



# Soutenir l'accès aux mesures d'aide

Un plan détaillé pour définir ce qui est possible

# Remerciements

Nous tenons à remercier toutes les personnes qui nous ont fait part de leurs idées quant aux organismes qui les ont aidées à accéder aux prestations, ainsi que les membres du personnel qui nous ont partagé comment ils s’y prennent pour fournir l’accès aux mesures d’aide. Nous tenons à remercier tout particulièrement les membres du personnel et les organismes suivants pour les conseils qu’ils nous ont donnés dans le cadre de la préparation de ce rapport et de nous avoir permis de présenter leur travail :

## **Bissell Centre**

Katrina John-West,  
*Cheffe d’équipe - Autonomisation financière*

## **Disability Alliance B.C.**

Helaine Boyd, *directrice générale*

## **Don Valley Community Legal Services**

Christine Da Costa Antunes,  
*avocate-conseil à l’interne*

## **e4c**

Kelly Bickford,  
*gestionnaire - Programmes communautaires et scolaires*

## **IAAW**

Kerri Brisson, *experte en programmes*

## **Momentum**

Colin Bath, *coordonnateur Aspire*

## **Plan Institute**

Stephanie Debisschop,  
*Directrice générale (en congé)*

Franceska Grantzidis, *directrice générale par intérim*

Liss Cairns, *gestionnaire de projet*

## **Tenth Church**

Ruby Perez, *bénévole en chef*

## **Winnipeg Regional Health Authority**

Jay Bodner, *chef d’équipe - DTPD MyHT, HART, HSE*

Holly MacLean, *directrice régionale - Renouvellement des soins primaires*

Allison Murphy, *spécialiste des soins primaires*

Taylor Woods, *promotrice de la santé par la sécurité du revenu*

Nous remercions les auteurs du rapport, Galen MacLusky, Allison Meserve et Janet Flynn, ainsi que Wendy Abbott-Serroul pour ses conseils et ses révisions.

Ce projet a été rendu possible grâce au parrainage de la Banque TD et au soutien supplémentaire du Feed Opportunity Fund.

## **Comment citer ce rapport :**

**Prospérité Canada** « Soutenir l’accès aux mesures d’aide : Un plan détaillé pour définir ce qui est possible. » Toronto : Prospérité Canada 2023.

## Présentation

# Pourquoi avons-nous créé ce rapport?

Chez Prospérité Canada, nous sommes passionnés par le développement des opportunités économiques pour les Canadiens qui vivent dans la pauvreté. Aider les Canadiens à accéder aux prestations gouvernementales auxquelles ils sont admissibles, avec le soutien de professionnels et de membres de la communauté, est un élément essentiel dans l'accomplissement de notre mission.

Dans le cadre de notre travail, nous recevons les témoignages de nombreux organismes qui travaillent de concert avec des Canadiens ayant de faibles revenus et qui reconnaissent le rôle important que l'augmentation des revenus peut avoir dans la vie de leurs membres et de leurs clients en accédant aux prestations. Cependant, plusieurs de ces organismes ne sont pas certains exactement où ils peuvent jouer le rôle le plus efficace pour soutenir l'accès aux mesures d'aide, en particulier s'ils ne possèdent pas déjà une expertise en matière de soutien quant à l'autonomisation financière.

L'autonomisation financière est une approche de la réduction de la pauvreté qui vise à améliorer la sécurité financière des Canadiens ayant un faible revenu en les aidant à faire augmenter leur revenu, améliorer leur cote de crédit, leur épargne et leur niveau d'endettement, ainsi qu'à créer des richesses grâce à l'éducation, l'emploi, l'esprit d'entreprise et l'amélioration de leur logement.





## » Présentation : Pourquoi avons-nous créé ce rapport?

Parallèlement, il existe au Canada une multitude d'exemples diversifiés qui démontrent que les organismes soutiennent l'accès aux prestations de manière unique, en mettant l'accent sur leurs points forts et les besoins de leurs communautés. Nous croyons que ces exemples servent de modèle à suivre et d'inspiration pour définir ce qui pourrait être possible. Le plus important est que ces histoires montrent qu'aucun organisme n'a besoin de tout faire ou d'avoir un niveau de compétence "parfait" en matière de soutien pour accéder aux prestations. En revanche, il s'agit d'histoires où des organismes et des personnes conjuguent leur expertise exceptionnelle, y compris leur expérience vécue, pour combler les écarts auxquels les membres de leur communauté sont confrontés pour accéder aux prestations, et ce de manière créative, flexible et évolutive.

Si vous travaillez avec des personnes au Canada qui ont de faibles revenus, vous pouvez jouer un rôle significatif dans le soutien à l'accès aux prestations, quels que soient votre expertise ou votre secteur. Nous espérons que vous vous reconnaîtrez dans au moins un de ces exemples et que vous serez incités à explorer ce que pourrait représenter votre contribution unique au sein de cet important secteur. À Prospérité Canada, nous nous engageons à vous soutenir dans cette démarche, par le biais de formations, de ressources et de la recherche de financement pour ce travail.



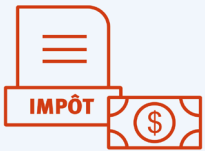
# Pourquoi l'accès aux services des prestations est-il important?

