

Une prestation sans obstacle :

Cocréation de principes et de recommandations
pour l'administration de la prestation canadienne
pour les personnes en situation de handicap



MARCH
OF DIMES
CANADA

LA MARCHE
DES DIX SOUS
DU CANADA



Prospérité Canada

Table des matières

Introduction	3
Vue d'ensemble	3
Méthodologie	4
Portée du rapport	5
Thèmes abordés	6
Principes et recommandations pour l'administration de la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap	9
1. Rien sur nous sans nous	9
2. Ne pas nuire	10
3. Garantir un accès équitable	11
4. Favoriser la dignité	17
5. Réduire le fardeau	18
6. Favoriser la confiance et l'agentivité	24
7. Être diligent et réactif	28
Objectifs stratégiques de la PCPH : Nos attentes	29
Conclusion et prochaines étapes	32
Annexes	33
Annexe I : Guide de l'entretien pré-atelier	33
Annexe II : Discussion en prévision de l'atelier de cocréation	35
Annexe III : Organismes participants	36
Annexe IV : Guide pour le groupe de discussion	37
Annexe V : Ressources complémentaires	39



Introduction

Vue d'ensemble

Fondée il y a plus de 70 ans, la Marche des dix sous du Canada est un organisme national de bienfaisance engagé à soutenir l'équité, favoriser l'autonomie et créer de véritables changements qui aideront les personnes en situation de handicap à l'échelle du Canada à accéder à leur plein potentiel. En tant que fournisseur de services, ressource et défenseur de premier plan, la MDSC ouvre la voie aux personnes en situation de handicap pour qu'elles vivent une vie pleine et significative dans un monde inclusif.

Fondé en 1986, Prospérité Canada est un organisme de bienfaisance canadien qui se consacre à élargir, grâce à des politiques et des programmes novateurs, les possibilités économiques des Canadiennes et Canadiens vivant dans la pauvreté. En tant que chef de file canadien dans le domaine de l'autonomisation financière, Prospérité Canada travaille en collaboration avec les partenaires gouvernementaux, commerciaux et communautaires afin d'élaborer et de promouvoir des politiques, des programmes et des ressources en matière de finance en vue de transformer la vie de toutes les Canadiennes et de tous les Canadiens et de favoriser leur prospérité.

La Marche des dix sous du Canada et Prospérité Canada ont établi un partenariat dans le cadre de la présente initiative en lien avec les priorités qu'ils partagent :

- Renforcer l'autonomisation financière et la sécurité des personnes en situation de handicap qui présentent un faible revenu;
- Augmenter les recours aux prestations financières gouvernementales pour les personnes en situation de handicap qui présentent un faible revenu;
- Garantir l'accessibilité de prestations gouvernementales en adoptant une approche de conception centrée sur l'utilisateur, en plaçant les personnes en situation de handicap au cœur du processus d'élaboration des programmes et des services.



L'expertise distinctive mais complémentaire des organisations a abouti à la production de ce rapport. La force de la Marche des dix sous du Canada réside dans sa profonde connaissance en matière de services auprès des personnes en situation de handicap et dans sa portée auprès de milliers de personnes touchées par un handicap dans les communautés. Prospérité Canada est, pour sa part, un chef de file de l'utilisation de rétroactions centrées sur l'utilisateur pour promouvoir des innovations, des politiques et des programmes qui créent une opportunité économique pour les personnes vivant dans la pauvreté.

Méthodologie



Atelier de cocréation

La Marche des dix sous du Canada et Prospérité Canada ont organisé un atelier de cocréation ayant eu lieu le 25 octobre 2022. Cette discussion collaborative visait à cibler le développement de principes pour guider l'administration de la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap (PCPH), l'objectif étant de veiller à ce que les demandeurs admissibles puissent accéder à cette nouvelle prestation de revenu du gouvernement fédéral.

À cette fin, des représentants et porte-parole d'organismes de personnes en situation de handicap et d'autonomisation financière, des défenseurs des personnes en situation de handicap ainsi que des personnes ayant une expérience vécue du handicap ont été réunis. En tout, 33 participants étaient présents. Quatorze représentants du gouvernement fédéral étaient également présents à titre d'observateurs. (Voir l'annexe III pour une liste complète des organismes participants.)

Au cours de la séance virtuelle de deux heures et demie, les participants ont partagé des idées et élaboré conjointement des principes et des recommandations pour aider à guider l'administration de la PCPH par le gouvernement fédéral. (Voir l'annexe II pour connaître le contenu de la discussion en prévision de l'atelier de cocréation.) L'atelier était divisé en trois parties :

- **Partie 1** : Une synthèse des informations recueillies à ce jour a été présentée, suivie d'une discussion s'appuyant sur l'ébauche des valeurs et des principes afin de permettre une compréhension collective des enjeux abordés.
- **Partie 2** : Le groupe a été divisé en petits groupes pour formuler des recommandations réalistes pour chacun des principes.
- **Partie 3** : Le groupe entier s'est réuni à nouveau et chaque petit groupe a fait la présentation de ses réflexions, avant qu'ait lieu une discussion sur les principaux points à retenir et les étapes à venir.

Les résultats de l'atelier ont été partagés avec les participants et les observateurs dans un rapport intérimaire en mars 2023.

Groupes de discussion

À la suite de l'atelier de cocréation et du rapport intérimaire, la Marche des dix sous du Canada a créé et mené une série de groupes de discussion en février et mars 2023 pour valider et peaufiner les premiers résultats et les premières recommandations. L'apport direct des participants des groupes de discussion est intégré sous forme de citations, tout au long du présent rapport.

Au total, 70 participants divisés en 8 sous-groupes de discussion, ont participé à une rencontre virtuelle d'une durée de 90 minutes. Il s'agissait principalement de personnes en situation de handicap (environ 75 pour cent des participants), des membres de familles et des proches aidants (environ 20 pour cent des participants), et quelques défenseurs et employés de première ligne ayant une expérience professionnelle de soutien aux personnes en



situation de handicap pour leur permettre d'accéder aux prestations et programmes. Il s'agissait de jeunes adultes tout autant que des aînés en provenance de 7 provinces et territoires différents, y compris l'Alberta, la Colombie-Britannique, le Manitoba, le Nouveau-Brunswick, les Territoires-du-nord-ouest, la Nouvelle-Écosse et l'Ontario. Une entrevue individuelle a aussi été menée par un facilitateur clé avec un participant qui a exprimé de l'inconfort à s'exprimer en groupe.

Six groupes de discussion de l'atelier de cocréation ont été constitués à partir de la base d'usagers et d'employés de la Marche des dix sous du Canada ainsi que d'autres organismes offrant des services aux personnes en situation de handicap. Un groupe de discussion a été constitué en partenariat avec L'Arche Canada, pour la représentation spécifique des personnes ayant une déficience intellectuelle. Le dernier groupe a inclus des membres du Comité consultatif d'intervention de la Marche des dix sous du Canada. Il s'agit d'un groupe d'individus ayant une expérience vécue d'un handicap qui fournis des commentaires et des conseils pour les priorités d'intervention de l'organisme.

Le facilitateur des groupes de discussion a posé des questions qui visent trois principaux thèmes :

1. Les obstacles ou défis actuels auxquels font face les participants pour accéder aux prestations gouvernementales.
2. Qu'est-ce qui a bien fonctionné pour les participants quand ils ont accédé aux prestations gouvernementales.
3. À quoi ressemblerait un processus idéal pour l'accès à la nouvelle prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap.

De plus, les commentaires des participants face aux résultats du rapport intérimaire ont été recueillis. (Voir l'annexe IV pour le guide des groupes de discussion.)

Les usagers et proches aidants ayant participé aux groupes de discussion ont reçu une carte-cadeau de 50 \$ en reconnaissance de leur temps et de leur apport.

Portée du rapport

En 2022, les consultations menées dans le cadre du Plan d'action pour l'inclusion des personnes en situation de handicap financé par le gouvernement, ont porté sur les questions essentielles concernant les objectifs de la PCPH et qui en seront les principaux bénéficiaires. Dans le présent rapport, la Marche des dix sous du Canada et Prospérité Canada se sont concentrés à savoir *comment* les personnes admissibles accéderont à la PCPH et ce, dans le but d'éliminer les obstacles, dès le début, pour en maximiser l'accessibilité. Les deux organismes ont estimé l'accessibilité est un sujet important pour lequel des contributions utiles peuvent être apportées.

Par conséquent, le présent rapport porte précisément sur la façon dont les utilisateurs accéderont à la PCPH et comment elle sera administrée, plutôt que des questions relatives aux prestations, comme le montant, l'admissibilité, etc.

Une note concernant la *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)*

Les principes proposés dans le présent rapport visent à compléter, et non pas à remplacer, les principes de la LCA. Les participants étaient d'accord de convenir que tous les nouveaux programmes pour les personnes en situation de handicap doivent être enracinés dans les principes de la LCA. En l'absence d'une norme de service à la clientèle accessible pour les programmes et services du gouvernement fédéral pour guider l'administration de la LCA, les principes soulignés ici se veulent une suite logique des principes de la LCA, dans le contexte de cette nouvelle prestation.



Thèmes abordés

documents sensibilisation
défi traumatisme
formulaires peur médecin
processus de demande obstacles

Plusieurs thèmes importants ont émergé dans le cadre de nos discussions avec les participants, notamment les multiples défis auxquels les personnes en situation de handicap sont confrontées lorsqu'elles essaient d'accéder aux programmes, prestations et services gouvernementaux :

« Parfois, après avoir été refusée une fois, la personne arrête de faire une demande. »

– Personne en situation de handicap et proche aidant

Agents du gouvernement : Les participants ont mentionné qu'ils sont souvent jugés inadmissibles jusqu'à ce qu'ils puissent prouver leur admissibilité. Ils ont le sentiment qu'on doutait d'eux, qu'on ne leur faisait pas confiance ou qu'on cherchait à leur mettre des bâtons dans les roues. À leurs yeux, les agents du gouvernement étaient là pour examiner minutieusement leur demande, plutôt que pour les aider. Leur réponse par défaut était « non ». Ils ont fait remarquer que dans de nombreux cas, la demande initiale est d'abord refusée, puis approuvée en appel après avoir reçu le soutien des cliniques juridiques et des organismes communautaires. C'est alors qu'elles peuvent enfin accéder aux prestations.

