



MyAccesstoHousingTO

Guide du demandeur

Juillet 2021

Contenu

1. Introduction.....	4
1.1 Renseignements généraux	4
1.2 Renseignements dont vous aurez besoin pour soumettre une demande	4
2. Enregistrement de votre compte.....	5
2.1 Nouveaux demandeurs sur la liste d'attente centralisée.....	5
2.2 Demandeurs existants sur la liste d'attente - Comment enregistrer votre compte?..	5
2.3 Configuration de votre compte	5
4. Comment démarrer une nouvelle application?	6
5 Étapes de la demande	7
5.1.1 Renseignements sur le ménage	7
5.1.2 Adresse.....	7
5.1.3 Coordonnées	7
5.1.4 Autres contacts	7
5.1.5 Questions supplémentaires.....	8
5.2 Renseignements sur le codemandeur	8
5.3 Personnes à charge	8
5.4 Revenu	9
5.4.1 Régime enregistré d'épargne-invalidité.....	10
5.4.2 Autres revenus.....	10
5,5. Accès prioritaire	11
5.5.1 Violence familiale/traite des personnes.....	11
5.5.2 Demandeurs sans domicile fixe	11
5.6. Demandeurs atteints d'une maladie en phase terminale.....	11
5.7 Accessibilité	11
5.8 Documents	12
5.9 Signer et soumettre.....	12
5.10 État de la demande.....	13
5.11 Demande de service	13
5.12 Complexes immobiliers.....	14

5.13 Consulter le courrier	14
6 Mise à jour de votre demande.....	14
7 Comment modifier les paramètres de votre compte.....	14
7.1 Modifier votre mot de passe	14
7.2 Mise à jour de votre adresse électronique	14
8 Comment se déconnecter.....	15

1. Introduction

Le présent guide fournit des renseignements sur la façon d'utiliser le portail en ligne des demandeurs MyAccesstoHousingTO, notamment sur la façon de :

- Faire une demande de logement à loyer proportionné au revenu des locataires en ligne
- Enregistrer votre compte et créer un nouveau nom d'utilisateur et un nouveau mot de passe
- Se connecter et se déconnecter du portail des demandeurs
- Maintenir votre demande à jour

Vous trouverez de plus amples renseignements sur la liste d'attente centralisée et le portail de demande MyAccesstoHousingTO sur le site Web de l'Access to Housing de la ville de Toronto, www.toronto.ca/accesstohousing

Vous pouvez également contacter le **Centre de soutien aux demandes** (416-338-8888) ou un centre d'aide au logement. Vous trouverez une liste des centres d'aide au logement sur le site <https://www.toronto.ca/community-people/housing-shelter/homeless-help/#housing>

1.1 Renseignements généraux

Avant de créer votre compte, veuillez vous assurer que vous disposez d'une adresse électronique valide.

Si vous n'avez pas d'adresse électronique, veuillez créer un compte de courriel gratuit. Cliquez sur l'un des liens ci-dessous pour créer une adresse électronique gratuite :

[Créer un compte Gmail](#)

[Créer un compte Yahoo](#)

[Créer un compte Outlook](#)

1.2 Renseignements dont vous aurez besoin pour soumettre une demande

Pour soumettre une demande sur MyAccesstoHousingTO, vous aurez besoin des documents suivants :

- Documents relatifs au statut au Canada (voir la section 4 « Comment démarrer une nouvelle demande? »).
- L'avis de cotisation le plus récent de l'Agence du revenu du Canada (il vous sera demandé pour accepter une offre de logement, mais vous pouvez soumettre une demande sans cet avis)

- Pièces justificatives pour les demandes de priorité, ou les demandes d'unité modifiée/chambre supplémentaire.

2. Enregistrement de votre compte

Vous devez créer un compte dans le système MyAccesstoHousingTO. Si votre demande n'est pas actuellement inscrite sur la liste d'attente centralisée, veuillez suivre les étapes décrites à la section 2.1. Si vous êtes actuellement sur la liste d'attente, veuillez suivre les étapes de la section 2.2.