Les prestations provinciales et fédérales (qui augmentent les revenus et réduisent les dépenses) constituent un levier important pour réduire la pauvreté. Cependant, de nombreuses personnes n'ont pas accès aux prestations auxquelles elles ont droit.

### Bien que l'on ne connaisse pas l'ampleur réelle de l'écart en matière d'accès aux mesures d'aide :



Une évaluation de trois mesures d'aide reçues lors de la déclaration de revenus, soit le remboursement de la TPS/TVH, l'Allocation canadienne pour les travailleurs et les prestations fédérales et provinciales pour enfants, a révélé que **1,7 milliard de dollars** n'ont pas été réclamés en 2015.<sup>1</sup>



Seulement **32 %** des Canadiens admissibles ont un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), étant une condition préalable pour accéder à des cotisations de contrepartie et jusqu'à **1 000 dollars par an grâce** au Bon canadien pour l'épargne-invalidité.<sup>2</sup>



Le Bon d'études canadien affiche des taux de participation tout aussi faibles (**43 %**), même si les efforts continus du gouvernement ont permis d'augmenter le nombre de comptes de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) pour les familles à faibles revenus.<sup>3</sup>



En raison du manque de données, il est difficile de savoir si ces taux de participation diffèrent selon les groupes qui sont systématiquement marginalisés, mais certaines analyses ont révélé des taux de participation plus faibles chez les jeunes ou les autochtones, et les taux de participation peuvent varier considérablement d'une province ou d'une région à l'autre.<sup>4</sup>

## Prospérité Canada a recensé **36 obstacles** auxquels les personnes ayant de faibles revenus sont confrontées lorsqu'elles tentent d'accéder à des prestations.

Plus de la moitié (21 sur 36) des obstacles connus se situent au niveau du système, c'est-à-dire qu'ils sont créés par des politiques, des pratiques ou des processus au niveau fédéral et provincial. Il s'agit notamment de systèmes de prestations cloisonnés, d'une communication inefficace et d'inefficacités administratives. Les obstacles liés à l'expérience vécue (15 sur 36) sont liés à la situation d'une personne ou à ses connaissances, attitudes et croyances. Parmi les exemples, citons le fait de résider dans des zones rurales ou éloignées, les problèmes de mobilité, le manque de connaissances et de compétences nécessaires, les attitudes négatives à l'égard de la déclaration de revenus et/ou des prestations de revenus, ainsi que les barrières linguistiques ou technologiques. Ces obstacles peuvent être abordés au niveau individuel, mais la plupart d'entre eux sont encore mieux traités par des changements au niveau du système.



Les pratiques encourageantes énumérées ci-dessous permettent principalement de surmonter ces obstacles liés à des expériences vécues. Il s'agit d'un travail important de la part des organismes communautaires. Il est indispensable qu'il se poursuive jusqu'à ce qu'un véritable changement se produise au sein du système. Nous rédigeons ce rapport en étant conscients que, si l'on ne modifie pas la manière dont les systèmes fiscaux, ainsi que les systèmes de prestations fédéraux et provinciaux sont conçus et mis en œuvre, ces pratiques prometteuses n'offrent que des solutions provisoires aux problèmes systémiques persistants auxquels sont confrontées les personnes ayant des revenus modestes.

## Présentation

# Méthodes et sources de données

Les histoires racontées ici proviennent de multiples sources et initiatives auxquelles Prospérité Canada a participé au cours des cinq dernières années.

Certains de ces organismes sont ceux avec lesquels nous avons établi des partenariats étroits qui offrent du soutien pour accéder aux prestations, notamment dans le cadre des projets **des champions de l'autonomisation financière** (en anglais seulement), tandis que d'autres organismes nous étaient inconnus avant la rédaction de ce rapport.

Au début de l'année 2022, avec le parrainage de la Banque TD et le soutien supplémentaire du Feed Opportunity Fund, nous avons cherché à mieux comprendre quels éléments de soutien aux services étaient nécessaires pour aider toute personne ayant un faible revenu au Canada à accéder aux prestations gouvernementales. Nous avons entrepris une série de rencontres individuelles avec des organismes proches de nous, recommandés par les clients eux-mêmes et avec ceux qui nous ont été recommandés par des réseaux de collaboration tels que Banques Alimentaires Canada.

Les renseignements contenus dans les histoires qui suivent ont été recueillis à partir de ces rencontres, ainsi que des recherches complémentaires et d'échanges avec les personnes interrogées. Grâce à notre approche, ce rapport offre un échantillon des différentes façons dont les organismes à travers le Canada soutiennent les résidents du Canada, mais il ne s'agit pas d'une étude exhaustive. Nous espérons qu'il s'agit d'un point de départ et que vous serez inspirés par les renseignements partagés.



Les partenariats communautaires permettent d'offrir des services gratuits de déclaration de revenus

## Comptoir d'impôts de Tenth Church du PCBMI – Vancouver, C.-B.

Le comptoir d'impôts de **Tenth Church** est un exemple des innombrables organismes communautaires qui organisent des comptoirs d'impôts gratuits dans le cadre du Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) ou du Service d'aide en impôt – Programme des bénévoles (SAIPB) au Québec.

