

# Des prestations dans la rue :

Améliorer l'accès aux  
prestations pour les personnes  
et les familles de la rue



## Table des matières

---

Remerciements	3
Introduction/contexte	4-5
À propos du Working Centre	6
Le projet-pilote : Intégration de l'Orienteur en mesures d'aide dans les outils d'approche du Working Centre	7
Formation et ressources	8
Services d'approche et accès aux prestations	9
Évaluation du projet-pilote : Qu'avons-nous appris?	10-12
Perspectives et recommandations	13
Annexes	14-19



## Remerciements

---

Ce projet a été rendu possible grâce au parrainage offert par la Banque TD.

Nous tenons à remercier les partenaires suivants du Working Centre pour leur participation au projet et leurs conseils lors de la préparation du présent rapport :

**Stephanie Mancini**

Co-directrice  
The Working Centre

**Kayli Kinnear**

Logement et services  
d'approche  
The Working Centre



**Nos remerciements aux auteurs du rapport et aux collaborateurs**

Lina Pulido, Janet Flynn, Stephanie Mancini, Kayli Kinnear et Galen MacLusky, Wendy Abbott-Serroul, Carrie Wong, Doug Rankin et Sheri Phillips pour leurs analyses, perspectives, avis, commentaires et modifications.

**Comment citer ce dossier :**

Prospérité Canada. « Des prestations dans la rue – Améliorer l'accès aux prestations pour les personnes et les familles de la rue » Toronto : 2024



## Introduction/contexte

---



Le Working Centre (TWC) de Kitchener-Waterloo se consacre à aider les populations marginalisées depuis plus de 40 ans. En partenariat avec Prospérité Canada, il a lancé une initiative visant à aider les populations qu'il dessert à obtenir des prestations gouvernementales et des soutiens pour la production des déclarations de revenus.



Reconnaissant les défis complexes auxquels sont confrontées les personnes et les familles en situation d'itinérance, l'organisme s'est efforcé d'améliorer ses services d'approche en intégrant des outils novateurs de recherche de prestations en ligne, soit [l'Orienteur en mesures d'aide](#) et [la Boussole des mesures d'aide liées à l'invalidité](#).

Ce projet pilote a également élaboré un modèle distributif d'équipes de formation mobiles et sur place pour appuyer la préparation des déclarations de revenus et l'accès aux prestations pour les personnes en situation d'itinérance. Cette initiative a fait plus que simplement faciliter l'accès aux prestations, elle a permis de répondre à de multiples besoins, dont l'aide à la production des déclarations de revenus, la fourniture d'un logement et la stabilité financière.

### Financement et évaluation

La réalisation du projet pilote de six mois a été rendue possible grâce au soutien financier et au contrôle de l'évaluation de Prospérité Canada, un organisme de bienfaisance national de premier plan qui s'est engagé à favoriser les opportunités économiques pour tous les Canadiens et toutes les Canadiennes. Le soutien de Prospérité Canada a assuré l'apport de ressources adéquates pour la mise en œuvre du projet et a permis une mesure fiable des résultats, alignant stratégiquement l'initiative sur les objectifs plus larges en matière d'atténuation de la pauvreté et d'équité sociale.

### Le Working Centre soutient la communauté

L'engagement de longue date du Working Centre à servir les communautés marginalisées de Kitchener-Waterloo est au cœur de cette initiative. Grâce à une gamme de services comprenant le refuge, le logement, le soutien à l'emploi, les services d'approche, une soupe populaire et une halte-accueil, l'accès aux soutiens de soins primaires, le soutien des troubles concomitants en matière de santé mentale et de toxicomanie, la résolution de problèmes financiers, le recyclage de vélos, des magasins d'occasions et des cafés, et en employant un modèle de cercle de soins holistique, caractérisé par un soutien collaboratif interorganismes, le Working Centre incarne l'engagement à fournir des services complets.