1. Allez sur www.toronto.ca/accesstohousing
2. Dans l'onglet « MyAccesstoHousingTO », cliquez sur le lien du portail
3. Dans la nouvelle fenêtre, cliquez sur « Click here to register »

2.1 Nouveaux demandeurs sur la liste d'attente centralisée

Si vous êtes un nouveau demandeur et que vous n'avez pas encore de demande sur la liste d'attente centralisée, sélectionnez « **I do not have an application** ». Vous serez invité à créer un compte, puis vous pourrez commencer une nouvelle demande.

2.2 Demandeurs existants sur la liste d'attente - Comment enregistrer votre compte?

Si vous avez une demande existante sur la liste d'attente centralisée, vous recevrez un code d'enregistrement d'Access to Housing par courrier. Ce code permettra de relier les renseignements relatifs à votre demande existante à votre nouveau compte MyAccesstoHousingTO.

Si vous n'avez pas de code d'enregistrement, vous pouvez communiquer avec un centre d'aide au logement, votre agent de logement ou appeler le Centre de soutien aux demandes au 416-438-8888.

Sélectionnez « **I have an application** » pour continuer.

En plus du code d'enregistrement, vous devrez fournir :

- Prénom et nom de famille. Si vous avez un deuxième prénom dans votre dossier d'Access to Housing, inscrivez-le en même temps que votre prénom dans le champ « First Name ».
- Date de naissance
- Numéro de téléphone (Entrez le même numéro de téléphone que vous avez fourni sur votre demande).

2.3 Configuration de votre compte

La page **Create Account** s'ouvre.

Pour configurer un compte :

- Saisissez votre nom et votre prénom
- Saisissez votre adresse **Email**, qui constitue votre nom d'utilisateur. Entrez un mot de passe dans le champ **Password**

Le **mot de passe** doit comporter un minimum de 10 caractères et doit contenir tous les éléments suivants :

- Une lettre majuscule
- Un chiffre
- Un symbole

REMARQUE : L'adresse électronique avec laquelle vous vous êtes inscrit sera votre identifiant d'utilisateur de MyAccesstoHousingTO. Veuillez utiliser une adresse électronique à laquelle vous avez un accès fiable. N'utilisez pas d'adresse électronique professionnelle ou toute autre adresse électronique qui pourrait changer.

Une fenêtre s'ouvrira dans laquelle vous pourrez lire les conditions générales et les accepter. Lisez les conditions et cliquez sur « **Accept** » pour créer votre compte.

Sélectionnez « **Continue** » pour afficher votre candidature. Vous devez passer en revue chaque section de la demande pour confirmer que les informations sont correctes.

4. Comment démarrer une nouvelle application?

Toute personne peut demander un logement à loyer proportionné au revenu des locataires si elle répond aux critères suivants :

- Au moins un membre du ménage est âgé de 16 ans ou plus ;
- Au moins un membre du ménage peut vivre de façon autonome, avec ou sans services de soutien.

Chaque membre du ménage peut prouver son statut au Canada comme l'un des suivants :

- un citoyen canadien ;
- un résident permanent du Canada;
- a demandé le statut de résident permanent du Canada; ou
- est un demandeur d'asile ou un réfugié au sens de la Convention

Cliquez sur le lien ci-dessous pour obtenir la liste complète des documents acceptés :

[Pièces d'identité acceptées – Ville de Toronto](#)

Lisez les critères d'admissibilité du logement à loyer proportionné au revenu des locataires, puis confirmez que vous répondez aux critères et que vous pouvez postuler en sélectionnant « **Yes** ».

5 Étapes de la demande

5.1.1 Renseignements sur le ménage

En tant que demandeur principal, il vous sera demandé de fournir des renseignements sur votre ménage. Sur cette fenêtre, il y a cinq onglets que vous devrez remplir pour votre demande. Les renseignements saisis dans chaque onglet ne seront pas enregistrés par le système tant que vous n'aurez pas rempli et enregistré l'onglet « **Others Questions** ». Après avoir rempli les détails de chaque onglet, vous devez cliquer sur « **Next** ».

5.1.2 Adresse

Il vous sera demandé votre adresse postale. Si vous n'avez pas d'adresse fixe, vous pouvez indiquer une adresse temporaire telle qu'un refuge. Il vous sera également demandé si vous vivez actuellement dans un logement à loyer proportionné au revenu des locataires.