Chaque année, plus de **630 000 personnes** déclarent leurs impôts dans le cadre de ce programme, ce qui leur permet de **bénéficier de plus de 1,45 milliard de dollars** en avantages fiscaux.<sup>5</sup> La déclaration de revenus est également une condition préalable à l'obtention d'autres prestations qui reposent sur la vérification des revenus par l'Agence du revenu du Canada, et compte tenu des nombreux obstacles à la déclaration de revenus, ce programme est une porte d'entrée essentielle pour accéder aux prestations.

Dans le modèle du PCBMI, le personnel et les bénévoles peuvent aider les personnes ayant de faibles revenus à remplir des déclarations de revenus « simples ».



Les déclarations de revenus simples sont celles où les revenus d'une personne proviennent d'un emploi, d'une pension, de prestations, de REER, de bourses d'études et/ou d'intérêts inférieurs à 1 000 \$. Grâce à ses liens avec les églises, le Tenth Tax Clinic peut rejoindre et soutenir les personnes âgées, les nouveaux arrivants et les réfugiés, ce qui permet aux bénévoles d'acquérir une expertise plus approfondie en matière d'aide envers ces populations.

Contrairement à d'autres comptoirs du PCBMI, l'église elle-même n'a pas d'expertise particulière en matière d'autonomisation financière. Au lieu, le comptoir est entièrement géré par des bénévoles grâce à l'expertise de 30 d'entre eux, dont plusieurs ont une expérience professionnelle dans le domaine de la préparation de déclaration de revenus et de la comptabilité. Comme il est entièrement géré par des bénévoles, le comptoir ne fonctionne que pendant la haute saison des déclarations de revenus, du mois de février au mois de mai chaque année.

» Les partenariats communautaires permettent d'offrir des services gratuits de déclaration de revenus : Comptoir d'impôts de Tenth Church du PCBMI – Vancouver, C.-B.

L'un des principaux facteurs de réussite du comptoir, depuis plus de 20 ans, est son étroite collaboration avec l'organisme communautaire Family Services Greater Vancouver (FSGV), qui, parmi ses nombreux autres programmes, propose du soutien en matière d'autonomisation financière.



L'organisme FSGV soutient le Tenth Tax Clinic par le biais de l'infrastructure technologique, comme le renouvellement des ordinateurs portables, ainsi qu'en contribuant à l'appréciation et au soutien des bénévoles. De plus, FSGV est un lieu privilégié pour aiguiller les bénévoles du Tenth Tax Clinic.

Lorsque les bénévoles repèrent des clients qui ont besoin d'aide supplémentaire, telle qu'un soutien pour accéder aux prestations ou des besoins en matière de conseils financiers, ils peuvent les aiguiller vers l'aide fournie par FSGV.

Remplir la déclaration de revenus est un moment clé où les bénévoles peuvent déceler d'autres possibilités pour venir en aide aux clients, comme celles mentionnées ci-dessus et cette démarche d'aiguillage permet aux clients d'avoir accès à ces soutiens.

Le Tenth Tax Clinic est un excellent exemple de la façon dont un organisme communautaire qui ne dispose pas d'une expertise ou d'un personnel formel en matière d'autonomisation financière peut créer un espace où des membres de la communauté engagés et expérimentés peuvent aider leurs voisins à accéder aux prestations gouvernementales, grâce à un engagement bénévole, à un partenariat solide et à une collaboration permettant de les aiguiller vers un organisme d'autonomisation financière.

Comment les professionnels spécialisés peuvent-ils faciliter l'accès aux prestations?

## Don Valley Community Legal Services – Toronto, ON

Comme d'autres cliniques juridiques communautaires, **Don Valley Community Legal Services (DVCLS)** (en anglais seulement) offre des services juridiques gratuits indispensables aux personnes ayant de faibles revenus.

Parmi ces services, DVCLS aide les clients à résoudre les problèmes liés aux principales prestations d'aide au revenu, telles que le programme Ontario au travail, le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et les prestations fiscales pour enfants.

De nombreux bénéficiaires de ces programmes rencontrent des problèmes d'accès qui nécessitent une perspective juridique, en particulier pour faire appel des décisions d'admissibilité aux programmes. Dans ces situations, les professionnels du secteur juridique de DVCLS recueillent des renseignements sur la situation du client, notamment en faisant appel à des professionnels de la santé et à d'autres professionnels, afin de constituer un dossier qu'ils présentent dans le cadre des processus d'appel liés aux prestations. Sans ce soutien, les clients ont du mal à s'y retrouver dans ces processus et sont susceptibles de ne pas bénéficier de prestations d'aide fondamentales et à long terme, ce qui les conduit à l'insécurité alimentaire et à l'itinérance.

DVCLS peut également fournir du soutien en matière de documentation qui contribue au processus de demande de prestations. Dans les situations où les clients n'ont pas accès à d'autres formes de documentation, les services d'affidavit de DVCLS permettent aux clients d'attester de leurs revenus et d'autres formes de statut (tel que le statut de monoparentale) qui peuvent être des conditions préalables à l'accès aux prestations. Par exemple, une déclaration sous serment du statut de parent isolé peut être un élément important dans la demande de subventions pour la garde d'enfants.