« Les personnes croient qu'ayant affaire aux bureaux gouvernementaux... leur dignité est mise en doute car plusieurs personnes ont éprouvé tellement de déception et de frustration... Dès le début, la peur de faire une demande cause beaucoup d'anxiété. »

– Membre de la famille et défenseur des personnes en situation de handicap

Manque de respect et de dignité : Les participants ont décrit le sentiment qu'ils étaient obligés de « quémander de l'argent » plutôt que de considérer les prestations comme étant un droit légal. Ils ont dit que de prouver son handicap est une expérience difficile qui peut être troublante et que les demandeurs doivent revivre plusieurs fois. Pour plusieurs autres, essayer de s'ajuster à un programme unique pour tous ou de partager leur expérience nuancée du handicap dans la limite d'un formulaire sur papier était démoralisant. De nombreux participants ont exprimé une profonde méfiance à l'égard du gouvernement et aux processus de demande de prestation qui peuvent causer l'anxiété, notant que « les personnes ayant un handicap sont forcées de survivre aux systèmes. »

Processus onéreux et récurrents : Les participants ont exprimé leur frustration face aux processus de demande et d'administration des prestations qui étaient compliqués, longs et fastidieux. Ils ont cité l'obligation de fournir un grand nombre de formulaires et de documents médicaux, des cas où l'information est cloisonnée entre les services gouvernementaux (p. ex. : prestations de maladie de l'assurance-emploi, prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (RPC), crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH), programmes provinciaux et territoriaux, programme d'aide au remboursement pour les prêts d'études), mais aussi de devoir recommencer la procédure de demande si toutes les étapes n'étaient pas terminées dans le délai prescrit. De plus, ils ont souligné l'aberration de devoir prouver à maintes reprises des handicaps permanents ou d'invalidité de longue durée comme le syndrome de Down ou la paralysie cérébrale.

Manque de soutien pour faire une demande :

Face aux difficultés rencontrées lors des démarches pour accéder à une prestation, plusieurs participants ont indiqué qu'avoir du soutien individuel de quelqu'un qui connaît le processus était un facteur déterminant pour l'accès réussi à une prestation. Cependant, plusieurs personnes en situation de handicap n'ont pas accès à ce type de soutien, et les organismes communautaires n'ont pas toujours les ressources pour offrir un tel soutien.

Obstacles financiers : Plusieurs participants ont indiqué la présence d'obstacles financiers pour accéder aux prestations, notamment en raison des frais facturés par les professionnels de la santé pour remplir des formulaires médicaux et des évaluations diagnostiques. Combinés à l'incertitude de ne pas être approuvé, les obstacles financiers peuvent décourager plusieurs personnes de faire une demande.

« Les personnes qui ont différents handicaps, nous avons de la difficulté avec les documents pour diverses raisons, que ce soit de recevoir de l'aide avec les documents, pouvoir les lire, pouvoir les voir, pouvoir comprendre la question. Les documents sont un cauchemar pour la plupart des personnes en situation de handicap. »

– Personne en situation de handicap

« Il a été tellement long de remplir tous les documents pour les [prestations d'invalidité du RPC]. Cela a pris un an et demi ou deux ans. »

– Personne en situation de handicap

« Il y a plusieurs années, je me suis engagé dans le processus de demande, plus avec les personnes ayant une lésion cérébrale sévère. Elles avaient besoin de quelqu'un pour les accompagner au cours du processus de demande. Elles n'auraient pas pu réussir le processus de demande. »

– Membre du personnel de première ligne

« On entend toutes les histoires d'horreur au sujet des personnes qui sont refusées et qui doivent dépenser de l'argent pour être approuvées. J'ai été chanceuse. La première fois que j'ai fait une demande, j'ai été approuvée, mais j'ai entendu tellement d'histoires d'horreur au sujet des prestations d'invalidité du RPC et de personnes qui étaient refusées. »

– Personne en situation de handicap

« *Quand on parle au téléphone et ensuite ils disent, 'Allez au site Internet et faites ceci ou cela,' et qu'on ne peut pas le faire.* »

– Personne en situation de handicap

« *Chez les personnes sous le seuil de pauvreté, acheter un ordinateur n'est pas quelque chose qui est très facile à faire.* »

– Membre du personnel de première ligne

« *Je connais quelqu'un qui n'est lié à aucun organisme. Elle ne quitte pas sa maison, elle ne sait pas ce qui est disponible pour elle, elle ne reçoit pas de soutien. Je ne suis pas certain comment nous pouvons entrer en contact avec les personnes isolées.* »

– Personne en situation de handicap

« *Le bureau responsable du traitement des demandes n'est même pas situé dans notre ville. Nous devons conduire à la ville avoisinante.* »

– Membre du personnel de première ligne ayant une expérience vécue d'un handicap dans un endroit rural

« *Ayant discuté avec tellement de personnes pendant tellement d'années... les personnes ne réalisent pas à quoi elles peuvent être admissibles si elles avaient le médecin approprié pour les soutenir [ou] si elles avaient un défenseur pour les aider au cours du processus.* »

– Membre de la famille et défenseur pour les personnes en situation de handicap

Obstacles technologiques : Bien que les demandes numériques aient facilité l'accès pour plusieurs personnes en situation de handicap, plusieurs autres personnes font face à des obstacles pour compléter les processus de demandes en ligne, y compris l'accès à une connexion Internet fiable, des fonds limités pour l'achat d'un ordinateur ou d'un appareil mobile, et un manque de connaissances et de compétences en informatique.

Obstacles intersectionnels : Les participants ont souligné que les obstacles décrits ci-dessus étaient ressentis le plus fortement par les populations vulnérables vivant avec une combinaison de plusieurs obstacles, notamment les peuples autochtones, les membres des communautés racisées, les personnes qui vivent dans des communautés rurales et éloignées, les nouveaux arrivants, les personnes à statut précaire, les personnes sans domicile fixe, les personnes qui vivent dans un centre institutionnel et les personnes n'ayant pas accès aux agences de services. Les personnes qui ne produisent pas de déclarations de revenus ou qui n'ont pas de pièce d'identité émise par le gouvernement doivent également faire face à un obstacle particulier pour accéder aux prestations. Les obstacles mentionnés incluent l'absence d'accès numérique, les obstacles linguistiques, le manque de soutien individuel des agences et l'accès limité aux professionnels de la santé en mesure de certifier l'invalidité.

Manque de connaissance des programmes :

Parallèlement aux obstacles auxquels les demandeurs doivent faire face, les participants ont noté que la connaissance des programmes de prestations des gouvernements existants est très faible, en particulier parmi les groupes marginalisés. Ils ont souligné la nécessité « de faire connaître les avantages aux personnes ciblées » plutôt que de supposer qu'elles ont toutes une connaissance des prestations disponibles. Les personnes en situation de handicap sont souvent informées des prestations par d'autres personnes de leur entourage, comme les professionnels de la santé, les fournisseurs de services, les pairs et les membres de leur famille. Ce qui démontre un besoin d'améliorer la sensibilisation à plusieurs niveaux. Certains participants ne connaissaient pas l'existence des prestations qui leur étaient offertes, et ce, pendant plusieurs années, ou ils en ont seulement été informés par hasard.



Principes et recommandations pour l'administration de la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap

liste information
téléphone en personne numérique
accès simple travailleur social
employés défenseurs

Les sept principes suivants ont émané de notre séance de cocréation et des groupes de discussion ultérieurs avec des personnes en situation de handicap. Chaque principe est accompagné de recommandations accessibles liées à l'administration de la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap.

1 Rien sur nous sans nous

Personne ne peut mieux comprendre les implications de l'élaboration et des choix administratifs relatifs à la PCPH que les personnes en situation de handicap. La rétroaction itérative et les commentaires des personnes les plus touchées permettront au gouvernement d'éviter d'entraver, par inadvertance, l'accès à la PCPH. En impliquant les personnes en situation de handicap en tant que décideurs et cocréateurs, le gouvernement peut éviter de créer des expériences qui sont frustrantes, épuisantes et déshumanisantes, comme cela a si souvent été le cas avec d'autres prestations publiques à tous les niveaux de gouvernement.

1. Inclure la participation des personnes en situation de handicap et des organismes d'aide aux personnes en situation de handicap dans toutes les étapes du développement de la PCPH : Dans son processus de conception des détails concrets de la PCPH et de détermination de la façon dont elle sera livrée et administrée, le gouvernement doit inclure des « tests de résistance » de ses choix auprès des personnes ayant une expérience vécue d'un handicap pour s'assurer que les erreurs associées aux programmes de prestations antérieurs ne soient pas reproduites. Les personnes en situation de handicap sont les mieux placées pour aider le gouvernement à codévelopper de meilleures approches pour la conception, l'admissibilité et les procédures d'appel de la prestation.

« *Nous sommes les experts... Nous devons être présents lors de la conception [de ces demandes] pour savoir où se situent les problèmes. Nous ne devrions pas être seulement consultés après coup.* »

– Personne en situation de handicap

2. Appliquer des méthodologies d'expérience utilisateur et de conception de services pour assurer que la PCPH et son administration sont vraiment conviviales : Il existe de nombreuses méthodologies établies et efficaces d'expérience utilisateur et de conception de services qui peuvent être utilisées pour intégrer l'expertise des personnes ayant une expérience vécue des processus de conception et de prise de décision. Utiliser ces méthodologies peut aider à prévenir ou atténuer les préjudices associés aux prestations d'invalidité, aux programmes et aux processus de service du gouvernement.