5.1.3 Coordonnées

Il vous sera demandé de fournir vos coordonnées. Le système renseigne automatiquement l'adresse électronique que vous avez utilisée pour enregistrer votre compte. Votre adresse électronique sera utilisée pour vous envoyer des mises à jour et des rappels concernant votre demande.

Remarque : Tous les demandeurs sont encouragés à accepter de recevoir des courriels afin de pouvoir recevoir des informations importantes et des mises à jour concernant leur demande.

En sélectionnant « **No** », vous ne recevrez pas de courriel lorsqu'il y a un message concernant votre demande dans MyAccesstoHousingTO. Cela peut avoir une incidence sur votre demande et/ou sur les offres de logement. Pour vous assurer que vous ne manquerez aucun avis important, il vous incombe de consulter régulièrement MyAccesstoHousingTO.

5.1.4 Autres contacts

Vous pouvez autoriser une autre personne à parler à Access to Housing en votre nom. Il peut s'agir d'un membre de votre famille, d'un ami ou d'une agence avec laquelle vous travaillez.

5.1.5 Questions supplémentaires

Dans cette section, on vous posera une question supplémentaire sur l'identité autochtone. Vous avez la possibilité de sélectionner « Prefer Not to Answer » (Préfère ne pas répondre). Cette question n'aura aucune incidence sur l'admissibilité au logement à loyer proportionné au revenu des locataires. Cette question ne s'affichera que pour les candidats ayant indiqué qu'ils sont citoyens canadiens.

5.2 Renseignements sur le codemandeur

Vous devrez remplir les informations concernant tous les membres du ménage âgés de 16 ans ou plus. Si vous n'avez pas de codemandeur, vous pouvez sauter cette section en cliquant sur « **Next** ». Un codemandeur peut être un conjoint, un partenaire, un membre de la famille, un soignant qui vit avec vous en permanence ou un ami.

Codemandeurs

Pour vos codemandeurs, vous devrez fournir les informations suivantes :

- Nom
- Statut au Canada (y compris les pièces justificatives)
- Date de naissance
- Lien de parenté avec le demandeur
- Statut d'étudiant

Une fois que vous avez sauvegardé les détails de votre codemandeur, la fenêtre se rafraîchit. Votre codemandeur sera maintenant inscrit sur votre demande. Vous pouvez revenir à cette fenêtre à tout moment pour mettre à jour ces informations. Si vous souhaitez modifier les informations relatives à votre codemandeur, sélectionnez « **Edit** ». Si vous souhaitez supprimer un codemandeur de votre demande, sélectionnez « **Delete** ».

5.3 Personnes à charge

Saisissez les informations relatives à toutes vos personnes à charge. Une personne à charge est toute personne âgée de moins de 16 ans vivant dans votre ménage.

Si un membre du ménage a la garde complète de l'enfant, sélectionnez « **Yes** ». Si un membre du ménage a la garde partagée ou des droits de visite pour un enfant que pendant au moins 78 nuits par an où ils sont autorisés ou tenus de fournir un hébergement pour la nuit à l'enfant, alors indiquez « **Shared** », sinon sélectionnez « **No** ».

Pour les personnes à votre charge, vous devrez fournir les informations suivantes :

- Nom
- Statut au Canada
- Date de naissance
- Lien de parenté avec le demandeur
- Statut de garde
- Statut d'étudiant

Si vous n'avez pas de personnes à charge, cliquez sur « **Next** » pour passer à la section suivante de la demande.

5.4 Revenu

Dans cette section, on vous demandera de soumettre un avis de cotisation pour chaque membre du ménage âgé de 16 ans ou plus. Vous devrez avoir des copies de l'avis de cotisation le plus récent de l'Agence du revenu du Canada afin de pouvoir inscrire la ligne 23600 (revenu avant impôts).

Pour accepter une offre de logement, les demandeurs devront également soumettre l'avis de cotisation de l'année fiscale la plus récente pour tous les membres du ménage âgés de 16 ans ou plus. Des exceptions peuvent s'appliquer aux demandeurs suivants :

- les nouveaux arrivants qui sont au Canada depuis moins d'un an
- les personnes identifiées comme faisant partie du groupe prioritaire défavorisé, y compris les sans-abri, les familles séparées ou les jeunes qui avaient 16 ou 17 ans au moment de leur inscription sur la liste d'attente centralisée
- les demandeurs prioritaires spéciaux

Si vous avez besoin d'aide pour remplir votre déclaration de revenus, vous pouvez utiliser l'outil de [recherche des comptoirs d'impôts](#) gratuits pour trouver un comptoir gratuite qui pourra vous aider. De nombreux comptoirs offrent une assistance multilingue.

