



Service d'assistance téléphonique de la *Plan Institute* pour les personnes en situation de handicap - Vitrine de 2024

Caractéristiques uniques de ce modèle

Introduction

La *Plan Institute* est un organisme sans but lucratif situé à Barnaby, en Colombie-Britannique. Cet organisme fondé en 1999 offre du soutien aux personnes en situation de handicap et à leur famille. La *Plan Institute* partage des ressources éducatives, œuvre à la conception de projets communautaires, et crée des partenariats avec d'autres organismes dans le but de formuler de nouvelles idées et d'encourager des changements au niveau des politiques.

Conseillers avec de l'expérience vécue

Tous les conseillers qui œuvrent au sein du service d'assistance téléphonique de la *Plan Institute* pour les personnes en situation de handicap sont eux-mêmes en situation de handicap et/ou sont des membres de la famille qui offrent du soutien à un proche en situation de handicap, comme un enfant, un frère ou une sœur. En effet, la *Plan Institute* reconnaît l'importance de former une équipe avec des autoreprésentants qui comprennent les défis rencontrés par les personnes en situation de handicap.

Les conseillers possèdent également d'autres compétences. Par exemple, trois conseillers ont des antécédents de travail en planification financière qui leur sont très utiles quand vient le moment d'offrir du soutien relatif au régime enregistré d'épargneinvalidité (REEI) et au crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH). Bref, les expériences personnelles et professionnelles variées des membres de l'équipe leur permettent de donner des conseils bienveillants et éclairés.

Soutien à faibles barrières pour tous

Le service d'assistance téléphonique de la *Plan Institute* pour les personnes en situation de handicap offre du soutien continu exempt de contraintes de temps, de critères d'admissibilité et de limites géographiques. En d'autres mots, les personnes peuvent demander de l'aide en fonction de leurs besoins, et le soutien offert n'a pas de date limite.

Les personnes peuvent poser un nombre illimité de questions aux conseillers. Les conseillers possèdent des connaissances qui couvrent plusieurs domaines, et ils sont toujours heureux d'avoir des conversations organiques avec les personnes qu'ils desservent. Si un sujet va au-delà de leurs connaissances, les conseillers vont aiguiller les personnes vers un autre membre de l'équipe ou consulter une aide extérieure.

Le service d'assistance téléphonique dessert des personnes avec n'importe quel type de handicap, et les appelants peuvent même habiter à l'extérieur du Canada. Tout récemment, l'équipe a reçu un appel d'un résident du Portugal nécessitant de l'aide pour leur mère qui vit en région rurale au Canada!

Il n'y a aucune contrainte de temps. Les gens sont encouragés à reprendre contact avec un conseiller.

Soutien pour la planification financière et la planification du futur

Le service d'assistance téléphonique de la *Plan Institute* pour les personnes en situation de handicap offre plusieurs types d'aide. En voici quelques exemples.

- Les prestations d'invalidité et le crédit d'impôt pour personnes handicapées.
- La planification financière et les connaissances financières.
- Les testaments, les fiducies et la planification successorale.
- Les droits légaux et les mesures d'adaptation.

Les conseillers offrent des conseils personnalisés pour aider les personnes à naviguer des systèmes complexes ainsi qu'à prendre des décisions éclairées par rapport à leur planification financière et leurs plans pour le futur. Le soutien individuel offert par les conseillers est complété par des partenariats avec des programmes comme le programme *Access RDSP* (traduction libre : Accès au REEI) qui offre de l'aide supplémentaire pour la planification financière.

Flexible et accessible

Pour obtenir du soutien du service d'assistance téléphonique, il suffit de composer le numéro – il n'y a aucun formulaire complexe à remplir. Le soutien est généralement offert par téléphone ou par courriel, mais le service d'assistance téléphonique offre également du soutien sur l'application Zoom pour les personnes qui préfèrent une méthode de communication plus intime.

Même si la *Plan Institute* ne possède qu'un bureau situé à Barnaby (Colombie-Britannique), elle offre tout de même des rencontres en personne pour la population locale ou les visiteurs. Dans certains cas, les conseillers peuvent organiser des rencontres de soutien dans des espaces publics. Dans le but de rendre le programme le plus accessible que possible, des services d'interprétation et de traduction sont également offerts au besoin aux personnes qui ne connaissent pas l'anglais (généralement par l'entremise des *Archway Community Services* ou de bénévoles).

La Plan Institute s'engage à favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap afin de leur permettre de vivre une vie de qualité, peu importe ce à quoi cela ressemble pour elles.

Access RDSP : un effort commun pour optimiser les prestations d'invalidité

Access RDSP est une composante importante du service d'assistance téléphonique de la *Plan Institute* pour les personnes en situation de handicap; en effet, Access RDSP représente plus de la moitié de la charge de travail des conseillers. Ce programme est un partenariat avec la *Disability Alliance BC* (traduction libre : Alliance pour les personnes en situation de handicap de la Colombie-Britannique), aussi connue sous l'acronyme DABC, et la *BC Aboriginal Network on Disability Society* (traduction libre : Société du réseau autochtone sur les situations de handicap de la Colombie-Britannique), aussi connue sous l'acronyme BCANDS. L'objectif principal du programme Access RDSP est de réduire les barrières et d'augmenter l'utilisation du REEI et du CIPH. Grâce à ce partenariat, les personnes ont accès à un soutien personnalisé qui satisfait leurs besoins spécifiques afin de les aider à tirer avantage de ces ressources financières importantes.