## Introduction/contexte

---

### Défis et opportunités

L'initiative vise à aider les personnes qui vivent l'itinérance ou sont à risque d'itinérance à mettre à l'essai des modèles pour améliorer l'accès aux prestations. Naviguer dans les systèmes d'accès aux prestations et de production de déclaration de revenus est complexe et difficile, en particulier pour les personnes en situation d'itinérance ou en situation de logement précaire qui n'ont pas accès à une pièce d'identité et qui peuvent craindre de partager des renseignements personnels avec le gouvernement et d'autres institutions. Toutefois, ces défis recèlent des occasions d'innovation et de collaboration. En intégrant l'Orienteur en mesures d'aide et un modèle d'accès aux prestations dans ses services d'approche, le Working Centre souhaitait créer un pont entre la prestation des services et les besoins non satisfaits, permettant ainsi aux personnes de naviguer dans ces systèmes complexes.

### Objectifs du projet

Les objectifs fondamentaux du projet pilote Prestations dans la rue étaient doubles : souligner l'impact tangible de l'intégration de soutiens à l'accès aux prestations dans les initiatives d'approche du Working Centre et décrire les éléments nécessaires à la prestation efficace de ces services aux personnes et aux familles de la rue. Par le biais de discussions continues avec le Working Centre et du suivi des progrès, le projet visait à déterminer si l'intégration de l'Orienteur en mesures d'aide dans ses services avait entraîné une augmentation des revenus, un meilleur accès au logement et la réduction du stress financier, en essayant de comprendre tout particulièrement comment ces objectifs avaient pu être atteints.

## À propos du Working Centre

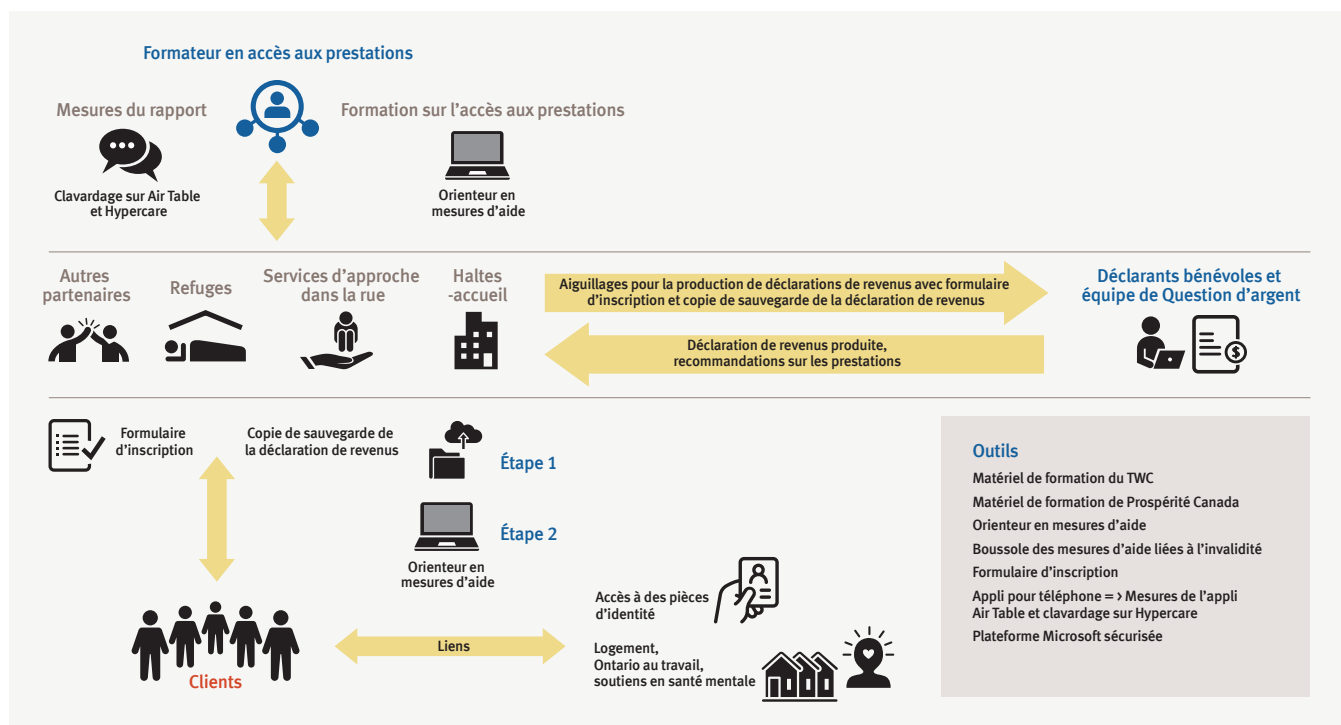


Le Working Centre offre ses services à un vaste éventail de personnes et de familles aux prises avec des difficultés économiques. Qu'il s'agisse de personnes de la rue ou de nouveaux arrivants ou membres de la communauté à faible revenu qui dépendent de programmes d'aide sociale comme Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, les services d'approche de l'organisme sont adaptés pour répondre aux besoins nuancés de chaque groupe.