Lorsque vous saisissez des informations sur le revenu, une fenêtre contextuelle s'ouvre dans laquelle vous pouvez sélectionner le nom de chaque membre du ménage âgé de 16 ans ou plus. Saisissez le montant du revenu et sélectionnez « Annual » dans le menu déroulant pour « **How often is this income paid?** » Cliquez sur « **Save** » pour enregistrer les informations.

La fenêtre « Notice of Assessment » affiche maintenant vos informations. Vous pouvez maintenant les modifier ou les supprimer si nécessaire. Pour passer à la fenêtre suivante, cliquez sur « **Save** ».

Vous devrez ensuite indiquer si vous avez un régime enregistré d'épargne-invalidité ou d'autres sources de revenu. Sélectionnez « **Yes** » pour celles qui s'appliquent à vous, le cas échéant, ou « **No** » si elles ne s'appliquent pas.

5.4.1 Régime enregistré d'épargne-invalidité

Si vous avez un régime enregistré d'épargne-invalidité, cliquez sur « **Add Registered Disability Savings Plan** ».

Une fenêtre contextuelle s'ouvrira pour vous permettre d'entrer les détails. Cliquez sur « **Save** » pour continuer.

Le régime enregistré d'épargne-invalidité affichera maintenant vos renseignements. Vous pouvez maintenant les modifier ou les supprimer si nécessaire. Pour passer à la fenêtre suivante, cliquez sur « **Save** ».

5.4.2 Autres revenus

On vous demandera de documenter tout autre revenu dans cette section, pour chaque membre du ménage âgé de 16 ans ou plus.

Si vous avez d'autres sources de revenus, sélectionnez « **Add Other Income** ». Une fenêtre contextuelle s'ouvrira pour vous permettre d'entrer les détails. Cliquez sur « **Save** » pour continuer.

- Régime de pensions du Canada
- Invalidité du Régime de pensions du Canada
- Pension alimentaire pour enfants
- Prestation fiscale pour enfants
- Emploi
- Assurance-emploi
- Supplément de revenu garanti
- Sécurité de la vieillesse
- Directives du Programme Ontarien de soutien aux personnes handicapées
- Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario
- Ontario au travail
- Allocation pour besoins personnels
- Workplace Safety & Insurance Board

Une fenêtre contextuelle s'ouvrira pour vous permettre d'entrer des détails sur vos autres sources de revenus. Cliquez sur « **Save** » pour continuer.

L'**information sur les autres revenus** s'affiche maintenant. Vous pouvez maintenant les modifier ou les supprimer si nécessaire. Pour passer à la fenêtre suivante, cliquez sur « **Save** ».

5.5. Accès prioritaire

Les demandeurs d'un logement à loyer proportionné au revenu des locataires à Toronto qui ont été victimes de violence familiale ou de traite des personnes, qui sont sans abri ou qui sont en phase terminale peuvent demander un statut prioritaire. Vous devrez soumettre des pièces justificatives par le biais de MyAccesstoHousingTO.

5.5.1 Violence familiale/traité des personnes

Un **statut prioritaire spécial** est accordé aux demandeurs admissibles à un logement à loyer proportionné au revenu des locataires qui sont victimes de violence familiale ou de traite des personnes. Vous trouverez de plus amples informations sur ce statut prioritaire en cliquant sur le lien suivant. [Programme de priorité spéciale](#).

Si vous êtes admissible, sélectionnez si vous faites une demande en tant que survivant de la traite des personnes ou de la violence familiale en cochant la case correspondante. Cliquez sur « **Next** ».

5.5.2 Demandeurs sans domicile fixe

Si vous êtes sans abri et que vous séjournez dans un refuge ou un autre service d'urgence pour la nuit ou dans la rue, vous pouvez être admissible à la priorité d'accès local pour les personnes défavorisées. Si vous êtes sans abri, vous pouvez l'indiquer dans cette section de la demande et cliquer sur « **Next** » pour continuer.