» Comment les professionnels spécialisés peuvent-ils faciliter l'accès aux prestations? :  
Don Valley Community Legal Services – Toronto, ON

Comme la demande de ces services est très élevée et que l'expertise requise est très spécialisée, DVCLS concentre son soutien uniquement sur les domaines dans lesquels des professionnels du secteur juridique sont nécessaires. Bien entendu, ce processus permet d'offrir d'autres services de soutien aux clients, tels que la gestion de cas, l'aide à la demande de prestations, l'aide linguistique et de soutien en santé mentale. Dans ces cas, DVCLS sert de passerelle vers d'autres services en identifiant les besoins des clients et en les aiguillant vers les organismes communautaires locaux de leur réseau. Ces aiguillages se font dans les deux sens, puisque les organismes communautaires aiguillent les clients vers les aides spécialisées de DVCLS.

L'aide juridique, telle que celle fournie par DVCLS, est une facette unique et spécialisée du milieu des services d'accès aux prestations, elle permet ainsi de remédier aux obstacles auxquels les clients sont confrontés que seuls les professionnels du droit peuvent aider à surmonter. Il s'agit également d'un excellent exemple d'organisme qui détermine la contribution unique qu'il peut apporter en ce qui concerne l'accès aux prestations et qui concentre ses efforts dans ce secteur.



Crédit photo : DVCLS

Les organismes communautaires provinciaux et fédéraux collaborent pour accroître l'accès au Bon d'études canadien

## Super comptoirs à Edmonton, AB – Bissell Centre, e4c et IAAW

Le Bon d'études canadien (BEC) est une somme d'argent versée par le gouvernement fédéral aux ménages à faible revenu titulaires d'un compte de régime enregistré d'épargne-études (REEE).

Cet argent est offert indépendamment si les familles cotisent elles-mêmes, mais **les familles à faible revenu sont moins nombreuses à posséder un REEE, ce qui signifie que de nombreuses familles qui devraient recevoir le BEC ne le reçoivent pas.**

L'ouverture d'un REEE et la demande d'un BEC sont des démarches qui se font en plusieurs étapes et peuvent nécessiter l'obtention de documents ou de renseignements auprès de plusieurs organismes. Trois organismes à Edmonton, **Bissell Centre, e4c et Institute for the Advancement of Aboriginal Women**, sont des partenaires de longue date qui offrent des services aux familles ayant de faibles revenus et ont développé le modèle du Super comptoir pour permettre aux familles d'accomplir la plupart des étapes en un seul endroit.

Le **modèle du Super comptoir** repose sur des partenariats regroupant des services locaux, provinciaux et fédéraux, notamment Service Canada, CRA/PCBMI, Services aux Autochtones Canada, Service Alberta (bureau d'immatriculation local), des institutions financières, l'organisme local United Way et des organismes communautaires. Bien qu'il ne soit pas toujours possible d'avoir un lieu commun, la Super Clinique permet aux organismes de consacrer une journée à la prestation de tous les services nécessaires concernant les demandes de mesures d'aide et le BEC en un seul endroit.



» Les organismes communautaires provinciaux et fédéraux collaborent pour améliorer l'accès au Bon d'études canadien : **Super comptoirs à Edmonton, AB – Bissell Centre, e4c et IAAW**

## Les services offerts par le Super comptoir sont les suivants :



Production des déclarations de revenus



Soutien pour remplir une demande de prestation



Identification (numéro d'assurance sociale (NAS), carte d'identité avec photo, carte santé, certificat de naissance)



Soutien à l'ouverture d'un REEE ou d'un BEC, y compris l'ouverture de comptes sur place, la prise des rendez-vous nécessaires et même l'accompagnement des clients jusqu'à la succursale la plus proche s'ils choisissent une institution financière qui n'est pas sur place

Le modèle du Super comptoir nécessite un organisme central solide, capable de former et d'entretenir des partenariats aux niveaux local, provincial et fédéral, un financement dédié à l'espace nécessaire à la tenue de l'événement et au temps consacré par le personnel des organismes communautaires, ainsi qu'à la gestion des bénévoles de la communauté. Pour les organismes participant déjà à la lutte contre la pauvreté au sein d'une communauté, le modèle du Super comptoir est l'occasion de remédier à la lassitude que ressentent de nombreuses familles à revenus modestes à l'égard du système.



## Ajouter la sécurité du revenu aux soins de santé intégrés

# Les promoteurs de la santé par la sécurité du revenu dans les centres de soins primaires, Winnipeg, MB

De plus en plus, les centres de soins primaires s'efforcent de lutter contre la pauvreté dans le cadre des soins cliniques et parallèlement à ceux-ci. Bien que les centres de soins primaires renvoient systématiquement les patients vers les services communautaires, certains centres de santé recrutent désormais du personnel afin d'améliorer la sécurité du revenu des patients.

Inspirée par le **programme de sécurité du revenu** (en anglais seulement) de l'équipe St. Michael's Academic Family Health à Toronto, l'équipe Downtown/Point Douglas My Health a lancé un programme de sécurité du revenu en 2017 pour répondre aux besoins sanitaires et sociaux complexes des patients. Un promoteur de la santé par la sécurité du revenu à temps plein s'occupe de la navigation dans le système et de l'aiguillage, tout en proposant des ateliers éducatifs et un soutien individuel pour les opérations bancaires, la déclaration de revenus et les demandes de prestations. Le poste est financé par Santé Manitoba et, à la suite des succès observés, une autre équipe de My Health Team a mis en place un promoteur de la santé par la sécurité du revenu, tandis que d'autres ont tiré parti de l'ensemble des compétences du promoteur de la santé par la sécurité du revenu pour renforcer les capacités au sein de leurs postes cliniques existants (c.-à-d. travailleurs sociaux, travailleurs en matière de soutien à la navigation dans le système).