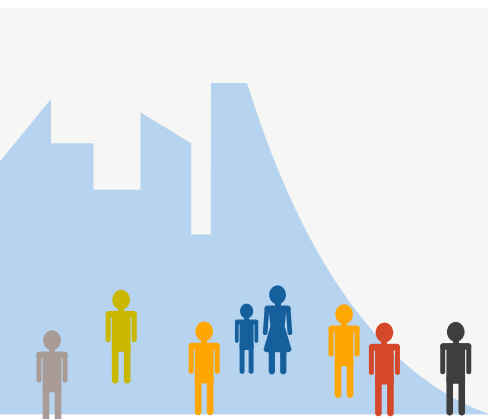
### Points de service

Exerçant ses activités dans divers points de service à Kitchener-Waterloo, notamment la soupe populaire St. John's Kitchen, des unités de soutien mobiles et des refuges, le Working Centre assure l'accessibilité et l'inclusivité dans la prestation de ses services. Au-delà des centres de services traditionnels, l'organisme étend son champ d'action aux cliniques médicales et psychiatriques, aux cliniques de soins dentaires communautaires et aux centres d'accès à l'emploi, favorisant ainsi un écosystème holistique de soutien aux membres les plus vulnérables de la communauté.

## Modèle de service



## Le projet-pilote : Intégration de l’Orienteur en mesures d’aide dans les outils d’approche du Working Centre



Le projet a adopté un **modèle de formation du formateur** pour assurer une diffusion complète des connaissances et des compétences parmi les membres du personnel. Des séances de formation ont été organisées à plusieurs endroits pour tenir compte des divers contextes opérationnels du Working Centre. La formation a été dispensée principalement de trois façons.

### Formation sur place :

Les séances ont eu lieu sur place dans les refuges et à la St. John’s Kitchen, où les membres du personnel pouvaient se réunir et participer à des séances d’apprentissage interactives.

### Formation mobile :

Reconnaissant la nature dynamique des services d’approche, des séances de formation pour l’équipe des services d’approche dans la rue ont également été organisées dans les campements de rue, les espaces publics et les emplacements dépourvus d’infrastructures permanentes. Cette approche mobile a permis de s’assurer que les travailleurs de première ligne étaient dotés des outils et des connaissances nécessaires pour interagir avec les personnes en situation d’itinérance, quel que soit l’endroit où elles se trouvent.

### Participation à distance :

De plus, on a aussi organisé des possibilités de formation à distance pour les membres du personnel qui n’étaient pas en mesure d’assister à des séances en personne. En téléphonant au Working Centre, les participants pouvaient accéder au matériel de formation et participer à des expériences d’apprentissage virtuel.

## Formation et ressources

Le programme de formation comportait une approche multidimensionnelle visant à doter le personnel des connaissances et des compétences requises. Le personnel du Working Centre a été formé sur les sujets indiqués ci-dessous. Une partie des connaissances provenait de l'expertise interne du Working Centre, et d'autres de Prospérité Canada qui a offert une aide à la formation.

### Connaissance du système de logement et production de déclarations de revenus :

Les participants ont reçu une formation complète sur les subtilités du système de logement, ainsi que sur le rôle que jouent la production des déclarations de revenus et l'identification dans l'accès aux prestations et à l'aide au logement. Cette compréhension fondamentale a permis aux membres du personnel de naviguer avec assurance dans des processus bureaucratiques complexes.

### Formation liée au poste et techniques de désamorçage :

Reconnaissant les divers rôles au sein du Working Centre, une formation liée à l'emploi a été offerte pour s'assurer que chaque membre du personnel était équipé pour remplir efficacement ses fonctions. De plus, des techniques de désamorçage et des approches tenant compte des traumatismes ont été intégrées au programme de formation afin de favoriser un environnement bienveillant et solidaire tant pour le personnel que pour les clients.