5.6. Demandeurs atteints d'une maladie en phase terminale

Si vous avez reçu un diagnostic confirmé de maladie en phase terminale (moins de deux ans à vivre), vous pouvez être admissible à la priorité pour les malades en phase terminale. Pour être admissible dans cette catégorie, vous devez soumettre et signer le formulaire Demande médicale - Maladie en phase terminale, rempli par un médecin. Vous trouverez de plus amples informations sur ce statut prioritaire en cliquant sur le lien suivant. [Demandeurs atteints d'une maladie en phase terminale](#).

Indiquez si vous demandez la priorité pour les malades en phase terminale, en sélectionnant « **Yes** » ou « **No** ». Cliquez sur « **Next** » pour continuer.

5.7 Accessibilité

Si vous ou des membres de votre ménage utilisez un appareil de mobilité à temps plein ou partiel ou avez des problèmes de mobilité, vous pouvez demander un logement entièrement ou partiellement modifié.

En indiquant vos besoins en matière d'accessibilité sur le formulaire de demande médicale d'unité modifiée, vous pouvez être admissible à une unité modifiée. Toutefois, vous pouvez accepter une offre d'unité non modifiée et discuter des modifications

d'accessibilité nécessaires avec votre fournisseur de logement.

Les ménages peuvent également demander une chambre supplémentaire pour des raisons médicales. Vous pouvez avoir droit à une chambre supplémentaire si vous avez besoin d'une chambre pour un soignant qui passe la nuit ou pour ranger des équipements médicaux. Vous et votre médecin devez remplir un formulaire distinct et inclure la vérification du soignant, le cas échéant.

Ces formulaires sont disponibles sur le site www.toronto.ca/accesstohousing, dans la section « How to Apply ».

5.8 Documents

Il vous sera demandé de télécharger les pièces justificatives de votre demande. Cela comprend :

- les documents relatifs au statut au Canada (voir la section 4 pour les documents approuvés)
- Avis de cotisation le plus récent de l'Agence du revenu du Canada (requis pour accepter une offre de logement)
- Pièces justificatives pour l'accès prioritaire spécial, la priorité pour les malades en phase terminale ou les demandes de chambres supplémentaires ou d'unités modifiées, le cas échéant.

Vous devez télécharger une photo de bonne qualité ou une copie scannée de vos documents.

La taille du fichier de MyAccesstoHousingTO est limitée à 30 Mo pour vos documents. Les formats de fichiers pris en charge sont les suivants :

- Doc, docx
- jpg
- png
- tif, tiff
- PDF

Le système MyAccesstoHousingTO générera une liste des documents que vous devez télécharger en fonction des informations que vous avez fournies dans la demande. Sélectionnez « **Upload** » pour télécharger chaque document. Une fois le document téléchargé, vous pouvez visualiser le fichier en cliquant sur le bouton « **View** » pour vérifier que les informations sont claires et lisibles. Si vous devez supprimer un fichier, cliquez sur le bouton « Delete ».

5.9 Signer et soumettre

Après avoir téléchargé vos documents, vous devrez signer et soumettre électroniquement votre demande pour le demandeur principal et le(s) codemandeur(s).

Une fenêtre s'ouvrira, et il vous sera demandé de fournir votre signature et vos initiales. Vous pouvez utiliser votre souris ou votre doigt pour créer votre signature, ou sélectionner une signature à partir des écritures fournies.

Une fois que vous aurez enregistré votre signature numérique, il vous sera demandé de lire les divulgations et le consentement et de reconnaître que vous les acceptez. Si vous ne l'acceptez pas, Access to Housing ne sera pas en mesure d'examiner l'admissibilité de votre demande.

Votre demande est complète lorsque chaque membre du ménage âgé de plus de 16 ans a signé le consentement et la déclaration. Vous devez fermer le document pour passer à la fenêtre suivante.

5.10 État de la demande

Une fois que vous avez terminé les étapes de soumission de votre demande, vous verrez la fenêtre **Application Status**. Veuillez noter le numéro de votre demande.