Lors de séances individuelles avec les patients, les promoteurs de la santé par la sécurité du revenu discutent d'une grande variété de questions liées à la santé financière, y compris les sources de revenus actuelles, les actifs et les impôts, la situation du logement, la sécurité alimentaire, l'identification, le soutien en matière de transport, le réseau de soutien de la famille ou des amis, l'accès et les liens aux programmes sociaux ou gouvernementaux, ainsi que les projets futurs. Bon nombre de ces discussions se terminent par des étapes spécifiques pour les clients. Souvent, les difficultés financières s'accumulent lentement et les personnes intériorisent des sentiments d'échec ou de honte.

» Ajouter la sécurité du revenu aux soins de santé intégrés : Les promoteurs de la santé par la sécurité du revenu dans les centres de soins primaires, Winnipeg, MB

Les promoteurs de la santé par la sécurité du revenu possèdent des connaissances spécialisées, mais reconnaissent également les obstacles systémiques ainsi que l'héritage du régime des pensionnats autochtones pour de nombreux résidents de Winnipeg, tout en rappelant les points forts des patients.



Comme de nombreux membres du personnel offrant un soutien à la navigation en ce qui concerne les prestations, le promoteur de la santé par la sécurité du revenu a une connaissance approfondie des systèmes de revenus disponibles, des prestations et des moyens d'y accéder, ainsi que des partenariats avec des organismes gouvernementaux tels que l'Aide à l'emploi et au revenu, des organismes locaux de soutien financier et d'autres professionnels de la santé affiliés au réseau de soins de santé primaires.

La collaboration entre les promoteurs de la santé par la sécurité du revenu et le programme d'Aide à l'emploi et au revenu était essentielle afin d'établir un nouveau partenariat entre six réseaux de soins de santé primaires et le Programme d'aide sociale du Manitoba. Le personnel de Community Health Teams, l'Aide à l'emploi et au revenu et My Health Teams se réunissent désormais régulièrement **pour améliorer la prise de décision concernant l'inscription à l'aide au revenu en cas d'invalidité, ce qui améliore les résultats des patients en matière d'accès à l'aide au revenu en cas d'invalidité dont ils ont besoin.**

Les centres de soins primaires reconnaissent que le revenu est un facteur déterminant de l'état de santé de leurs patients. En particulier pour les centres de soins primaires qui fournissent des services intégrés, le fait de disposer d'une expertise interne en matière de déclaration de revenus et de navigation relative aux prestations constitue une solution efficace pour les patients.

Partager son expérience vécue aide à surmonter les obstacles liés à l'accès aux prestations

## Plan Institute – Burnaby, C.-B.

Depuis que Plan Institute a commencé à offrir un soutien personnalisé en matière de gestion de l'invalidité en 2010, il a aidé des personnes et des familles par le biais de 16 109 appels, courriels, appels vidéo et/ou visites en personne pour résoudre de nombreuses questions liées à la gestion de l'invalidité.

Ce soutien comprend l'accès aux programmes de prestations d'invalidité tels que le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH), le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), le soutien pour personne handicapée provincial et territorial, ainsi que d'autres sujets liés à la gestion de l'invalidité tels que les testaments, l'emploi, l'éducation, la défense des droits et la connectivité sociale.

L'originalité de ce service réside dans le fait que si tous les conseillers ont une formation et une expérience diverses, ils ont tous « une expérience vécue et un lien profond avec la communauté des personnes handicapées ». <sup>6</sup> Ceci leur permet de répondre aux questions des clients d'un point de vue personnel et empathique.

La **ligne d'aide** est un merveilleux exemple d'une communauté de personnes ayant vécu une expérience qui se sont unies pour combler un vide dans le soutien offert à la communauté, plutôt que de s'en remettre à des organismes et à des établissements externes souvent limités et coûteux, ainsi qu'à des professionnels dont le soutien n'est pas adapté aux personnes ayant un handicap, pour combler cet écart.





» Partager son expérience vécue aide à surmonter les obstacles liés à l'accès aux prestations :  
**Plan Institute – Burnaby, C.-B.**

L'origine de la ligne d'aide et du Plan Institute lui-même est due au fait que des familles et des personnes ayant vécu une expérience ont été confrontées aux difficultés liées à la navigation dans de nombreux aspects de la gestion de l'invalidité et ont ensuite choisi de partager avec d'autres l'expérience et les connaissances qu'elles ont acquises.<sup>7</sup>

Notamment, l'objectif de la ligne d'aide a évolué au fil du temps grâce à l'engagement des conseillers et des membres de l'équipe du Plan Institute pour mieux comprendre les questions des clients auxquelles ils ne savaient pas comment répondre au départ, et grâce à une réflexion sur l'écart en matière de soutien à la planification que connaît la communauté.

L'histoire de la ligne d'aide démontre que l'accès au soutien pour obtenir des prestations n'est pas un parcours linéaire et que les personnes qui offrent le soutien n'ont pas besoin de connaître toutes les réponses d'emblée. Vous pouvez faire une différence significative dans le parcours d'une personne pour accéder aux prestations si vous êtes capable de comprendre sa situation avec empathie ou compassion, et si vous vous engagez à l'aider à trouver les réponses et le soutien qu'elle cherche.