2

Ne pas nuire

Le parcours que les personnes en situation de handicap doivent franchir est habituellement long, ardu, frustrant, et souvent sans succès lors de la première démarche, exigeant qu'elles portent ensuite en appel la décision rendue initialement. De plus, ces démarches sont souvent coûteuses en fait de temps et d'argent que les demandeurs doivent investir pour obtenir les documents nécessaires pour ainsi démontrer leur admissibilité. Elles sont aussi émotionnellement douloureuses car les demandeurs peuvent éprouver des difficultés avec la lourdeur des processus administratifs, le manque d'accès à des évaluateurs qualifiés, le stress financier, et les délais entourant le traitement des demandes et dont l'avancement leur est inconnu, les laissant ainsi en suspens pendant des mois et même des années. Pour certains demandeurs, la nécessité de raconter leurs expériences traumatiques apporte à chaque fois une douleur renouvelée et une angoisse psychologique.

Les demandeurs ayant accédé à la prestation peuvent aussi faire l'objet d'examens ou de processus de requalification qui exigent qu'ils répètent plusieurs des expériences négatives soulignées ci-dessus. Les bénéficiaires qui sont légitimement admissibles, mais incapables de répondre aux lourdes exigences administratives dans un laps de temps défini, peuvent voir leurs prestations arrêtées et peuvent être informés qu'ils doivent rembourser des milliers de dollars entraînant une dette qui peut affecter d'autres prestations, remboursements d'impôts et sources de revenu.

Tous ces préjudices sont évitables, et, donc, jugés comme déraisonnables. Les programmes de prestations de revenu comme la PCPH sont créés, financés, et soutenus par le gouvernement et la population du Canada pour aider et soutenir les personnes vulnérables au Canada – non pas pour leur nuire et faire en sorte que leur vie soit encore plus difficile et douloureuse. Néanmoins, ceci est trop souvent l'expérience que rapportent avoir vécu des demandeurs et des bénéficiaires des programmes actuels de prestations d'invalidité au Canada.

Par conséquent, un principe essentiel gouvernant la PCPH devrait être qu'elle ne nuise pas aux personnes qu'elle vise à aider. Ce principe oblige vraiment le gouvernement d'approfondir ses connaissances au sujet des façons dont la conception et les choix administratifs de la prestation affectent les demandeurs et les bénéficiaires; et de viser ainsi que d'atteindre, une norme beaucoup plus élevée que les prestations d'invalidité antérieures à cet effet.

« *J'ai remarqué plusieurs fois que des personnes qui devaient absolument bénéficier du POSPH étaient refusées, en raison d'une petite erreur.* »

– Employé de première ligne

« *[Il y a du] stress quand elles ont dû faire une nouvelle demande, du stress qu'elle pourrait être retirée, et la honte d'avoir besoin d'aide.* » – Membre de la famille

« *Les usagers ne devraient pas avoir l'impression qu'ils font quelque chose de mal en accédant au service.* »

– Employé de première ligne

1. Évaluer toutes les options de conception et d'administration pour le risque potentiel aux demandeurs et bénéficiaires : Lors de l'élaboration de la PCPH et des processus d'administration la soutenant, le gouvernement devrait identifier différents risques potentiels pour les demandeurs/bénéficiaires. Il devrait analyser officiellement toutes les options de conception et d'administration pour réduire ces risques afin qu'ils soient correctement évalués dans les décisions concernant la PCPH. Les personnes ayant une expérience vécue d'un handicap devraient être impliquées pour aider à identifier les risques potentiels et à valider les analyses des risques. Les évaluations des risques devraient être périodiquement mises à jour, en fonction de la rétroaction des utilisateurs de la PCPH et des autres données administratives.



3 Garantir un accès équitable

En plus des obstacles causés par un handicap, les demandeurs peuvent faire face à des obstacles supplémentaires découlant de la pauvreté, de la difficulté de communiquer en anglais ou en français, d'un faible niveau d'alphabétisation, de leur origine autochtone ou racisée, du fait qu'ils vivent dans une région rurale ou éloignée, qu'ils se trouvent dans une situation de logement précaire, et plus encore. Ces obstacles risquent d'entraver l'accès à la PCPH pour les demandeurs admissibles qui peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire pour naviguer avec aisance dans le processus de demande et mener à bien la demande.

1. Adapter la conception en fonction des personnes qui sont les plus difficiles à atteindre pour améliorer les processus pour tous :

Pour assurer un accès équitable à la PCPH, il est essentiel que le gouvernement fédéral conçoive un plan de visibilité et de rayonnement de la PCPH, de demande de prestations, ainsi que les processus d'administration de la PCPH, en fonction des personnes qui sont les plus difficiles à atteindre et qui rencontrent le plus d'obstacles. Pour ce faire, le gouvernement devra créer des processus plus conviviaux pour tous les demandeurs et bénéficiaires et garantir que les personnes qui rencontrent le plus d'obstacles pour accéder à la PCPH soient pleinement incluses. Il faudra travailler avec des organismes d'aide aux personnes ayant un handicap et les autres partenaires servant les personnes qui rencontrent le plus d'obstacles, afin de définir les sous-populations difficiles à atteindre ainsi que d'identifier et concevoir des solutions aux obstacles susceptibles de les empêcher d'accéder à la PCPH.

« [Plusieurs personnes en situation de handicap] n'ont pas un logement adéquat ou de la nourriture et elles ne peuvent pas même penser à faire une demande pour des prestations gouvernementales. Elles n'en ont pas l'énergie. »

– Défenseur des personnes en situation de handicap

2. S'associer avec les intermédiaires les mieux placés pour entrer en contact avec les groupes difficiles à atteindre : Les activités de visibilité doivent cibler les groupes les plus difficiles à atteindre et les intermédiaires tels que les organismes communautaires qui ont des contacts réguliers avec ces groupes. Il faut mobiliser et soutenir les intermédiaires appropriés pour fournir à ces groupes des informations au sujet de la PCPH et sur la manière d'y accéder. (Voir le principe 3, recommandation 8, pour une liste d'intermédiaires appropriés.)

« Je peux avoir le même handicap que [mon collègue] et il nous affecterait de façons très différentes en raison de nos expériences vécues, de nos différences physiques, [etc.]. »

– Employé de première ligne

« Il y a aussi des handicaps qui sont dynamiques... Par exemple, je souffre de fibromyalgie, il y a certains jours quand j'ai une douleur extrême, je peux à peine sortir du lit et il y a d'autres jours quand je peux me lever et marcher sans problème autour de ma maison. »

– Personne en situation de handicap

3. Conception en fonction des divers handicaps : Les besoins des différentes personnes en situation de handicap pour l'accès à la PCPH variera beaucoup. Les modes d'accès et de communication doivent refléter les divers handicaps, y compris les handicaps physiques, intellectuels, de communication, d'apprentissage, visuel, épisodiques, de santé mentale et tout autre handicap. Ils doivent fournir des soutiens uniques en fonction des besoins individuels.

4. Travailler avec des intermédiaires pour tirer profit des canaux de visibilité spécifiques qu'ils offrent et adapter le contenu selon différents groupes desservis : Les formats du rayonnement et de la diffusion d'information doivent être adaptés en fonction des divers groupes ciblés. Le gouvernement fédéral devra travailler avec des intermédiaires pour déterminer les canaux de rayonnement et les formats de diffusion les plus efficaces, p. ex., dans diverses langues et divers formats accessibles comme le braille, l'ASL, le sous-titrage, et autres méthodes, pour s'assurer que des ressources sont disponibles pour soutenir ce travail de diffusion.

5. Utiliser une approche omnicanale pour recevoir des demandes des demandeurs/bénéficiaires de la PCPH et communiquer avec eux : Les personnes ayant un handicap doivent savoir qu'elles pourront communiquer et faire une demande sur le canal de leur choix et que le système et les personnes avec lesquelles elles interagissent sont entièrement équipés pour répondre par le même canal.

Pour ce faire, il faut :

- Veiller à ce que les options en personne, par téléphone, par ATS, par courriel, par appel vidéo, par clavardage virtuel, sous-titré en direct, et par envoi postal soient activement prises en charge tout au long du processus de demande de la PCPH par les représentants de première ligne des services gouvernementaux et la direction;
- Offrir aux demandeurs la possibilité de recevoir un soutien individuel s'ils ont du mal à terminer une partie du processus de demande; et
- Fournir un soutien financier et une formation pour les intermédiaires partenaires pour combler les lacunes de communication là où il n'est pas possible pour le gouvernement de le faire, p. ex., soutien en personne dans une communauté éloignée.

Les participants ont indiqué diverses préférences pour les formats de demande et de communication. Bien que les formulaires sur papier et l'aide en personne à des bureaux accessibles étaient le plus utiles pour certaines personnes, d'autres croyaient que les processus numériques permettent un nouveau niveau d'accessibilité. Tous les formats doivent être offerts d'une façon égale et soutenus par tous les employés du programme de la PCPH.