### Cours et ateliers en ligne :

Les membres du personnel ont eu accès à divers cours et ateliers en ligne sur l'autonomisation financière, l'accès aux prestations et la littératie financière. Ces ressources complétaient les séances de formation en personne, permettant un apprentissage continu et le perfectionnement des compétences.

### Formation sur l'Orienteur en mesures d'aide et la Boussole des mesures d'aide liées à l'invalidité :

Une formation spécialisée a été dispensée sur l'utilisation des outils Orienteur en mesures d'aide et Boussole des mesures d'aide liées à l'invalidité. Les membres du personnel ont été formés pour naviguer efficacement dans ces ressources afin d'évaluer l'admissibilité aux prestations et d'aider les clients à accéder aux prestations auxquelles ils ont droit.



## Services d'approche et accès aux prestations

---

### La mise en œuvre du projet pilote a nécessité une démarche systématique alliant les services d'approche et l'accès aux prestations :

- **Utilisation de l'Orienteur en mesures d'aide** : Les membres du personnel ont reçu une formation sur l'utilisation efficace de l'outil Orienteur en mesures d'aide pour évaluer l'admissibilité aux prestations et faciliter l'accès aux soutiens disponibles.
- **Offrir l'Orienteur en mesures d'aide aux personnes** : On a offert aux personnes la possibilité d'utiliser directement l'outil Orienteur en mesures d'aide ou de répondre à un sondage à l'avance afin de rationaliser le processus d'évaluation.
- **Inscription et documentation** : Les renseignements recueillis grâce à l'outil Orienteur en mesures d'aide ont été consignés à l'aide de l'application Air Table pour assurer une documentation et un suivi précis des interactions avec les clients.
- **Vérification de la source de revenus** : Les membres du personnel ont vérifié les sources de revenus existantes et ont facilité les contacts avec des organismes pertinents comme Ontario au travail (OT) ou le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), le cas échéant.
- **Évaluation des besoins en matière de logement** : Les besoins en matière de logement ont été évalués, et les personnes ont été aiguillées vers les mesures de soutien au logement pertinentes afin de répondre à leurs besoins immédiats en matière de logement.
- **Vérification des exigences en matière d'identification** : On a aidé des personnes à obtenir les documents nécessaires pour satisfaire aux exigences d'identification dans le cadre des demandes de prestations. Annexe A : Processus d'accès aux pièces d'identité – Community Healthcaring Kitchener-Waterloo
- **Aiguillage vers de l'aide pour la production de déclarations de revenus** : Des aiguillages à l'interne ont été effectués pour les personnes qui avaient besoin d'aide pour produire des déclarations de revenus, veillant ainsi au respect de leurs obligations fiscales et maximisant leurs droits aux prestations.
- **Suivi et dépannage** : Les membres du personnel ont fait le suivi de la réception des prestations et ont abordé tous les problèmes ou défis qui sont survenus lors du processus de demande, en fournissant un soutien continu et la défense des intérêts des personnes, au besoin.
- **Évaluation continue de l'admissibilité aux prestations** : Une évaluation continue de l'admissibilité des clients aux prestations a été effectuée, et on les a aidés à accéder aux prestations et aux soutiens supplémentaires, le cas échéant.

Grâce à cette démarche structurée offrant des services d'approche et l'accès aux prestations, le Working Centre visait à donner aux personnes et aux familles en situation d'itinérance les ressources et le soutien nécessaires pour atteindre la stabilité et améliorer leur qualité de vie.

## Évaluation du projet-pilote : Qu'avons-nous appris?



L'évaluation avait pour but de démontrer l'impact de l'inclusion de mesures de soutien à l'accès aux prestations dans des services globaux plus larges pour les personnes et les familles de la rue, en plus de documenter les éléments clés nécessaires à la prestation de services efficaces de soutien à l'accès aux prestations.

### Questions d'évaluation

1. L'outil Orienteur en mesures d'aide améliore-t-il l'efficacité du travailleur d'approche à temps partiel lorsqu'il s'agit de soutenir les clients?
2. L'outil Orienteur en mesures d'aide est-il adaptable au modèle de service mobile offert par TWC?
3. Comment l'outil Orienteur en mesures d'aide a-t-il été utilisé par TWC : pour la formation ou directement dans la rue?
4. Comment l'outil Orienteur en mesures d'aide et la formation s'intègrent-ils dans le cercle de soins intégré du Working Centre?