**Stephanie Debisschop, directrice générale de Plan Institute, met en évidence trois facteurs de réussite essentiels qui permettent la mise en place d'un service tel que la ligne d'aide de la gestion de l'invalidité.<sup>8</sup>**

Tout d'abord, le fait d'avoir des conseillers qui ont une expérience vécue leur permet à la fois d'aborder ce travail avec empathie et avec des liens personnels profonds, mais aussi de comprendre les nuances non tangibles de l'expérience de leurs clients. Grâce à leur expérience vécue, ils peuvent rapidement établir le rapport et la collaboration nécessaires pour accomplir ce travail, permettant ainsi de se concentrer sur les façons spécifiques dont ils peuvent aider les clients.

» Partager son expérience vécue aide à surmonter les obstacles liés à l'accès aux prestations :  
**Plan Institute – Burnaby, C.-B.**

Deuxièmement, il est essentiel de fournir un soutien individualisé. Ce travail est très nuancé et repose sur une relation de confiance. Les conseillers qui offrent un soutien individualisé par le biais de la ligne d'aide sont en mesure de travailler avec chaque client en fonction de sa situation particulière.

Enfin, le suivi des clients a été essentiel pour faire évoluer le programme et s'assurer qu'il répond aux besoins de la communauté. Aujourd'hui, la ligne d'aide fait un suivi auprès de chaque client consentant par le biais d'un sondage et d'un appel téléphonique après 3 mois. Ce suivi permet aux membres de l'équipe de vérifier si les clients ont suivi leurs plans établis avec le conseiller et s'ils ont rencontré d'autres obstacles en cours de route. Cette rétroaction permet au programme de comprendre si son soutien est efficace et d'en apprendre davantage sur ce qui pourrait être fait pour mieux répondre aux besoins de la communauté. Ensemble, ces éléments constituent un modèle de ce à quoi pourrait ressembler un soutien efficace guidé par les pairs et qui comprend l'accès aux prestations.

Si l'expertise médicale, juridique, financière et d'autres types d'expertise professionnelle sont essentielles à certains aspects pour aider les personnes à accéder aux prestations, la ligne de gestion de l'invalidité est un excellent exemple de la manière dont les pairs et les membres de la communauté peuvent également prendre des mesures pour combler les écarts afin d'accéder au soutien pour obtenir des prestations en partageant leurs propres expériences vécues. En l'absence d'un soutien global pour tous et d'un système de prestations facile à naviguer, les pairs, les membres de la famille et toutes les personnes ayant une expérience vécue ont un rôle essentiel à jouer pour permettre d'avoir accès aux prestations.

## Assurer une dimension communautaire grâce au soutien central **Aspire Calgary, AB, Momentum et Rise Calgary, AB**

Pour soutenir le levier de l'autonomisation financière du plan de réduction de la pauvreté de Calgary, **Enough for All**, (en anglais seulement), 30 organismes se sont réunis sous l'égide d'**Aspire Calgary** (en anglais seulement).

Comme beaucoup de démarches ayant un impact collectif, les organismes partagent leur propre domaine d'expertise et leurs contacts avec diverses communautés calgariennes, assurant ainsi une meilleure diffusion à l'échelle de la ville des services d'autonomisation financière, y compris la déclaration de revenus et l'accès aux prestations.

En tant qu'organisme central, **Momentum** (en anglais seulement) joue un rôle important au sein d'Aspire Calgary, notamment en guidant la stratégie globale de l'autonomisation financière, en soutenant la collecte et la mesure de données communes, en faisant progresser les priorités communes en matière de politique et de plaidoyer, en soutenant l'engagement communautaire et en recueillant des fonds pour le collectif. Momentum collabore avec des partenaires communautaires, supervise le processus de collecte des données, communique l'importance des comptoirs d'impôt à la communauté et partage les retombées de ces services avec les parties prenantes locales, municipales, provinciales et fédérales.

En tant que champion national de l'autonomisation financière, Momentum participe à un réseau d'organismes à travers le pays, facilitant le suivi et l'analyse des tendances locales ce qui permet de corréliser les données locales aux tendances provinciales et nationales. En tant qu'organisme central d'Aspire, Momentum identifie et partage les meilleures pratiques avec les partenaires locaux et collabore avec eux sur les innovations qui améliorent la prestation de services aux Calgariens ayant des revenus modestes.



» Assurer une dimension communautaire grâce au soutien central : **Aspire Calgary, AB, Momentum et Rise Calgary, AB**

Les services de déclaration de revenus et d'accès aux prestations fournis dans la communauté sont dirigés par **Rise Calgary**, qui préside la communauté de praticiens en ce qui a trait à la déclaration de revenus et l'accès aux prestations, forme le personnel de première ligne, rassemble les données sur les effets des 13 organismes partenaires pour les partager avec Aspire Calgary, fournit une aide gratuite pour remplir les déclarations de revenus simples et complexes, ainsi qu'un soutien pour naviguer dans le système de prestations et en faire la demande.

Pour la saison des impôts 2021, les partenaires communautaires d'Aspire Calgary ont aidé 4 685 personnes à remplir leur déclaration de revenus. En 2022, Aspire Calgary a permis à environ 8 000 personnes de remplir leur déclaration de revenus, permettant ainsi à Aspire Calgary de sensibiliser environ **10 000 personnes par année**. Ces services permettent aux Calgariens ayant un revenu modeste d'accéder à des millions de dollars de remboursements d'impôts chaque année.