6. Mettre en place des cliniques d'identification :

Certaines personnes en situation de handicap n'auront pas la pièce d'identité requise pour faire une demande pour la PCPH. Pour les aider, le gouvernement devrait créer des cliniques d'identification offertes par Service Canada ainsi que par des partenaires provinciaux et territoriaux et/ou des organismes intermédiaires pertinents qui desservent déjà les populations ciblées. Ces cliniques devraient être fournies dans les régions où les gens sont moins susceptibles d'avoir une pièce d'identité, p. ex., les communautés autochtones, les refuges pour les personnes sans domicile fixe, les centres alimentaires communautaires, les banques alimentaires.¹

7. Continuer de financer et de tirer parti de l'infrastructure de déclaration de revenus

actuelle gratuite ou à bas coût et des partenariats : La déclaration de revenus représente une faible priorité pour les personnes qui reçoivent des soutiens du revenu fédéraux, provinciaux et territoriaux, en fonction de l'idée fautive qu'il y a peu d'avantages de la produire. Étant donné la probabilité que la déclaration de revenus sera une condition préalable pour recevoir la PCPH, un accès équitable doit être fourni à chaque étape requise. L'Agence du revenu du Canada travaille pour optimiser l'accès à la déclaration de revenus, y compris un programme gratuit de déclaration par téléphone et le développement, récemment annoncé d'un programme pilote pour la déclaration automatique de revenus. Néanmoins, plus d'actions doivent être posées avant la mise en œuvre de la PCPH, y compris l'amélioration des partenariats communautaires actuels et le financement de nouveaux partenaires pour normaliser et faciliter la déclaration de revenus pour la population ciblée. Ces partenariats peuvent promouvoir les avantages financiers véritables de produire une déclaration de revenus pour les personnes qui reçoivent des soutiens de revenus d'invalidité fédéraux, provinciaux et territoriaux pour aider à augmenter l'utilisation des prestations comme le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) et le REEI.

« *Quand nous avons fait une demande pour le POSPH, il n'y avait aucune solution technologique [alors] nous avons dû nous rendre en personne pour une entrevue. Cela était très stressant. Je pense que ce format [numérique] serait préférable. Offrir différents formats, différents types d'accès, cela accommode les gens.* »

– Membre de la famille

« *Je connais plus la technologie, mais mon père, il veut apprendre le processus pour créer un compte auprès de l'ARC [pour la pension de vieillesse]... Il n'a pas de cellulaire... pour effectuer l'authentification à deux facteurs et l'accréditement bancaire... Il croit que cela exige trop d'étapes, ça le frustré, donc, il est moins probable qu'il le fasse.* »

– Personne en situation de handicap

1 Sanders C, Burnett K, Lam S, Hassan M, Skinner K. (2020). "You Need ID to Get ID": A Scoping Review of Personal Identification as a Barrier to and Facilitator of the Social Determinants of Health in North America. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 17(12):4227. <https://doi.org/10.3390/ijerph17124227>

8. Mobiliser les partenaires et, si nécessaire, financer leur travail pour fournir une navigation et un soutien relatif au processus de demande de la PCPH : Certains demandeurs et bénéficiaires auront besoin d'un soutien et d'une assistance supplémentaires pour accéder à la PCPH et continuer de la recevoir, le cas échéant. Il est essentiel que le gouvernement encourage, dans ses plans et budgets administratifs de la PCPH, la collaboration, la coordination et, dans certains cas, le financement d'organismes intermédiaires tierces « de défenseurs » pour fournir cette aide supplémentaire. Voici des suggestions d'intermédiaires clés :

« J'étais au centre de réadaptation, et le travailleur social m'a aidé à remplir le formulaire [pour l'assurance-emploi]. Je n'aurais pas pu le faire moi-même. J'ai subi un AVC et je n'étais pas certain comment [remplir le formulaire], car tout se trouvait sur l'ordinateur. »

– Survivant d'un AVC

« Avoir l'accès à un professionnel aide beaucoup... quelqu'un qui peut tout interpréter et qui sait ce qui doit être fait. »

– Personne en situation de handicap

- Organismes de défense des personnes en situation de handicap;
- Organismes représentant les communautés autochtones et racisées;
- Organismes offrant des services généraux de déclaration de revenus et de soutien relatif aux prestations;
- Autres programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux pour les personnes en situation de handicap; et
- Fournisseurs d'autres services à grande échelle que les personnes en situation de handicap utilisent – p. ex., fournisseurs de services, soins de santé primaires, santé publique municipale, centres de santé communautaires.

Comme les participants l'ont indiqué, un soutien individuel auprès de différents points de contact, est souvent une condition préalable afin qu'une personne s'informe au sujet d'une prestation, en fasse la demande, et la reçoive. Il faut offrir de l'aide à tout demandeur qui en a besoin pour assurer que la PCPH sera offerte et accessible équitablement.

9. Élargir la liste des professionnels de la santé qualifiés pour évaluer le statut d'invalidité dans leur champ de pratique : Il est très difficile pour de nombreuses personnes en situation de handicap de trouver un médecin ou un autre professionnel de la santé pour évaluer leur statut d'invalidité, pour une demande pour le CIPH ou une prestation de soutien du revenu pour les personnes en situation de handicap. Dans la mesure où cette étape est requise pour la PCPH, ou tout autre programme fédéral pour les personnes en situation de handicap, comme le CIPH, pour déterminer l'admissibilité de quelqu'un à la PCPH, il est essentiel que la liste des professionnels qualifiés désignés pour évaluer le statut d'invalidité, soit élargie pour augmenter la capacité de traitement des demandes et la rapidité de la prise en charge d'un formulaire médical. Il faut aussi mieux informer le personnel quant aux professionnels de la santé qualifiés qui peuvent effectuer des évaluations du handicap.

10. Réduire le coût des évaluations du handicap :

De nombreuses personnes en situation de handicap vivent sous le seuil de la pauvreté et n'ont pas les moyens de payer les frais élevés que l'on demande pour l'évaluation de leur statut d'invalidité. Ces coûts constituent un obstacle potentiel important à l'accès pour les personnes qui ont le plus besoin de la PCPH. Actuellement, pour être admissible au CIPH et au soutien du revenu du gouvernement fédéral, et éviter les frais d'évaluation, les demandeurs se tournent vers des entreprises privées qui facilitent le processus et qui facturent des frais élevés en fonction de la valeur des prestations reçues. Bien que le gouvernement fédéral ait tenté d'enrayer cette pratique avec l'aide des promoteurs du CIPH, la législation a été contestée pour des motifs constitutionnels et il n'est pas clair quand La Cour suprême du Canada statuera à cet effet.

Idéalement, le gouvernement fédéral travaillerait avec les régimes d'assurance-maladie provinciaux et territoriaux pour s'assurer que les coûts d'évaluation des professionnels de la santé soient entièrement couverts ou, si cela n'est pas possible, couvrirait directement les coûts.

11. Travailler avec des associations de professionnels qualifiés pour offrir une formation en évaluation du handicap :

Actuellement, les professionnels de la santé ne sont pas formés pour évaluer les handicaps et ils sont souvent réticents à le faire. Ils se retrouvent coincés entre leurs obligations face à leurs patients et la mauvaise perception de leur rôle de gardiens *de facto* des programmes de prestations du gouvernement. Dans certains cas, cela se traduit par un refus d'effectuer les évaluations ou une mauvaise application des critères d'admissibilité, ce qui limite l'accès au soutien du revenu pour les personnes en situation de handicap qui sont admissibles ou la mise en place d'un système de quotas arbitraires chaque année.

Offrir une formation standardisée à tous les professionnels de la santé qualifiés, sur leur rôle dans la facilitation de l'accès aux prestations gouvernementales, la façon d'effectuer une évaluation du handicap et de remplir les formulaires connexes pourrait aider à améliorer la qualité des évaluations, leur disponibilité et leur cohérence. La formation devrait idéalement être offerte par l'intermédiaire d'organismes professionnels et d'aide aux personnes en situation de handicap agréés et qualifier les participants pour des crédits de formation continue. Son contenu devrait inclure les contextes spécifiques des différents groupes de personnes en situation de handicap, les obstacles auxquels ces personnes doivent faire face et les principaux impacts de l'évaluation du handicap et des prestations de soutien du revenu.

« Si le gouvernement veut tous ces formulaires, pourquoi ne paie-t-il pas pour eux? J'ai payé des centaines de dollars pour des formulaires qui doivent être remplis. Le gouvernement les veut. Il devrait payer pour cela. Le gouvernement devrait payer le médecin. »

– Personne en situation de handicap

« Des médecins m'ont dit, 'Je ne suis pas vraiment la meilleure personne pour remplir le formulaire. Ce devrait être l'ergothérapeute,' mais... sur certains formulaires, ce doit être un médecin. »

– Employé de première ligne

« Ma mère a fait une demande pour l'AISH, et son médecin n'a pas réalisé qu'elle faisait une demande pour l'AISH quand il a écrit la lettre, donc, la lettre n'a pas même abordé ce que la prestation d'invalidité exigeait afin qu'elle soit admissible. »

– Personne en situation de handicap

12. Simplifier les formulaires pour mieux soutenir les professionnels qui évaluent le handicap : Les formulaires actuels d'évaluation du handicap peuvent être compliqués à remplir, même s'ils ont été améliorés. Si le gouvernement décide d'exiger une évaluation du handicap pour établir l'admissibilité des demandeurs de la PCPH, il devrait créer et mettre en place un formulaire simplifié. Il devrait aussi envisager d'améliorer les processus actuellement en place pour d'autres prestations liées au handicap en créant un outil de navigation en ligne accessible qui fournit des conseils clairs, étape par étape, sur la façon de remplir chaque section du formulaire. Il devrait aussi comporter une foire aux questions (voir le principe 5, recommandation 10, pour plus d'information au sujet des outils actuels). Lorsque des évaluations exigent que plusieurs professionnels de la santé fournissent de l'information, le formulaire à compléter devrait fournir une directive claire au sujet des responsabilités de chaque partie impliquée.