### Méthodes d'évaluation

Le personnel du Working Centre a fait le suivi d'une série d'indicateurs de rendement clés (IRC) dont on a convenu au début du projet pilote, notamment :

#### Indicateur de rendement clé (IRC)

Nombre de participants ayant reçu des renseignements sur les prestations et nombre de demandes de prestations présentées (distinct de la déclaration de revenus)

Nombre de clients ayant bénéficié d'une aide pour remplir une déclaration de revenus dans le cadre du programme de services d'approche dans la rue

Nombre de membres du personnel du TWC formés à l'accès aux prestations à l'aide de l'outil Orienteur en mesures d'aide au cours des six mois qu'a duré le projet

Le personnel des services d'approche a également participé à un groupe de discussion avec Prospérité Canada le 11 octobre 2023.

## Évaluation du projet-pilote : Qu'avons-nous appris?

### Conclusions de l'évaluation

Indicateur de rendement clé (IRC)	Total
Nombre de participants ayant reçu des renseignements sur les prestations et nombre de demandes de prestations présentées (distinct de la déclaration de revenus) (a)	346 (b)
Nombre de clients ayant bénéficié d'une aide pour remplir une déclaration de revenus dans le cadre du programme de services d'approche dans la rue	76 (c)
Nombre de membres du personnel du TWC formés à l'accès aux prestations à l'aide de l'outil Orienteur en mesures d'aide au cours des six mois qu'a duré le projet	15

(a) Étant donné qu'il est difficile de calculer ces deux IRC séparément en raison des méthodes de collecte des données, ils ont été regroupés.

(b) Données recueillies auprès des équipes des services d'approche dans la rue. Cependant, pour la soupe populaire et les divers refuges combinés qui n'ont pas recueilli de données, on estime le nombre à plus de 1 730.

(c) Nombre de personnes que nous avons consignées comme produisant une déclaration de revenus dans le cadre de ce programme. Plusieurs participants ont fait une déclaration pour plusieurs années d'imposition. Le nombre de déclarations de revenus produites est supérieur à 180 (le suivi des données a été commencé plus tard dans le projet).

## Évaluation du projet-pilote : Qu'avons-nous appris?

---

### Groupe de discussion

Le groupe de discussion dirigé par Prospérité Canada s'est réuni le mercredi 11 octobre 2023, à la fin du projet pilote, au cours duquel les travailleurs d'approche ont tenté de mettre en œuvre les services d'accès aux prestations dans leur travail pour les personnes en situation d'itinérance, et on a dégagé plusieurs thèmes principaux et apprentissages clés :

- **Priorités des clients et obstacles rencontrés** : Les travailleurs d'approche qui ont participé au projet pilote ont remarqué que les clients en situation d'itinérance ont souvent des besoins immédiats et font face à des obstacles importants lorsqu'il s'agit d'accéder aux services de prestations. De nombreux clients accordent la priorité à l'obtention de fonds pendant une crise, et les étapes requises pour obtenir des prestations peuvent être trop compliquées.
- **Approche axée sur le client** : Les travailleurs d'approche ont souligné l'importance de reconnaître et de traiter les préoccupations immédiates du client et d'établir un lien de confiance avant de discuter des services de prestations. La confiance et les relations jouent un rôle crucial dans ce travail.
- **Aiguillages et défis** : Les participants ont discuté de l'importance de l'aiguillage vers divers services, notamment les refuges, les soins médicaux et les organismes gouvernementaux comme Service Ontario. Les défis consistaient à localiser les clients, coordonner les services et composer avec les rendez-vous manqués.
- **Ligne directe avec l'ARC** : Un obstacle important qui a été relevé était la difficulté de joindre l'Agence du revenu du Canada (ARC), ainsi que les longs temps d'attente et les problèmes liés aux questions de sécurité. Ce serait particulièrement utile d'avoir une ligne directe avec l'ARC pour un accès plus rapide.
- **Processus chronophage** : Le processus de demande de prestations a été décrit comme étant long et compliqué, comportant de nombreuses étapes. Cette complexité pourrait dissuader les clients de chercher à obtenir les prestations qui leur sont offertes.
- **Outil en tant que source de connaissances** : L'outil a fourni des renseignements précieux aux travailleurs d'approche, les aidant à se familiariser avec les différentes prestations et à en trouver de nouvelles auxquelles leurs clients pouvaient être admissibles. Il a servi de source de connaissances pour le personnel.
- **L'importance des attentes des clients** : Les participants ont souligné la nécessité de gérer les attentes des clients en effectuant un travail de fond pour comprendre les prestations potentielles sans susciter de faux espoirs, car les clients pourraient être déçus s'ils n'obtiennent pas les prestations.
- **Le rôle des travailleurs d'approche** : Les travailleurs d'approche agissent comme les intermédiaires des clients, les aidant à naviguer dans le processus et à présenter leurs demandes de prestations. Ils jouent un rôle crucial dans l'apport de connaissances et l'établissement de la confiance.
- **Les impôts vus comme une étape vers les prestations** : Les impôts étaient considérés comme une façon de présenter les prestations aux clients une fois leurs obligations fiscales réglées. L'examen des prestations et les demandes de prestations pourraient être l'étape suivante après avoir répondu aux préoccupations liées à la déclaration de revenus.