Aspire Calgary Financial Empowerment collaborative a été formée en 2018, mais elle repose sur des partenariats anciens et nouveaux, une longue histoire de développement économique communautaire parmi de nombreux partenaires et bailleurs de fonds, une compréhension approfondie de la communauté et des besoins des personnes ayant un revenu modeste et un engagement de tous les partenaires en faveur d'une amélioration continue grâce au partage des meilleures pratiques et des ressources.

Aspire Calgary est un modèle inspirant pour d'autres tables communautaires de réduction de la pauvreté, doté d'un organisme central engagé et de partenaires locaux possédant une grande expertise en matière de déclaration de revenus et d'accès aux services de prestations. Aspire Calgary veille à ce que des services pertinents, accessibles et opportuns soient mis à la disposition des personnes ayant un faible revenu dans l'ensemble de la ville de Calgary.



## Offrir une défense approfondie des intérêts pour les personnes handicapées.<sup>9</sup> **Disability Alliance BC (DABC) – Vancouver, C.-B.**

Le Canada dispose de nombreux programmes de prestations de revenu que de nombreux Canadiens trouvent difficiles à gérer, mais les processus de demande de prestations pour les personnes handicapées sont les plus difficiles de tous, avec beaucoup plus d'étapes, de coûts et de formulaires à remplir par les professionnels de la santé.

Le langage peut être ambigu, les formulaires longs, l'expérience de la demande peut être décourageante et traumatisante pour ceux qui décident d'essayer. Pour de nombreuses prestations, la déclaration de revenus est une condition préalable pour faire une demande de prestation. La demande d'aide individuelle dépasse largement l'offre des organismes de soutien.

Depuis 1989, le [\*\*Advocacy Access Program\*\*](#) (en anglais seulement) de la DABC fournit aux personnes handicapées l'aide individuelle dont elles ont tant besoin pour s'y retrouver dans les processus complexes des prestations d'invalidité. La DABC a identifié que du soutien flexible et à long terme est nécessaire pour obtenir les prestations et il fournit une aide individuelle en ce qui concerne les principales aides au revenu provinciales et fédérales, ainsi que d'autres prestations associées.

Ils ont appris que l'aide apportée à un client, par exemple pour remplir la demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, peut amener la DABC à fournir un soutien supplémentaire dans le cadre de ses autres programmes, comme la déclaration de revenus, l'aide pour les questions juridiques lorsqu'une personne a été victime de discrimination, la demande d'aide provinciale pour les personnes handicapées, le crédit d'impôt pour personnes handicapées et l'ouverture d'un régime enregistré d'épargne-invalidité.

La plupart des défenseurs du DABC sont eux-mêmes des personnes handicapées qui ont plus de vingt ans d'expérience en ce qui concerne la complexité des processus d'accès aux prestations, dans la mise à jour des nouvelles prestations et des changements de politique. Ils établissent des relations de confiance avec leurs clients en faisant preuve de transparence et en offrant un soutien par les pairs.



» Offrir une défense approfondie des intérêts pour les personnes handicapées : Disability Alliance BC – Vancouver, C.-B.

Ils définissent les attentes, soulignent les défis et suggèrent des options pour réussir le processus de candidature du début à la fin. Ce soutien à plus long terme permet d'établir des relations et une confiance avec les clients. Chaque année, les défenseurs du DABC aident des centaines de personnes à l'interne pour demander des prestations d'invalidité provinciales et fédérales (Régime de pensions du Canada) et pour faire appel lorsque celles-ci leur sont refusées. Ils aident également des centaines d'autres personnes par téléphone et par courriel.

En plus de ses services directs individuels, la DABC est en contact avec un vaste réseau d'organismes communautaires à travers la Colombie-Britannique pour fournir des mises à jour sur les questions importantes pour la communauté des personnes handicapées, et elle s'associe à beaucoup d'autres pour mener à bien ses programmes et plaider en faveur de changements systémiques qui auront un impact positif sur la vie des personnes handicapées en Colombie-Britannique.

Depuis 2015, les défenseurs de la DABC du programme **Tax AID** (en anglais seulement) aident les personnes handicapées ayant de faibles revenus à remplir gratuitement leur déclaration de revenus de l'année en cours ou des années passées, et ce tout au long de l'année. Le programme Tax AID de la DABC comprend des partenariats avec trois autres organismes en Colombie-Britannique :

Together Against Poverty Society (TAPS) offre des services par le biais de **Tax AID TAPS** sur l'île de Vancouver

Ki-Low-Na Friendship Society offre des services grâce à **Tax AID Ki-Low-Na** à l'intérieur du pays

Active Support Against Poverty Society (ASAP) offre des services dans le Nord par le biais de Tax AID ASAP

En août 2016, DABC a lancé **Access RDSP** en collaboration avec **Plan Institute** et **BC Aboriginal Network on Disability Society (BCANDS)**, pour aider les personnes à demander le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) et ouvrir un compte pour obtenir un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI).

» Offrir une défense approfondie des intérêts pour les personnes handicapées : Disability Alliance BC (DABC) – Vancouver, C.-B.