« Certaines personnes ne réalisent même pas qu'elles ont un handicap reconnu, les personnes ayant un handicap épisodique, le diabète, différents types, elles peuvent ne pas le réaliser. Il y a une impression qu'elles ne peuvent pas être admissibles ou qu'elles ne méritent pas d'être admissibles. »

– Défenseur des personnes en situation de handicap

13. Sensibiliser à la définition de « handicap » pour encourager plus de demandeurs admissibles à faire une demande : Il y a un manque de connaissance au sujet des conditions spécifiques qui peuvent être considérées à titre de « handicap » aux fins des prestations actuelles d'invalidité. Selon les critères d'admissibilité déterminés pour la PCPH, ce manque de sensibilisation peut également constituer un obstacle pour les demandeurs admissibles. Par exemple, plusieurs personnes qui éprouvent des problèmes de santé mentale peuvent ne pas s'identifier en tant qu'ayant un handicap mais elles peuvent répondre aux critères d'admissibilité des prestations actuelles d'invalidité. Il est important que la définition de handicap pour la PCPH soit clairement expliquée et que ce langage soit intégré dans toutes les communications et tous les formulaires de demande. Sinon, les demandeurs admissibles peuvent décider de ne pas faire une demande car ils ne croient pas qu'ils soient en situation de « handicap. »

4 Favoriser la dignité

Il existe de nombreuses façons d'intégrer le respect et la dignité dans le processus de demande de la PCPH, notamment en utilisant un langage qui définit les personnes en situation de handicap comme des membres à part entière de la société, plutôt que comme des consommateurs dépendants de ressources, et qui met l'accent sur les contributions positives qu'elles peuvent apporter à la société lorsqu'elles ont accès à un soutien adéquat.

1. Offrir une formation de sensibilisation et une formation sur l'accessibilité au personnel qui sert les demandeurs et les bénéficiaires de la PCPH :

Le personnel de la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap et les autres agents de services à la clientèle du gouvernement devraient recevoir une formation qui met en évidence les contributions uniques, diverses et positives que les personnes en situation de handicap apportent à la société. Les interventions et les scénarios de première ligne transmis dans la formation devraient refléter le modèle social du handicap, centré sur une obligation positive et visant l'accès à la prestation exempt d'obstacles, au lieu de renforcer les attitudes sociétales actuelles au sujet des personnes en situation de handicap. (Voir le principe 6, recommandation 3, pour plus de détails au sujet de la formation requise.)

2. Démontrer comment la PCPH permet aux personnes en situation de handicap de contribuer à la société :

En évaluant et en présentant l'impact de la PCPH, le gouvernement devrait aller au-delà des chiffres pour déterminer l'impact qualitatif de cette prestation dans la vie des bénéficiaires. Il devrait relater leurs récits, en mettant l'accent sur la manière dont la prestation leur a permis de participer plus activement à la vie et de contribuer à la société. Ces récits positifs doivent être mis en évidence dans les communications publiques décrivant la prestation, y compris dans les portails en ligne et les sites Web portant sur les prestations (p. ex., en répondant à la question « Qu'est-ce que la PCPH? »). À titre de contre-exemple, la page actuelle « Qu'est-ce que le CIPH » se concentre sur la déficience et les coûts, et non sur les contributions positives des personnes vivant avec un handicap.

« Ces personnes qui évaluent nos demandes ne vivent pas comme nous. »

– Personne en situation de handicap



5 Réduire le fardeau

Les processus d'accès aux prestations d'invalidité au Canada sont généralement longs, déroutants, frustrants et souvent décourageants au point que les demandeurs admissibles abandonnent et se privent d'un revenu dont ils ont besoin et qu'ils devraient recevoir. Dans le cas de la PCPH, toute personne voulant y accéder doit avoir les connaissances et les compétences pour :

- Savoir que le programme existe;
- Être en mesure de déterminer rapidement si ce programme est pertinent;
- Comprendre comment avoir accès à cette prestation;
- Savoir quels sont les critères d'admissibilité et comment ils sont évalués;
- Déterminer quels documents sont requis et rassembler les documents nécessaires;
- Mener à bien le processus de demande et bien remplir les formulaires et effectuer les processus requis; et
- Comprendre tous les rapports et contrôles associés requis pendant que la personne reçoit la prestation afin de s'y conformer.

Chaque difficulté supplémentaire rencontrée crée des obstacles pour les personnes qui sont censées bénéficier de la prestation, ce qui peut décourager ou empêcher les personnes éligibles de faire une demande. Pour maximiser l'usage et la rétention de la PCPH, le gouvernement doit simultanément chercher à simplifier les processus administratifs et les processus de demande en s'assurant que les personnes qui ont encore besoin d'aide pour naviguer avec succès dans les processus de la PCPH reçoivent le soutien nécessaire.

« Un élément est la sensibilisation, car... en connaître l'existence [d'un programme] ne signifie pas que vous savez comment suivre le processus de demande. »

– Personne en situation de handicap

1. Rechercher la simplicité dans les processus pour augmenter le succès des demandeurs/bénéficiaires :

La science du comportement nous dit que de rendre les processus aussi simples et faciles que possible est le meilleur moyen de s'assurer que les utilisateurs y accèdent avec succès. La motivation seule est souvent insuffisante pour permettre aux utilisateurs de surmonter les obstacles pratiques.² Par conséquent, le gouvernement fédéral devrait s'efforcer de simplifier, autant que possible, chaque étape du processus de demande et les communications connexes. Cela entraînera nécessairement des compromis par rapport à d'autres considérations administratives. Si un choix entre les coûts et les inconvénients supplémentaires pour les demandeurs s'opposait aux coûts et aux inconvénients supplémentaires pour le gouvernement, ce dernier devrait faire un choix en faveur de baisser les coûts et inconvénients pour les demandeurs.

² UN Innovation Network. (2021). *United Nations Behavioural Science Report*. https://www.uninnovation.network/assets/BeSci/UN_Behavioural_Science_Report_2021.pdf

2. Fournir des directives par étapes en plusieurs formats pour accommoder les divers demandeurs/bénéficiaires : Même si elles sont simplifiées, il y aura probablement de nombreuses étapes pour remplir une demande à la PCPH. Les participants ont indiqué qu'avoir une simple liste ou un outil semblable pour les guider au cours d'un processus de demande est très utile pour en faciliter l'accès, en plus d'un glossaire de termes. Les directives au sujet des formulaires et sites Web du gouvernement devraient être fournies en langage simple, avec de brefs résumés et des simples indices visuels pour souligner l'information importante. Des directives, selon différents formats comme des guides vidéo et audio, des webinaires, des infographies et des saisies d'écran devraient aussi être offerts. Ce qui importe le plus se sont que les critères d'admissibilité devraient être très clairs dès le début pour éviter aux demandeurs de perdre du temps et de potentiellement encourir des frais pour faire une demande à un programme auquel ils ne sont pas admissibles.

« J'aimerais qu'il me soit expliqué clairement, afin que je puisse le comprendre. »

– Personne en situation de handicap

« J'ai reçu une liste quand je suis rentré chez-moi de l'hôpital, dans un très bon cahier, car il y a tellement d'information que nous devons traiter. Alors, j'examine cela de temps à autre, et s'il y a quelque chose que je n'ai pas fait il y a 3 ans, je téléphone. »

– Survivant d'un AVC

3. Fournir suffisamment de temps pour réduire le stress : Rassembler les documents nécessaires et remplir une demande peut prendre beaucoup de temps pour un demandeur. Le processus de demande devrait permettre aux demandeurs de prendre le temps dont ils ont besoin, au lieu de créer un stress inutile s'ils doivent recommencer le processus. À titre d'exemple, les formulaires en ligne ne devraient pas expirer et permettre à un demandeur de sauvegarder sa demande en cours et de continuer plus tard. Ceci sera particulièrement utile pour les personnes qui éprouvent des obstacles cognitifs, de communication ou de dextérité.



4. Tirer parti des relations de confiance pour atteindre les personnes qui se trouvent en marge : Les personnes en situation de handicap, même les plus difficiles à atteindre, ont souvent établi des relations de confiance avec des fournisseurs de services locaux. Ces relations peuvent être mises à profit pour les activités de visibilité et la promotion de la PCPH et pour fournir un soutien aux personnes qui ont besoin d'aide pour demander ou conserver la prestation. Le gouvernement fédéral devrait continuer à identifier et à établir des partenariats avec des organismes intermédiaires pertinents pour aider à promouvoir l'usage et la rétention de la PCPH. Les exemples de partenaires devraient inclure :

- Autres programmes fédéraux, provinciaux et territoriaux pour les personnes en situation de handicap
- Fournisseurs de services
- Organismes à but non lucratif d'aide aux personnes en situation de handicap
- Fournisseurs communautaires d'aide financière, p. ex. : banques, caisses populaires, conseillers en planification financière, conseillers en crédit, spécialistes en déclarations de revenus
- Écoles secondaires et institutions post-secondaires
- Banques alimentaires et centres alimentaires communautaires
- Service d'information communautaire 211 de Centraide United Way Canada
- Organismes pour les communautés autochtones
- Fournisseurs d'autres services à grande échelle utilisés par les personnes en situation de handicap, p. ex., hôpitaux et soins de santé primaires, ergothérapie, dentisterie, physiothérapie

« [L'] hôpital est où les personnes obtiennent des soins médicaux. C'est un important point de contact pour sensibiliser à ce qui est offert. »

– Personne en situation de handicap

Ils ont tous un fort intérêt à voir les personnes en situation de handicap accéder à la PCPH et ils peuvent aider à promouvoir et en soutenir l'usage. Il faut les aider financièrement, au besoin, pour qu'ils puissent mieux exercer ce travail (p. ex., organismes communautaires à but non lucratif).

5. Donner aux intermédiaires des informations exactes et des mises à jour au sujet de la PCPH afin qu'ils puissent soutenir les demandeurs : Pour être efficaces, les intermédiaires et les organismes partenaires doivent disposer de renseignements à jour sur la PCPH, à savoir qui est admissible, comment y accéder et, idéalement, de l'information sur les autres prestations d'invalidité fédérales, provinciales et territoriales. Les doter de cette information peut aider à garantir que les personnes en situation de handicap auront accès à des renseignements fiables et que davantage de personnes sauront qu'elles peuvent faire une demande et comment le faire.