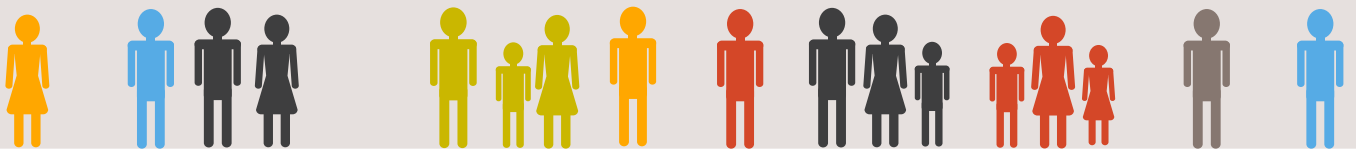
## Perspectives et recommandations

---

- Les travailleurs d'approche doivent tout d'abord s'efforcer d'établir un climat de confiance et de répondre aux préoccupations immédiates des clients avant de discuter des services de prestations.
- Une ligne directe avec l'ARC est essentielle pour rationaliser le processus, car les temps d'attente et les questions de sécurité présentent des obstacles importants, surtout lorsque les personnes vivent dans des campements.
- Le travail de fond et la gestion des attentes des clients sont essentiels pour éviter que les clients soient déçus s'ils n'obtiennent pas les prestations.
- L'outil a fourni des renseignements précieux aux travailleurs d'approche, mais il n'est peut-être pas directement utilisable par les clients.
- La production d'une déclaration de revenus peut être la première étape pour qu'un client reçoive avec succès un certain revenu et faire en sorte qu'il se sente plus sûr de lui pour accéder aux services à l'avenir. L'effet inverse est également possible si la déclaration de revenus n'entraîne pas une augmentation du revenu.

« Ce projet nous a beaucoup appris sur la façon d'aider les personnes en situation d'itinérance chronique à accéder au soutien pour la production de leur déclaration de revenus et l'obtention de prestations. Nous avons établi un modèle d'approche distributif de l'apprentissage et de l'accès qui a modifié les outils disponibles pour répondre aux besoins des personnes qui sont les moins susceptibles d'avoir accès aux services existants. Nous avons également aidé une grande équipe de travailleurs d'approche à se sentir plus à l'aise dans les discussions financières et la résolution de problèmes (problèmes de pièce d'identité, déclarations de revenus non soumises, incapacité à retrouver l'historique ou des documents antérieurs, incapacité à contacter les lignes d'aide pour les services gouvernementaux). Ce projet nous a aidés à modéliser cette amélioration et à l'intégrer à nos services d'approche existants ».

– Stephanie Mancini, codirectrice, The Working Centre





### Annexe A Processus d'accès aux pièces d'identité – Community Healthcaring Kitchener-Waterloo (K-W)

#### Community Healthcaring Kitchener-Waterloo

Community Healthcaring Kitchener-Waterloo est l'un des 75 centres de santé communautaires (CSC) de l'Ontario (Centres de santé communautaire | ontario.ca). Chaque centre est un organisme sans but lucratif constitué en société, régi par un conseil d'administration bénévole.