**Disability Law Clinic** (en anglais seulement) offre des conseils juridiques gratuits et la possibilité aux personnes handicapées qui sont confrontées à des violations des droits de l'homme et à la discrimination de se faire représenter. Depuis 2017, la DABC dirige le programme **Right Fit** (en anglais seulement) en collaboration avec **Individualized Funding Resource Centre** (en anglais seulement) pour établir un lien entre les utilisateurs de fauteuils roulants et les logements accessibles aux fauteuils roulants dans la région du Lower Mainland.

La DABC s'est développée à partir d'un petit groupe d'activistes handicapés engagés qui ont créé la BC Coalition of the Disabled en 1977 pour s'attaquer à l'inégalité systémique et œuvrer pour que les personnes handicapées puissent vivre dans la dignité et l'indépendance, afin d'améliorer l'aide au revenu et la sécurité par le biais de services de défense directe, de partenariats communautaires, de défense des intérêts, de recherches et de publications. Le financement provient de nombreux **donateurs généreux**. (en anglais seulement). La DABC est fière d'être membre du Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) et de la BC Poverty Reduction Coalition.

La DABC démontre qu'un organisme créé et doté d'un personnel ayant le même vécu que les personnes qu'il aide peut établir des relations à long terme pour parcourir efficacement le processus d'accès aux prestations, développer les services en fonction des besoins, établir des partenariats avec des organismes pour fournir des services complémentaires et s'assurer que son travail est conforme à la philosophie « Nothing About Us, Without Us » (Rien à propos de nous, sans nous).<sup>10</sup>





# Quelles sont les prochaines étapes en matière d'accès aux prestations?

Bien que les histoires ci-dessus illustrent la diversité pour accéder au soutien aux prestations, nous savons que d'autres soutiens sont nécessaires pour combler l'écart en matière d'accès aux prestations au Canada.

Si vous êtes un organisme qui travaille avec des personnes ayant de faibles revenus, nous espérons que vous serez inspiré d'ajouter l'accès aux prestations à la liste des nombreuses choses que vous pouvez faire pour aider vos clients, d'une manière qui corresponde à vos points forts et à votre mission. Nous avons préparé une **boîte à outils pour les services d'accès aux prestations** qui peut vous aider à démarrer votre parcours.

Si vous financez des organismes communautaires, nous espérons que vous tiendrez compte de l'importance de soutenir l'accès aux services de prestations dans les communautés que vous servez. Enfin, si vous administrez des prestations, nous espérons que ce rapport attirera l'attention sur les obstacles systémiques à l'administration des prestations qui créent un besoin pour les services décrits ci-dessus. Nous espérons que ces témoignages vous aideront à améliorer l'accès aux prestations que vous administrez.

Ensemble, nous pouvons combler l'écart en matière d'accès aux prestations au Canada et veiller à ce que les personnes ayant de faibles revenus aient accès à l'aide au revenu à laquelle elles ont droit.



# Références

1. Qui ne produit pas de déclaration de revenus. Robson and Schwartz.  
<https://www.Utpjournals.Press/doi/full/10.3138/Cpp.2019-063>
2. Statistique Canada. Enquête sur l'épargne pour les personnes handicapées, 2020  
2022, Disponible à l'adresse suivante : <https://www150.Statcan.Gc.Ca/n1/daily-quotidien/220401/dq220401b-eng.Htm>
3. ESDC (Gouvernement du Canada). Canada Education Savings Program: 2021 Annual  
Statistical Review. 2022, Disponible à l'adresse suivante : <https://www.Canada.Ca/content/dam/canada/employment-social-development/services/student-financial-aid/education-savings/reports/annual-statistical-review/annual-statistical-review-2021-en.Pdf>
4. ESDC (Gouvernement du Canada). Rapport : Taux de participation au Supplément de revenu  
garanti: résultats des données fiscales et administratives du programme. 2018, Disponible  
à l'adresse suivante : <https://www.Canada.Ca/en/employment-social-development/services/pension/reports/take-up-rate-gis.Html#gisrecip>  
Statistique Canada. Enquête sur l'épargne pour les personnes handicapées, 2020  
2022, Disponible à l'adresse suivante : <https://www150.Statcan.Gc.Ca/n1/daily-quotidien/220401/dq220401b-eng.Htm> ESDC (Gouvernement du Canada).
5. [Canada Education Savings Program: 2021 Annual Statistical Review. 2022, Disponible à  
l'adresse suivante : https://www.Canada.Ca/content/dam/canada/employment-social-  
development/services/student-financial-aid/education-savings/reports/annual-statistical-  
review/annual-statistical-review-2021-en.Pdf](https://www.Canada.Ca/content/dam/canada/employment-social-development/services/student-financial-aid/education-savings/reports/annual-statistical-review/annual-statistical-review-2021-en.Pdf)
6. Courriel de Michael Bergout de l'ARC le 17 novembre, 2022
7. [Disability Planning Helpline - Plan Institute](#) (en anglais seulement)
8. Entretien personnel avec Stephanie Debisschop
9. Ibid
10. Compilation de diverses sections du site web de la DABC et entretien avec Helaine Boyd,  
directrice générale de la Disability Alliance BC.
11. [Histoire de la DABC | DABC \(disabilityalliancebc.org\)](https://disabilityalliancebc.org) (en anglais seulement)