« Faire en sorte que les médecins, les travailleurs sociaux, les conseillers, les écoles, les agences comme les sociétés à but non lucratif, quiconque côtoie des personnes vulnérables, des personnes blessées, et des personnes en situation de handicap. Je crois que premièrement... [ils doivent demander] 'Bon, savez-vous quelles ressources sont offertes?' »

– Personne en situation de handicap

6. Partager de l'information au sujet des interactions de la PCPH avec d'autres prestations d'invalidité pour permettre aux demandeurs potentiels de faire des choix informés : Sachant que recevoir de nouvelles prestations peut souvent entraîner des récupérations inattendues ou mettre fin à d'autres prestations, les personnes en situation de handicap peuvent hésiter à faire une demande pour la PCPH. Il est essentiel que les intermédiaires reçoivent – et que les communications du gouvernement partagent – l'information au sujet de comment la PCPH peut avoir une incidence sur l'admissibilité et/ou le montant des autres prestations d'invalidité fédérales et, idéalement, sur les programmes provinciaux et territoriaux de soutien du revenu pour les personnes en situation de handicap. Cette information peut inclure si la PCPH comptera comme un revenu pour établir l'admissibilité et les niveaux de prestations pour le soutien du revenu provincial/territorial pour les personnes en situation de handicap, ainsi que des exemptions et taux liés aux récupérations. Notamment, nous espérons que la PCPH soit conçue d'une façon semblable à l'Allocation canadienne pour enfants, qui n'est pas récupérée par aucune province/ aucun territoire, pour la prestation d'invalidité du RPC, ou par une assurance invalidité privée.

7. Tirer parti de la participation à d'autres programmes d'invalidité pour établir l'admissibilité : Pour déterminer l'admissibilité, le gouvernement fédéral devrait idéalement tirer parti de certains programmes d'invalidité fédéraux et provinciaux/ territoriaux et considérer que toute personne bénéficiant déjà d'une aide dans le cadre de ces programmes soit automatiquement admissible à la PCPH, à condition qu'elle satisfasse à tout autre critère d'admissibilité établi. Un bon point de départ (bien que non exclusif) pourrait reposer sur les critères d'admissibilité déterminés pour le paiement unique aux personnes en situation de handicap pendant la pandémie de COVID-19. En ce sens, toute personne qui recevait déjà le crédit d'impôt pour personnes handicapées, le Régime de pensions du Canada/Régime de rentes du Québec - invalidité, et les prestations d'invalidité des Anciens Combattants, recevrait automatiquement le paiement. Idéalement, la PCPH serait versée automatiquement aux bénéficiaires de toutes les aides fédérales, provinciales et territoriales de prestations d'invalidité, dans le cadre d'un accord négocié de partage des données avec ces programmes (voir la recommandation suivante pour plus d'informations). Notez que l'admissibilité ne devrait pas être limitée aux bénéficiaires des programmes énumérés ci-dessus, mais plutôt que la participation à un de ces programmes devrait en permettre un accès simplifié.

« Créer un automatisme [sic] plutôt que de stresser inutilement les gens. C'est l'inclusion des personnes en situation de handicap à son niveau le plus élémentaire. »

– Personne en situation de handicap



8. Permettre le partage de données entre les programmes afin que les demandeurs n'aient pas à fournir les mêmes informations à maintes reprises : Demander aux personnes en situation de handicap de fournir plusieurs fois les mêmes informations au sujet de leur handicap, de leur revenu et de leur état de santé à plusieurs instances gouvernementales est traumatisant, épuisant et ne favorise pas la confiance. Si le gouvernement n'est pas en mesure d'utiliser l'admissibilité à d'autres programmes fédéraux et provinciaux/territoriaux pour les personnes en situation de handicap comme critère principal d'admissibilité à la PCPH, il devrait établir des pouvoirs législatifs de partage des données, des accords et des processus entre les programmes et les gouvernements, dans la mesure du possible, afin d'éliminer la nécessité de recueillir les mêmes données à plusieurs reprises auprès des demandeurs. Lorsqu'il demande aux demandeurs de consentir à ce partage de données, le gouvernement devrait :

« Si vous avez un handicap dans une province, vous l'avez dans tout le pays. »

– Personne en situation de handicap

- Indiquer clairement comment les renseignements à leur sujet seront utilisés, qui y aura accès, et quel sera l'avantage de fournir un tel consentement;
- Ne partager que les données nécessaires pour garantir, autant que possible, le respect de la vie privée des demandeurs;
- Prévoir un partage autorisé des données pertinentes avec les partenaires contractuels afin de faciliter l'accès; et
- Tenir compte de la dimension du rapport de pouvoir et de la sensibilité des informations relatives au handicap lorsque l'on demande aux demandeurs de divulguer des aspects de leur vie privée ou de leurs informations personnelles.

9. Mettre en œuvre les modifications du crédit d'impôt pour les personnes handicapées recommandées par le Comité consultatif sur le handicap : Le fait de tirer parti de la participation à d'autres programmes d'invalidité fédéraux et provinciaux/territoriaux pour établir l'admissibilité peut grandement simplifier le processus de demande de la PCPH. Toutefois, cela risque également de perpétuer les lacunes de ces autres programmes de prestations - en particulier, les nombreux obstacles bien documentés qui entravent l'accès au CIPH. Si l'admissibilité au CIPH doit être utilisée comme facteur d'admissibilité à la PCPH, le gouvernement devrait apporter au CIPH les améliorations recommandées par le Comité consultatif sur les personnes handicapées, en accordant une attention particulière aux points suivants :

- Mise à jour et clarification des critères d'admissibilité ;
- Élargissement de la liste des professionnels qui peuvent évaluer l'admissibilité au CIPH (y compris les travailleurs sociaux agréés, par exemple) ; et
- Fournir des aides à la navigation.

10. Optimiser et soutenir les outils et services éprouvés de navigation et d'application des prestations : Pour pallier les difficultés d'accès aux prestations, de nombreux organismes communautaires proposent des services de navigation et d'aide à la demande de prestations. L'outil informatique « [DTC Tool](#) » de la « Disability Alliance BC » génère un formulaire qu'un demandeur peut apporter à un professionnel de la santé lui prodiguant des soins, avec la formulation et les informations spécifiques requises par l'ARC. Pour sa part, Prospérité Canada met à la disposition des usagers, l'Orienteur en mesures d'aide, qui fournit des conseils simplifiés pour identifier les prestations gouvernementales auxquelles une personne peut avoir droit.

Pour garantir l'accessibilité de la PCPH, le gouvernement fédéral devrait s'inspirer de ce type de solutions communautaires qui simplifient l'accès aux prestations, s'en inspirer et les financer. (Voir l'annexe V pour des ressources supplémentaires).

11. Réduire au minimum les processus d'examen et de requalification des bénéficiaires : Le fardeau associé au processus d'accès aux prestations ne disparaît pas à la suite de l'acceptation de la demande. Certaines prestations d'invalidité exigent des personnes qu'elles se requalifient périodiquement, même si leur invalidité est permanente et sans possibilité de rémission ou d'amélioration. D'autres programmes de prestations utilisent divers algorithmes pour désigner périodiquement les bénéficiaires devant faire l'objet d'un examen approfondi de leur éligibilité, ce qui nécessite de fournir une documentation importante et des évaluations ou validations par des tiers. Cela impose un stress important et des contraintes supplémentaires en termes de temps et de coûts pour les bénéficiaires, dont beaucoup ont de faibles revenus et ne peuvent pas se permettre les coûts importants non planifiés que cela implique. Tant qu'un bénéficiaire du PCPH reste admissible à l'une des autres prestations d'invalidité admissibles et qu'il remplit les critères d'admissibilité spécifiques à la PCPH, il ne devrait pas être soumis à un examen supplémentaire de la PCPH, sauf dans les cas où il y a de fortes indications sur la possibilité d'une activité frauduleuse.

12. Fournir des informations de suivi : Lorsqu'un demandeur bénéficie d'une assistance en direct de la part d'un représentant du gouvernement, il devrait avoir la possibilité d'obtenir des informations sur les étapes de suivi par écrit, par courrier électronique ou dans un format de son choix. Dans les cas où la demande de PCPH est rejetée, les demandeurs doivent recevoir des informations et des liens vers une procédure d'appel établie ainsi que vers d'autres prestations d'invalidité auxquelles ils peuvent avoir droit s'ils n'en bénéficient pas déjà - par exemple, les programmes provinciaux/territoriaux d'aide aux personnes en situation de handicap.



De nombreuses personnes en situation de handicap ont eu des expériences négatives avec les programmes gouvernementaux. Elles n'ont donc pas confiance en ces programmes et estiment qu'elles ne peuvent pas naviguer efficacement dans ce système. La PCPH devrait être fournie et administrée de manière à favoriser la confiance et l'agentivité chez les demandeurs et les prestataires. Il faut s'assurer que tous les processus administratifs sont entièrement accessibles et que tout le personnel est formé pour répondre aux normes d'accessibilité les plus élevées dans la façon dont il communique et interagit avec les demandeurs et les prestataires du programme, et les soutient.

1. Fournir une communication préalable sur la PCPH : Le gouvernement peut établir dès maintenant la confiance avec les futurs bénéficiaires en les sensibilisant, dans la mesure du possible, à la prestation à venir, aux étapes et au calendrier nécessaires à sa mise en œuvre, à la manière dont ils peuvent y participer et à la date à laquelle ils peuvent s'attendre à ce que les demandes soient disponibles pour la PCPH. Comme les personnes en situation de handicap qui bénéficient d'une aide fédérale, provinciale ou territoriale au revenu d'invalidité sont actuellement en situation de précarité, une communication claire est nécessaire pour aider cette communauté à comprendre pourquoi le processus d'élaboration de la prestation peut prendre plus de temps que prévu. Des communications préalables sur ce à quoi les gens peuvent s'attendre une fois que la prestation sera mise en place, permettraient également aux demandeurs potentiels de commencer à rassembler les documents nécessaires.