#### Équipe de soins primaires des services d'approche

L'équipe de soins primaires des services d'approche comprend des médecins, des IP, des infirmières, des travailleurs de la santé communautaire, d'autres membres du personnel des services d'approche et un personnel de soutien administratif. L'équipe interdisciplinaire offre des soins primaires axés sur le client à certaines des personnes les plus vulnérables de Kitchener-Waterloo, les rencontrant là où elles séjournent, mangent et se rassemblent. Elle prend en charge plus de vingt sites où elle dispense des services d'approche avec ses partenaires de l'équipe Santé Ontario KW4. Les services d'approche servant à fournir un soutien pour l'identification sont décrits ci-dessous.

### Clinique d'identification

La mission de Community Healthcaring Kitchener-Waterloo (K-W) consiste à fournir des soins de santé et des soutiens accessibles aux personnes qui font face à des obstacles dans leur communauté. Sa clinique d'identification fournit une couverture des soins de santé et offre des services d'identification à plus de 800 personnes par année, dont la plupart sont en situation d'itinérance (et utilisent l'adresse de Community Healthcaring K-W pour l'Assurance-santé de l'Ontario), mais soutient également les clients à risque d'itinérance qui vivent avec un faible revenu fixe.

La clinique d'identification aide les gens à obtenir une carte-santé de l'Ontario et à faire une demande pour un certificat de naissance ou une preuve de statut au Canada. Ces documents servent ensuite pour faire la demande pour d'autres pièces d'identité. Une pièce d'identité est nécessaire pour accéder aux soins de santé et pour obtenir un logement et un revenu. Pour les personnes en situation d'itinérance, pouvoir obtenir, garder et conserver en lieu sûr une pièce d'identité est un avantage inestimable. La clinique aide également les personnes en situation d'hébergement précaire qui sont des bénéficiaires d'Ontario au travail (OT) ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), ou qui n'ont aucune forme de revenu, à remplacer un certificat de naissance, à présenter une demande pour l'Assurance-santé de l'Ontario et d'autres formes de revenu et de logement.

En plus de bénéficier des services d'approche communautaire à plusieurs endroits où elles séjournent ou se rassemblent, les personnes en situation d'itinérance peuvent se rendre au bureau principal au 44, rue Francis Sud, à Kitchener, avec ou sans rendez-vous.

**Personnel de la clinique d'identification :** Il y a quatre membres de l'équipe des services d'approche qui peuvent fournir un soutien en matière d'identification aux clients à tous les emplacements où des services d'approche sont offerts. Un des membres du personnel est responsable de la coordination et de l'administration du programme. La clinique d'identification est également bien appuyée par un personnel administratif.

### Emplacements où sont offerts des services d'approche

#### – The Working Centre

##### **St. John's Kitchen, Erbs Road Outdoor Shelter et King Street Shelter**

Les services d'approche sont offerts sur une base hebdomadaire ou bihebdomadaire dans les emplacements du Working Centre.

Le personnel de la clinique d'identification travaille en étroite collaboration avec les équipes du personnel du Working Centre à ces emplacements pour favoriser le travail d'identification. Le personnel de la clinique d'identification rencontre les participants dans des espaces privés.

### Clinique d'identification – Étapes clés de la mise sur pied

N'importe qui peut créer une clinique d'identification, mais il y a des systèmes qui doivent être mis en place avant d'aider quelqu'un à faire une demande pour une pièce d'identité.

#### 1. Contrat avec Service Ontario (SO)

##### Service Ontario – Processus d'inscription spécial pour les personnes en situation d'itinérance

Toute personne en Ontario doit fournir une adresse pour obtenir et renouveler sa carte-santé. C'est problématique pour les personnes en situation d'itinérance qui n'ont pas d'adresse. Un organisme qui soutient les personnes en situation d'itinérance peut demander à signer l'entente de participation des organismes au processus d'inscription spécial pour les personnes en situation d'itinérance auprès de Service Ontario afin que ses clients en situation d'itinérance puissent utiliser l'adresse de l'organisme.

Pour fournir ce service, un organisme doit satisfaire aux exigences administratives et à celles du programme. Service Ontario est soumis aux mêmes règles et règlements que le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) en ce qui concerne la confidentialité et le traitement des renseignements personnels et des renseignements personnels sur la santé en tant que mandataire en vertu de la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)*. Une clinique d'identification doit exercer toutes ses activités conformément aux directives de la LPRPS.

