l'ensemble des besoins, notamment en matière de soutien financier et social. Leur Programme d'aide à la famille permet aux familles monoparentales de bénéficier d'un soutien pour accéder aux pensions alimentaires pour enfants et pour conjoint. Les SSET ont tiré parti de l'augmentation des paiements de pension alimentaire pour enfants afin de fournir des outils et permettre à chaque client d'atteindre une plus grande stabilité financière et d'investir dans l'éducation de leurs enfants. De 2018 à 2020, les SSET ont travaillé avec Prospérité Canada pour former un groupe de travailleurs sociaux en milieu familial (TSMF) pour fournir un « accompagnement financier » individuel aux familles monoparentales bénéficiant du programme OT.

Vision :

Les familles monoparentales bénéficiant du programme OT à Toronto bénéficient d'une plus grande stabilité financière et d'un plus grand bien-être grâce à un soutien personnalisé et à des ateliers de groupe qui renforcent la confiance et favorisent de nouvelles attitudes et de nouveaux comportements en matière de finance.

Approche :

Les SSET ont intégré l'accompagnement financier comme un service clé offert par leur Programme d'aide à la famille. Afin d'employer une approche interne pour l'intégration des services en matière d'autonomisation financière (AF), ils ont renforcé les procédures d'aiguillage des travailleurs sociaux des SSET vers le Programme d'aide à la famille. Les clients ont été orientés vers le Programme d'aide à la famille pour divers services de soutien en matière d'AF, notamment :

- l'élaboration d'un plan d'action financier basé sur les besoins et les objectifs individuels;
 - la production des déclarations de revenus et l'accès aux mesures d'aide gouvernementales (par exemple, la prestation fiscale pour enfants ou le crédit d'impôt pour personnes handicapées);
 - l'élaboration d'un budget mensuel ou d'un plan d'épargne;
 - l'élaboration de stratégies de gestion des dettes;
 - l'ouverture d'un compte bancaire pour eux-mêmes ou leurs enfants.
-

Répercussions :

Le projet pilote a été utile aux personnes dont les connaissances et le niveau de confiance dans leurs finances étaient variables. Le projet pilote a eu lieu de 2018 à 2021 et a aidé 542 personnes à accéder à des programmes de soutien financier, s'y retrouver dans la production de déclarations de revenus et gérer les demandes de mesures d'aide. Les résultats comprennent notamment : 171 parents qui ont ouvert un compte d'épargne (p. ex. REEE, CELI, etc.) et 185 qui ont accédé à des ressources et outils financiers.

« Il n'y a pas une seule personne qui ait refusé de continuer après notre rencontre ; même lorsqu'elles ont atteint leurs objectifs, elles veulent continuer à venir me voir et à me donner des nouvelles. J'ai un client qui vient me voir depuis plus d'un an. »

Quelles conclusions pouvons-nous tirer de cette situation?

- Intégrer la prestation de services en matière d'AF dans un service existant signifie l'intégrer dans l'infrastructure existante de l'équipe (p. ex. logiciel de gestion des dossiers, ressources du personnel/intranet, etc.). Cela aidera le personnel de première ligne à faire son travail quotidien en toute confiance.
 - Des systèmes d'aiguillage solides au sein des organismes et entre ceux-ci contribueront à créer une expérience harmonieuse et favorable pour les clients.
-