« L'une des difficultés que je rencontre pour accéder à mes prestations gouvernementales est de parler à mon agent du POSPH. Plus personne n'est affectée à un travailleur. Pour obtenir des réponses à des questions simples, j'ai dû me résoudre à appeler le bureau de mon député provincial [et à lui demander] s'il pouvait tirer les ficelles et obtenir des réponses simples, à des questions qui me paraissent simples. »

– Personne en situation de handicap

« L'un des avantages du POSPH est que, si je peux faire venir le patient au bureau et que la personne peut le voir et interagir avec lui, elle se rend compte qu'il est admissible, mais avec le crédit d'impôt pour personnes handicapées, ce n'est pas le cas. Il n'y a que des lettres qui vont et viennent. »

– Membre du personnel de première ligne

2. Désigner des travailleurs en service social qui agiront de manière individuelle auprès des bénéficiaires afin d'assurer une continuité dans la prestation de service : Le fait que les bénéficiaires puissent s'adresser à une personne connaissant bien leur dossier, chaque fois qu'ils ont besoin d'aide, peut contribuer à renforcer la confiance envers le programme PCPH, au fil du temps. Les participants ont témoigné que le fait de pouvoir avoir une interaction plus personnelle, en direct, avec un représentant du gouvernement, comme une réunion en personne ou par vidéo, les a également aidés à prouver leur admissibilité, car le représentant pouvait voir et mieux comprendre la nature de leur handicap. Cette approche est plus humaine et permet aux demandeurs de se sentir considérés.

S'il n'est pas possible pour le gouvernement fédéral de mettre en œuvre lui-même un modèle d'assistant social, il pourrait envisager le financement d'une organisation intermédiaire pour fournir ce service. L'Écosse propose un modèle de ce type, dans lequel le gouvernement finance l'organisme « Disability Information Scotland » pour fournir un soutien et des conseils personnalisés aux personnes en situation de handicap afin qu'elles puissent accéder aux programmes et aux prestations de l'État.

3. Former le personnel de première ligne de la PCPH à servir les personnes en situation de handicap de manière compréhensive, respectueuse et accessible : La PCPH est conduite de manière à favoriser la compréhension et la sensibilité du personnel envers les bénéficiaires. Ainsi, la façon dont le personnel gouvernemental de première ligne répond aux demandeurs et aux bénéficiaires au quotidien, détermineront ultimement, si la confiance et l'agentivité peuvent se développer au fil du temps. Trop souvent, les personnes en situation de handicap ressentent les processus administratifs comme un « contrôle » plutôt que comme un soutien et une assistance, ce qui ébranle leur confiance. Il est possible de remédier à cette situation en instaurant une obligation d'assistance positive, de sorte que les agents gouvernementaux abordent la clientèle en demandant « Comment puis-je vous aider? » et considèrent les prestations comme des droits qui ont été légiférés pour apporter un soutien et qu'ils sont chargés de les dispenser. Une approche empathique et compréhensive peut considérablement atténuer la stigmatisation liée à l'accès aux prestations de revenu et accroître le sentiment de dignité des demandeurs.

À cette fin, les agents du gouvernement devraient être correctement formés pour servir les personnes en situation de handicap d'une façon compréhensive, respectueuse et accessible. Ce type de formation pourrait être assimilé à une formation sur les compétences culturelles, donnant aux agents la capacité de communiquer efficacement en tenant compte des traumatismes. Les agents doivent être formés à travailler avec la personne de soutien (intervenant ou famille) d'un demandeur d'une manière respectueuse qui ne diminue pas l'implication du demandeur lui-même. Ils doivent également connaître les formes courantes de technologie d'assistance que les demandeurs peuvent utiliser et être en mesure d'accéder immédiatement aux mesures d'adaptation, au soutien linguistique ou à tout autre besoin du demandeur. Cette formation pourrait être dispensée par des organisations offrant des services aux personnes en situation de handicap en partenariat avec le gouvernement fédéral.

« Pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées, ils posent des questions très personnelles... Et c'est tellement impersonnel quand le fonctionnaire reçoit cela, ce n'est qu'une banale information pour lui. Il prend une décision sans aucune considération humaine. Et je pense que c'est un obstacle majeur. »

– Personne en situation de handicap

4. S'assurer que les mesures de performance des services de première ligne s'alignent sur un service de qualité pour les personnes en situation de handicap : Il n'est pas rare que les centres d'appels des services à la clientèle s'attendent à ce que le personnel traite un certain nombre d'appels par heure pour mieux en gérer le fort volume.. Cependant, les pressions ou les primes au rendement qui encouragent le personnel de première ligne à répondre rapidement aux appels peuvent occasionner des expériences négatives pour les personnes en situation de handicap qui peuvent avoir besoin de plus de temps qu'un utilisateur moyen pour communiquer leurs besoins et être servies de manière appropriée. Il est donc essentiel que les mesures de rendement du personnel au service des demandeurs et prestataires de la PCPH tiennent compte des besoins de leurs clients et privilégient la qualité de l'expérience à la quantité.

5. Intégrer dans la formation du personnel des approches intersectionnelles, anti-oppressives et tenant compte des traumatismes : Les candidats à la PCPH présenteront une diversité d'identités et d'expériences vécues qui influenceront leur niveau de confiance envers le gouvernement. Par exemple, de nombreuses personnes en situation de handicap, indigènes et racialisées peuvent se méfier du gouvernement en raison d'un racisme institutionnalisé historique et permanent³. Pour instaurer la confiance avec tous les demandeurs et bénéficiaires potentiels, il est nécessaire d'adopter une approche intersectionnelle, anti-oppressive et tenant compte des traumatismes. Le gouvernement devrait veiller à ce que des approches intersectionnelles, anti-oppressives et tenant compte des traumatismes soient intégrées dans la formation du personnel de première ligne qui offre un soutien aux demandeurs et prestataires de la PCPH.

« J'ai parlé à des médecins et, du point de vue de l'équipe soignante, après avoir rempli les formulaires, ils n'avaient aucun doute sur le fait que le demandeur remplissait les conditions requises. On ne sait pas toujours quelles sont les spécificités qu'ils [le gouvernement] recherchent. »

– Membre du personnel de première ligne

« Mon médecin a fait une demande de CIPH et nous ne l'avons pas obtenu. J'ai donc passé des années sans l'obtenir. Puis j'ai décidé de faire une nouvelle demande, alors que rien n'a changé dans ma santé. Toutes les informations étaient les mêmes et je l'ai reçu. Alors je me questionne, de quoi cela dépend-il? De la personne qui l'interprète à l'autre bout? »

– Aide-soignant

« Ce qui fonctionne bien dans le cadre de notre prestation d'invalidité en Alberta, c'est qu'il y a un panel communautaire où l'on peut contester la décision qui a été prise [si] on n'obtient pas ce que l'on veut. Mais le problème est que certaines personnes évaluent des handicaps bien qu'elles ne soient pas qualifiées pour le faire. »

– Personne en situation de handicap

6. Garantir la cohérence et la transparence dans l'évaluation des demandes :

De nombreux participants ont raconté des histoires où des prestations d'invalidité ont été refusées, alors que la demande correspondait clairement aux critères d'admissibilité énoncés. Les demandes de la PCPH doivent être évaluées selon des critères cohérents et transparents, clairs et facilement compréhensibles par toutes les parties.

7. Inclure des experts en matière de handicap dans l'examen des plaintes et des appels :

En s'appuyant sur la procédure claire de traitement des plaintes prévue par la Loi canadienne sur l'accessibilité, il sera important d'établir, dans le cadre du processus d'élaboration et de gestion des règlements, une procédure d'appel ou un tribunal transparent et facile à consulter, assorti d'un mécanisme de règlement des différends. Ces procédures doivent inclure des membres du comité/tribunal d'appel et du personnel ayant une expertise avérée en matière de handicap.

3 Hwang, M. (2017). "Ethnicity and Political Trust in Canada: Is There a Deepening Divide?" *The Canadian Journal of Sociology*. 42(1):23-54. See also: Loppie, S., Reading, C., and de Leeuw, S. (2014). *Indigenous Experiences with Racism and Its Impacts*. National Collaborating Centre for Indigenous Health. Prince George, BC.

8. Recueillir, examiner et appliquer les commentaires des utilisateurs : Des systèmes de rétroaction continue doivent être mis en place pour permettre à tous les demandeurs et bénéficiaires de communiquer ce qu'ils ont trouvé positif ou utile dans le processus, et ce qui a moins bien fonctionné pour eux en tant que demandeurs/bénéficiaires de la PCPH, et les encourager à le faire. Le gouvernement devrait analyser régulièrement ces commentaires et s'engager à apporter des améliorations administratives itératives et des modifications de conception en temps opportun, le cas échéant. La conception des prestations et les améliorations administratives ne doivent pas être reléguées à des processus d'examen formels qui ont lieu à tous les cinq ans.

9. Maximiser la transparence des paiements aux prestataires : Une fois que la période et le montant des paiements ont été définis dans le règlement, tel que décrit à l'article 11 (1e) de la législation habilitante, les bénéficiaires de la PCPH devraient être en mesure d'anticiper correctement, avec peu ou pas d'effort de leur part, de la date à laquelle leurs prestations sont payées, le montant qu'ils recevront et la manière dont les prestations sont calculées. Cela renforce le principe de sécurité financière, car il est plus facile pour les individus et les ménages d'établir un budget et de constituer les réserves financières qui les aident à échapper au cycle de la pauvreté lorsqu'ils reçoivent un montant de prestations prévisible. Le calculateur de prestation canadienne pour enfants et familles est un outil utile dont on pourrait s'inspirer pour créer un outil similaire pour la PCPH.

10. Publier un rapport annuel de la PCPH : Toutes les parties prenantes voudront savoir dans quelle mesure la PCPH atteint les personnes admissibles, si elle atteint de manière égale divers groupes de personnes admissibles ou s'il existe des disparités dans les taux de réussite des demandes et les taux de participation au sein de ces groupes (par exemple, par région, par sexe, par âge, par statut autochtone ou racisé, par communautés urbaines/rurales/éloignées), et combien de revenus sont distribués à chacun d'entre eux.