S'il est approuvé, l'organisme peut fournir des documents aux personnes en situation d'itinérance pour qu'elles les apportent à Service Ontario afin d'obtenir ou de renouveler leur carte-santé (si elles répondent aux exigences d'admissibilité de l'Assurance-santé de l'Ontario). La participation au processus d'inscription spécial pour les personnes en situation d'itinérance exige également que les organismes aident les clients à obtenir les documents nécessaires pour vérifier leur admissibilité à l'Assurance-santé de l'Ontario (certificat de naissance, vérification du statut ou autres documents). Les organismes doivent avoir des procédures privées et sécurisées en place pour la réception, le suivi et la remise des cartes-santé et autres pièces d'identité.



## Appendices

---

### 2. Contrat avec le Bureau du registraire général à Thunder Bay

[Transmettre une demande au Bureau du registraire général | ontario.ca](#)

Le Bureau du registraire général est responsable des dossiers et documents officiels comme les licences, les certificats de naissance et de décès, les enregistrements fonciers et les relevés des terres, les enregistrements des entreprises et les brevets. Le remplacement des certificats de naissance de l'Ontario est une fonction essentielle du travail de la clinique d'identification, car un certificat de naissance est requis pour accéder à l'Assurance-santé de l'Ontario, à des sources de revenus et à un logement. La clinique est souvent tenue d'obtenir une autre pièce d'identité, par exemple, une pièce d'identité avec photo de l'Ontario ou une lettre de confirmation du NAS.

Community Healthcaring KW a signé une entente concernant les frais pour les services fournis par le registraire général, ce qui permet à la clinique d'identification d'aider les clients en situation d'itinérance à acquérir gratuitement un certificat de naissance de l'Ontario. Cette entente permet également aux cliniques d'identification de présenter des demandes de certificat de naissance au nom de clients qui répondent à la définition de personne en situation d'itinérance du registraire général, comme indiqué dans l'entente.

Les sociétés sans but lucratif dont le mandat consiste à aider les personnes en situation d'itinérance ou les personnes vivant dans des logements précaires peuvent demander à signer cette entente, communément appelée « Programme sans frais ». La participation au programme exige le respect des exigences en matière de sécurité et de confidentialité et est assujettie à une inspection et à un examen par le Bureau du registraire général.

L'entente permet à une clinique d'identification d'obtenir et de recevoir des certificats de naissance de l'Ontario par la poste, ce qui est important pour appuyer les personnes qui ne peuvent pas présenter une demande par elles-mêmes et qui n'ont pas d'adresse pour recevoir le courrier.

## Appendices

---

### **Conseils pour la création d'une clinique d'identification**

La création d'une clinique d'identification permanente dans votre organisme nécessitera un engagement en matière de dotation, d'administration et de maintien continu des procédures de demande, de réception et de gestion sécurisée du stockage et de la remise des pièces d'identification. Si vous décidez d'inclure des services d'approche pour les membres de la communauté en situation d'itinérance, en plus du soutien sur place, il faudra prendre en compte la capacité des effectifs à offrir ce service supplémentaire.

L'organisme devrait également aider les personnes qui ont besoin de leur certificat de naissance hors province pour que leur programme soit équitable. Des frais devront être payés pour ces documents. Il faudra également faire une demande à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) pour vérifier le statut de la personne au Canada si elle n'est pas née au Canada (vérification du statut) ou pour obtenir son certificat de naissance (si elle est née au Canada).

### **Autres sources de soutien en matière d'identification**

Vous pouvez chercher un centre de santé communautaire ayant une clinique d'identification à proximité, comme le Working Centre et les autres organismes qui disposent d'une clinique d'identification fournie par Community Healthcaring KW, pour y envoyer les personnes qui ont besoin d'aide en matière d'identification. Vous pouvez également vous renseigner sur la possibilité de collaborer avec un centre de santé communautaire pour répondre aux services d'approche dans votre communauté.



### Annexe B Outils utilisés tout au long du projet

- Fiche d’inscription du client sur l’application Air Table
- [Orienteur en mesures d’aide](#)
- [Boussole des mesures d’aide liées à l’invalidité](#)
- Ordinateur portable et accès mobile à Internet
- Base de données/outils de mesure
- Matériel de formation du Working Centre et de Prospérité Canada