Le programme devait initialement être d'une durée de quatre ans, mais il a déjà été prolongé deux fois en raison de sa popularité. En fait, sa dernière prolongation a été fixée à une durée de cinq ans, soit de 2022 à 2027.

Access RDSP
Change your tomorrow today



Plusieurs personnes témoignent que le programme les a aidées à accéder aux prestations, à comprendre la nature des prestations ainsi qu'à identifier les prestations qu'elles pourraient recevoir. La rétroaction très positive des personnes soutient que le programme les aide à prendre des décisions éclairées.

Aperçu

Aperçu du programme de navigation

Le service d'assistance téléphonique de la *Plan Institute* pour les personnes en situation de handicap offre un soutien pancanadien important aux personnes en situation de handicap, aux membres de la famille et aux professionnels. Le service d'assistance téléphonique dessert plus de 2000 personnes par année en les aidant à naviguer des programmes gouvernementaux complexes, à planifier leurs finances et à accéder aux prestations d'invalidité.

Les conseillers (ou les navigateurs) offrent tout d'abord du soutien informatif, mais ils peuvent à l'occasion défendre les droits et intérêts des personnes qu'ils desservent. Par exemple, si une personne a besoin d'aide pour remplir un formulaire pour faire une demande quelconque, les conseillers peuvent l'aiguiller vers une ressource locale qui peut lui fournir de l'aide directe. Toutefois, si la personne n'a pas accès à une ressource locale, ou si un problème se présente, les conseillers peuvent se porter volontaires pour offrir de l'aide directe.

Le degré de soutien offert varie en fonction des besoins des personnes. Les conseillers sont prêts à aller au-delà d'un simple aiguillage en facilitant le premier contact avec les ressources appropriées, au besoin.

Le soutien est généralement offert par téléphone, par courriel et par vidéoconférence. À l'occasion, des rencontres en personne sont possibles (cela va dépendre du lieu de résidence du conseiller et de la personne desservie). Plusieurs conseillers possèdent des antécédents de travail en planification financière ou de l'expérience vécue d'une situation de handicap.

Bien que le service d'assistance téléphonique offre un éventail de types de soutien, il y a bien entendu des limites – les conseillers n'offrent pas de conseils juridiques, de consultations médicales ou de conseils en matière de logement. Ils peuvent par contre autant que possible aiguiller les personnes vers les ressources appropriées.

Au moins 50 % des appels entrants proviennent de membres de la famille ou de professionnels en quête de conseils; cette réalité prouve que l'impact du service d'assistance téléphonique s'étend au-delà des personnes en situation de handicap.

Financement

Le service d'assistance téléphonique de la *Plan Institute* pour les personnes en situation de handicap est principalement financé par des subventions, mais il obtient parfois des dons d'œuvres de charité ou de donateurs individuels. Le financement provient d'une variété de subventions gouvernementales (provinciales et fédérales) et du programme *BC Community Gaming grants* (traduction libre : programme de subventions gouvernementales pour les jeux communautaires de la Colombie-Britannique). Le programme *Access RDSP* a joui d'un appui solide de la part de la *Vancouver Foundation* et du ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté de la Colombie-Britannique, permettant ainsi au partenariat de dépasser son plan de quatre ans.

Ce financement a favorisé la création de neuf postes à temps partiel de conseillers dédiés à la cause.

Défis et orientation future

Le service d'assistance téléphonique de la *Plan Institute* pour les personnes en situation de handicap offre un soutien essentiel aux personnes en situation de handicap et aux membres de la famille, mais ce service rencontre tout de même des défis. Un de ses défis principaux est sa petite équipe qui entraîne parfois des temps d'attente plus longs durant les périodes de pointe. Actuellement, il faut appeler le service d'assistance téléphonique, laisser un message qui décrit la demande, puis attendre l'appel d'un conseiller. La période d'attente actuelle varie entre quatre à huit jours ouvrables.

Il existe plusieurs façons d'améliorer le programme. Une augmentation du nombre de conseillers disponibles réduirait les périodes d'attente en plus de permettre d'offrir plus d'aide directe lorsque des cas complexes se présentent. De plus, une augmentation des partenariats et de la portée des services pourrait faciliter la rencontre des besoins des personnes issues de régions mal desservies. À mesure que le service d'assistance téléphonique prend de l'ampleur, il serait important de miser sur ces améliorations afin que le service demeure une ressource essentielle pour la communauté en offrant du soutien plus rapide et de meilleure qualité.

Depuis la fin novembre 2024, compte tenu de la nouvelle Prestation canadienne pour les personnes handicapées pouvant aller jusqu'à 200 \$/mois, la *Plan Institute* a élargi son service d'assistance téléphonique afin de fournir à l'ensemble de la population canadienne plus de soutien relatif au crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH). Les nouveautés comprennent du soutien individuel pour les demandes de CIPH, des webinaires au sujet du CIPH et de la Prestation pour enfants handicapés (PEH), ainsi qu'une augmentation de la portée et de l'appui des organismes et des établissements canadiens.



**People First
of Canada**



**Personnes
D'abord du
Canada**



THE UNIVERSITY OF BRITISH COLUMBIA

Canadian Institute for Inclusion and Citizenship

Financé par



Normes d'accessibilité
Canada