



SANS PAPIER PAR
DÉFAUT

MESPRESTATIONS

Cette présentation passera en revue MesPrestations, les façons dont les clients peuvent accéder aux informations relatives à leur dossier et comment communiquer avec le bureau d'Ontario au travail.



QU'EST-CE QUE
MESPRESTATIONS?



COMMENT PUIS-JE
ASSISTER MES CLIENTS
AVEC MESPRESTATIONS



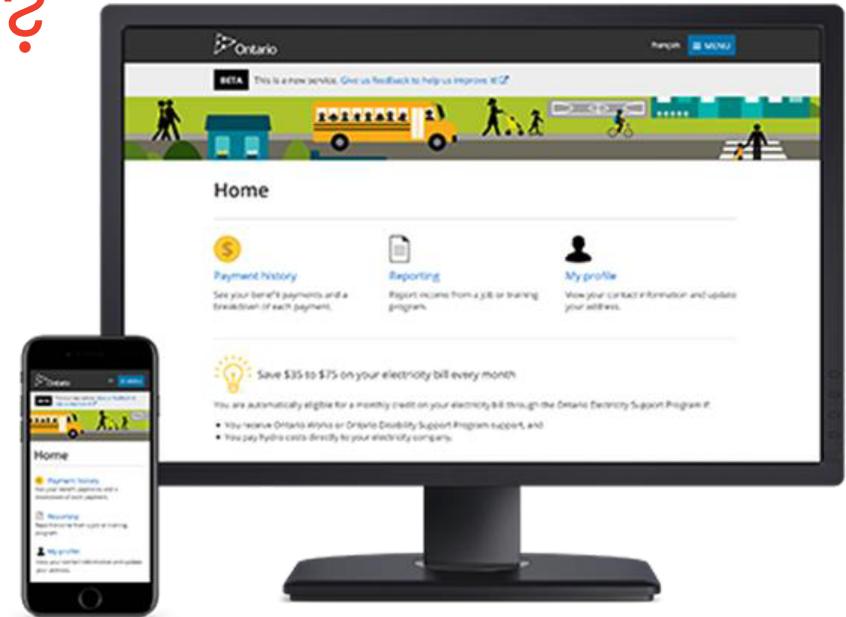
MESSAGERIE
BIDIRECTIONNELLE



RÉPONSE VOCALE
INTERACTIVE

Qu'est-ce que MesPrestations?

- MesPrestations est un service en ligne destiné aux bénéficiaires du programme Ontario au travail (OT) ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH).
- C'est rapide, pratique et le seul moyen pour les bénéficiaires d'accéder en ligne aux informations relatives à leur dossier d'aide sociale sur tout appareil, au moment qui leur convient.



Quels sont les avantages de MesPrestations?

Avec
MesPrestations,
vous pouvez :

- Afficher les renseignements sur les paiements
- Consulter les lettres
- Accéder aux informations de profil
- Téléverser et signaler les changements d'adresse et de numéro de téléphone
- Téléverser et déclarer le revenu gagné
- Télécharger et déclarer les dépenses liées au logement
- Télécharger la preuve du soutien que vous recevez
- Messagerie bidirectionnelle – Communiquer et partager des informations directement avec votre agent(e) de dossier

Comment puis-je aider des clients à accéder à MesPrestations?



S'assurer que le client a tous les renseignements nécessaires avant de s'inscrire :

- Le client aura besoin d'une adresse courriel active
- Cette adresse électronique doit être inscrite dans le dossier Ontario au travail du client.
- Numéro d'identification du membre
- Date de naissance

Vous n'avez pas d'adresse courriel?

- *Communiquez avec les partenaires communautaires*
- *Utiliser le réseau de soutien personnel*
- *Demander de l'aide à des amis ou à des membres de la famille*
- *Communiquez avec leur agent(e) de dossier du programme Ontario au travail*

- Les clients peuvent soit créer un nom d'utilisateur et un mot de passe, soit utiliser les informations de leur connexion bancaire en ligne.
- On doit s'assurer que les clients utilisent des informations de connexion qui leur sont propres et qu'ils ne les communiquent à personne.
- Ligne d'assistance MesPrestations : 1-888-999-6130 (Du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00)

Que doivent faire les clients?