Une fois que votre demande aura été évaluée par Accès au logement, votre statut passera à « **Eligible** » si vous répondez aux critères du logement à loyer proportionné au revenu des locataires. Vous recevrez une notification par courriel et pourrez consulter l'avis de décision dans la section « **Review Mail** » de la demande.

5.11 Demande de service

MyAccesstoHousingTO vous permet d'effectuer la plupart des changements et mises à jour de votre demande directement sur votre compte. Une fois admissible, vous pouvez lancer une demande de service pour l'une des raisons suivantes, si nécessaire :

- Désactiver votre demande pour une urgence médicale. Pour cette demande, il vous sera demandé de télécharger un rapport médical comme preuve de votre urgence médicale pour approuver votre demande de désactivation.
- Désactiver votre demande en raison d'un rapprochement spécial des priorités
- Réactiver votre demande
- Demander une révision de décision
- Diviser une demande de logement à loyer proportionné au revenu des locataires en deux demandes distinctes sur la liste d'attente

Pour ajouter une demande de service, sélectionnez « **Add Service Request** ».

Une fenêtre contextuelle s'ouvre. Sélectionnez le motif de la demande de service dans le menu déroulant. Vous serez invité à documenter les détails de votre demande. Veuillez fournir suffisamment d'informations pertinentes pour permettre à Access to

Housing de comprendre votre demande. Cliquez sur « **Save** » pour enregistrer votre demande.

5.12 Complexes immobiliers

Vous ne pouvez sélectionner et mettre à jour vos complexes immobiliers préférés que si le statut de votre demande est « **Eligible** ». Connectez-vous à MyAccesstoHousingTO et vérifiez que votre demande est « **Eligible** » dans le menu **Application Status**.

En fonction des informations que vous avez fournies dans votre demande, vous verrez une liste de tous les complexes immobiliers disponibles pour lesquels vous êtes admissible, sous l'onglet « All Available Building Complexes ». Vous pouvez en sélectionner autant ou aussi peu que vous le souhaitez. Cliquez sur « **Next** » pour enregistrer vos sélections et continuer. Une fois que vous aurez terminé vos sélections, elles apparaîtront sous l'onglet « **My Building Selections** ».

5.13 Consulter le courrier

Dans la section « **Review Mail** », vous pourrez consulter toutes les communications qui vous ont été envoyées par Access to Housing.

6 Mise à jour de votre demande

Vous êtes tenu de mettre à jour régulièrement les informations relatives à votre demande. Vous devez notamment modifier vos coordonnées ou les membres de votre ménage, et télécharger votre avis de cotisation le plus récent. Il est de votre responsabilité de maintenir votre demande à jour.

7 Comment modifier les paramètres de votre compte

Vous pouvez mettre à jour les paramètres de votre compte (par exemple, l'adresse électronique) en allant sur « **My Account** », puis en sélectionnant « **My Profile** ». Vous pouvez vous abonner et vous désabonner aux notifications par courriel, modifier votre mot de passe ou changer votre adresse électronique.

7.1 Modifier votre mot de passe

Pour modifier votre mot de passe, vous devrez saisir votre mot de passe actuel. Si vous oubliez votre mot de passe, cliquez sur la fonction « **Forgot Password** » sur la fenêtre de connexion.

7.2 Mise à jour de votre adresse électronique

Il est important de tenir à jour votre adresse électronique, car vous serez informé par courriel des communications de Access to Housing par l'intermédiaire de votre compte MyAccesstoHousingTO. Si vous devez modifier l'adresse électronique indiquée sur

vosre demande, connectez-vous d'abord avec votre adresse électronique actuelle. Sélectionnez « **Update Email Address** » dans vos paramètres « **My Account** » pour effectuer la modification.

8 Comment se déconnecter

Vous devez toujours vous assurer de vous déconnecter de votre compte, surtout si vous utilisez un ordinateur public (par exemple, dans un centre d'aide au logement, une bibliothèque publique de Toronto ou un organisme communautaire).

Veillez conserver en lieu sûr votre nouveau nom d'utilisateur et votre mot de passe. Ne partagez pas votre mot de passe avec d'autres personnes.

Pour vous déconnecter, cliquez sur le coin supérieur droit de la fenêtre à côté de votre nom. Un menu déroulant apparaîtra.

Pour plus d'informations, visitez le site www.toronto.ca/accesstohousing.