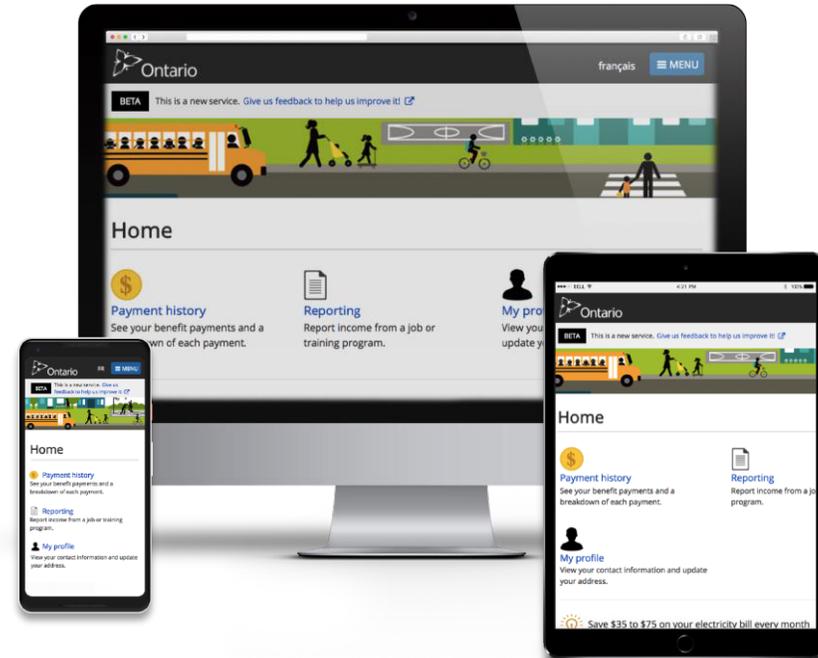
- Pour commencer, veuillez visiter Ontario.ca/MesPrestations ou Ontario.ca/MyBenefits
- Veuillez lire et accepter les conditions d'utilisation
- Inscrire le numéro d'identification du membre ##### et l'adresse courriel principale inscrite dans le SAGAS.
- Vérifier la boîte de courriel et cliquez sur le lien de vérification (dans les 30 minutes)
- Inscrire la date de naissance
- Choisir le nom d'utilisateur et le mot de passe (créez votre identifiant ou utilisez votre connexion bancaire en ligne)
- Utiliser le service régulièrement : pour communiquer avec un(e) agent(e) de dossier, lire les lettres, vérifier les informations de paiement ainsi que télécharger et signaler des documents
- Envoyer la rétroaction : les clients peuvent utiliser le lien d'envoi de rétroaction dans MesPrestations (en haut de chaque page) pour nous faire part de vos réflexions.

MesPrestations un nouveau service en ligne destiné aux bénéficiaires de l'aide sociale.

- Envoyez un message directement à votre chargée ou chargé de cas
- Déclarer les revenus ou dépenses de logement
- Voir vos paiements passés
- Signaler les changements d'adresse



N'importe quand - N'importe où - N'importe quel appareil



Veillez communiquer avec le bureau d'Ontario au travail et le site Web :

- Les agent(e)s de dossier en service social peuvent être joints à l'aide de la fonction de messagerie bidirectionnelle de MesPrestations.
- Veuillez appeler au 519-255-5200, suivre les indications et inscrire le numéro du poste du agent(e) de dossier.
- Les coordonnateurs communautaires d'Ontario au travail seront sur place à Windsor Water World (le H4)
- *Vous pouvez faire une demande d'inscription au programme Ontario au travail par téléphone au 519-255-5200 ou en ligne sur le site Web d'Ontario au travail.*
- *Vous pouvez faire une demande directe à Ontario au travail en ligne à l'adresse <https://www.ontario.ca/page/social-assistance>*

Site Web

- Le site Web de la Ville de Windsor – <http://citywindsor.ca/residents/socialservices-/Ontario-Works/Pages/Ontario-Works.aspx>
- Vidéo sur les consentements et les droits et responsabilités <http://citywindsor.ca/residents/socialservices-/Ontario-Works/about-ontario-works/Pages/Consents-and-Rights-and-Responsibilities-Videos.aspx>

Réponse vocale interactive (RVI)

Pour les clients qui n'ont pas accès à un ordinateur, le service de RVI fournit aux bénéficiaires une voie téléphonique leur permettant d'accéder à l'information sur leur dossier et d'effectuer eux-mêmes des changements administratifs simples.

La RVI amélioré offre aux bénéficiaires la possibilité de :

- Accéder aux renseignements pendant des séances prolongées – 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Obtenir un état des paiements émis et de nouveaux renseignements sur les paiements en trop
- Procéder à l'examen des éléments à vérifier en suspens
- Obtenir des décisions sur les demandes d'admissibilité aux prestations supplémentaires
- Déclarer des revenus
- Obtenir les coordonnées du bureau local
- Communiquer directement avec leur bureau local au besoin

En harmonisant ces améliorations avec les fonctionnalités de MesPrestations, les bénéficiaires pourront profiter des mêmes options de libre-service en utilisant le moyen de communication de leur choix (par téléphone ou en ligne).

Les clients peuvent accéder à la RVI en communiquant avec leur agent(e) de dossier.

Façons de communiquer avec nous

- **Renseignements généraux**

- **À Windsor**

- Composez le 311 pour obtenir des renseignements généraux. Pour toute question plus détaillée, composez le (519) 255-5200 ou le numéro sans frais 1-866-925-2022.

Adresse courriel : socserv@citywindsor.ca

- **À Leamington**

- Composez le (519) 946-9988 ou le numéro sans frais 1-866-925-2022.

Adresse courriel : socserv@citywindsor.ca

- **Si vous bénéficiez déjà du programme Ontario au travail** et que vous avez besoin d'aide ou de plus amples renseignements, utilisez les liens ci-dessous pour apprendre comment nous contacter ou comment trouver les informations dont vous avez besoin :

- [Mes Prestations](#) (Informations sur les prestations en ligne)

- [Réponse vocale interactive \(RVI\)](#) (Informations sur les prestations par téléphone)

Questions et réponses

J'avais l'habitude de communiquer avec mon agent(e) de dossier par courriel, est-ce que je peux toujours le faire?

- Les courriels envoyés directement aux agent(e)s de dossier seront mis hors service au printemps 2022, car vous pourrez vous inscrire à MesPrestations en communiquant avec votre agent(e) de dossier par voie électronique au moyen de la messagerie bidirectionnelle.

Un client fiduciaire peut-il accéder à MesPrestations?

- À l'heure actuelle, les personnes dont le dossier inclut un fiduciaire ne peuvent pas accéder à MesPrestations, elles peuvent continuer à communiquer par téléphone et par courrier.

Si je suis un partenaire communautaire qui remet aux clients des formulaires d'OT, par exemple un changement d'adresse ou des déclarations de revenus, qu'advient-il de ces documents?

- Tous les documents papier en possession de nos partenaires resteront les mêmes. Lorsque le client envoie la copie papier à notre bureau, nous la numérisons dans notre système et nous la déchiquetons.

Que se passe-t-il si un(e) agent(e) de dossier est absent et qu'un client transmet des informations par l'intermédiaire de MesPrestations?

- Si un(e) agent(e) de dossier n'est pas disponible, les documents et les messages dans la boîte de réception seront traités par un autre agent(e) de dossier.

Avez-vous des questions?