Il sera également important de rendre compte publiquement des commentaires reçus des demandeurs et des prestataires de la PCPH, ainsi que des organisations de partenaires, en fournissant des informations sur la manière dont le gouvernement répond aux besoins de modifications rapportées. Le gouvernement fédéral doit publier un rapport annuel public sur les progrès de la PCPH, semblable au [rapport statistique annuel produit par EDSC pour le Programme canadien pour l'épargne-études](#), mais en accordant une plus grande attention aux résultats ventilés selon les divers groupes de personnes en situation de handicap, afin de permettre au gouvernement et à ses partenaires de comprendre les disparités et d'y remédier en temps utile.

7 Être diligent et réactif

La PCPH vise à répondre aux besoins de base et à compléter les programmes fédéraux, provinciaux/territoriaux et privés existants de soutien au revenu des personnes en situation de handicap, qui sont souvent inadéquats et ne permettent pas aux personnes en situation de handicap de faire face aux coûts de base de la vie quotidienne, tels que l'alimentation, le logement, les services publics et les soins personnels de base. Étant donné que de nombreuses personnes en situation de handicap vivent sous le seuil de pauvreté, le revenu supplémentaire fourni par la PCPH n'est pas seulement un supplément, mais une véritable aide à la survie dont le besoin se fait sentir de manière urgente.

1. **Lancer la PCPH dès que possible** : Il est essentiel que la PCPH soit mise en place et versée dès que possible afin de répondre aux besoins urgents des personnes en situation de handicap et de remédier à la pauvreté chronique et aux difficultés rencontrées par ces individus.
2. **Fournir des mises à jour sur l'état d'avancement des travaux, en temps opportun** : Les participants ont indiqué qu'il était important de recevoir rapidement une réponse à leur demande afin de ne pas se retrouver dans l'incertitude quant à l'octroi des prestations. Ils devraient également être en mesure de vérifier facilement l'état d'avancement d'une demande après la soumission, dans un souci de transparence.
3. **Faire preuve d'une certaine flexibilité pour répondre aux changements de revenus en milieu d'année** : Les demandeurs et les prestataires peuvent voir leur niveau de revenu changer au cours d'une année donnée. Dans ce cas, ils ne devraient pas avoir à attendre la prochaine période fiscale pour bénéficier d'un ajustement à la hausse de leur paiement au titre de la PCPH ou pour découvrir qu'ils ont reçu des sommes auxquelles ils n'avaient pas droit et qu'ils doivent rembourser au gouvernement. La PCPH doit prévoir des dispositions spéciales permettant de procéder à des ajustements en temps opportun en cas de modification des revenus des prestataires.

« C'est très difficile quand on a ce [remboursement] au-dessus de la tête. Jour après jour. Et vous vous battez pour survivre et ça ne s'améliore pas. »

– Personne en situation de handicap





Objectifs stratégiques de la PCPH : Nos attentes

Lors de l'atelier de cocréation et des groupes de discussion, les participants ont indiqué qu'ils s'attendaient à ce que la PCPH permette de réduire la pauvreté et renforcer la sécurité financière des prestataires. Ces attentes sont fondées sur les objectifs politiques fédéraux déclarés et sur l'hypothèse que le gouvernement s'engage à atteindre ces objectifs. Bien qu'ils sortent du cadre de ce rapport, il serait inapproprié de ne pas souligner les principes fondamentaux suivants qui ont été présentés par les participants :

Réduire la pauvreté

Inspiré du Supplément de revenu garanti (SRG), une prestation fédérale mensuelle destinée aux personnes âgées à faible revenu, la PCPH devrait réduire la pauvreté. À cette fin, elle devrait :

- **Fournir un montant suffisant pour permettre aux personnes admissibles d'atteindre un niveau de vie digne et sans pauvreté** : La PCPH ne peut réussir à réduire la pauvreté uniquement si son montant est suffisant pour permettre aux prestataires de passer au-dessus du seuil de pauvreté défini au niveau fédéral, comme l'exige l'article 11 (1.1) de la Loi d'habilitation de la PCPH. Un niveau de prestation adéquat doit également prendre en compte les coûts supplémentaires liés au fait de vivre avec un handicap.
- **Prioriser l'accès et la rétention dans la conception des prestations et dans les choix administratifs qui s'y rattachent** : Lors des discussions entourant l'élaboration et l'administration de la PCPH, il a été démontré qu'il est important d'accorder une réelle attention à l'égard des choix et des concessions qui seront faits afin de s'assurer que les décisions prises favoriseront l'accès et le maintien des prestations, tout en réduisant les entraves. Trop souvent, on laisse d'autres facteurs l'emporter sur ces considérations, ce qui réduit la portée et l'impact positif des prestations d'invalidité. Cela peut avoir de graves conséquences, même pour les prestataires qui parviennent finalement à les obtenir.

« La première année où je suis revenue de l'hôpital... cela nous a coûté 10 000 dollars de notre poche pour un fauteuil roulant, un déambulateur, des traitements thérapeutiques, et nous n'avons jamais été remboursés. »

– Personne en situation de handicap

« Il y a de l'incertitude et un véritable stress, la peur de perdre ses prestations. »

– Membre de la famille

« Rattraper le coût de l'inflation. Alors que tout continue d'augmenter dans tout le Canada... Comme les produits d'épicerie, le coût du loyer. »

– Personne en situation de handicap

« Il y a des gens comme mon fils qui bénéficient déjà de l'allocation de soutien au revenu ici en Colombie-Britannique... la principale inquiétude des parents est qu'ils ne veulent pas que leur [enfant] adulte, ou n'importe quel enfant, perde les avantages dont il bénéficie déjà, c'est-à-dire ici en Colombie-Britannique, une carte de transport et une assurance dentaire, un petit montant pour l'achat de lunettes et des médicaments sur ordonnance. »

– Membre d'une famille

« À partir de la fin de ce mois, les personnes [bénéficiaires du POSPH] qui travaillent peuvent gagner jusqu'à 1 000 \$ sans que cela n'affecte leur chèque, ce qui est une bonne chose... »

– Personne en situation de handicap

- **Empêcher l'érosion de la valeur de la prestation :**
Pour protéger la valeur de la PCPH contre l'inflation, le gouvernement fédéral devrait indexer la PCPH sur l'indice des prix à la consommation sur une base trimestrielle, comme il le fait pour la prestation du SRG sur laquelle la PCPH est modelée.
- **Négocier avec les provinces et les territoires pour éviter les recouvrements de montant :** La PCPH doit être harmonisée avec les autres aides fédérales de revenu d'invalidité, les programmes de réduction de la pauvreté et les crédits d'impôt remboursables, afin de garantir que la réception de la PCPH n'entraîne pas de réduction d'autres prestations et aides. Le gouvernement fédéral devrait également poursuivre ses discussions auprès des gouvernements provinciaux et territoriaux afin d'obtenir leur accord à ce qu'ils ne récupèrent pas les paiements de la PCPH à partir du revenu d'invalidité des bénéficiaires provinciaux et territoriaux. Il s'agit notamment de prévenir les interactions néfastes avec d'autres programmes provinciaux/territoriaux et municipaux importants dont dépendent de nombreuses personnes en situation de handicap, tels que les prestations de santé et de médicaments, les prestations de logement à loyer indexé sur le revenu et les transports subventionnés. Les mesures et les accords pertinents doivent donc être en place au moment de la mise en œuvre de la PCPH, faute de quoi les paiements de la PCPH pourraient être partiellement ou totalement récupérés par les caisses fédérales et/ou provinciales/territoriales, ce qui n'améliorerait que marginalement, voire aucunement, la situation des personnes en situation de handicap. La PCPH doit garantir que la situation des personnes en situation de handicap s'améliore considérablement et que chaque dollar de la PCPH leur soit directement versé.
- **Promouvoir l'intégration sur le marché du travail :**
L'emploi est un moyen important pour réduire la pauvreté, mais de nombreuses personnes en situation de handicap sont confrontées à des obstacles considérables qui les empêchent d'accéder au marché du travail. La PCPH ne doit pas accroître ces obstacles. Au contraire, la PCPH doit être soigneusement conçue pour éviter de décourager les participants à joindre ou se maintenir sur le marché du travail rémunéré. Cela signifie que le gouvernement fédéral doit examiner attentivement le taux de réduction de la PCPH et garantir des exemptions généreuses pour les autres revenus et les revenus d'emploi.

Bâtir une sécurité financière

Les actifs ainsi que les revenus jouent un rôle essentiel dans la réduction de la pauvreté. La conception et l'administration de la PCPH devraient garantir la sécurité des revenus et la résilience des actifs, ce dernier élément étant un indicateur clé de réussite dans le cadre de la stratégie nationale de réduction de la pauvreté du Canada et se reflète dans le tableau de bord officiel des indicateurs de la pauvreté.

- **Éviter de pénaliser l'épargne des particuliers** : L'admissibilité et l'administration de la PCPH devraient protéger la valeur de l'épargne des demandeurs/bénéficiaires, en particulier les régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI), qui sont essentiels pour améliorer la sécurité financière à long terme des personnes en situation de handicap. Le gouvernement fédéral pourrait même envisager de tirer parti de la procédure de demande de la PCPH pour promouvoir une plus grande utilisation du REEI.

« *Ce n'est pas parce que vous avez pu gagner de l'argent dans le passé que nous pourrions le faire à l'avenir.* »

– Personne en situation de handicap

« *Même mon téléphone portable est considéré comme un luxe par le gouvernement. Pourtant, entre mes différents problèmes de santé et mes handicaps, mon téléphone portable est un outil indispensable. Sans lui, je suis complètement perdue.* »

– Personne en situation de handicap





Conclusion et prochaines étapes

La nouvelle prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap (PCPH) a le potentiel de transformer la vie de millions de personnes en situation de handicap au Canada, non seulement en les sortant du cycle de la pauvreté, mais aussi en leur offrant une expérience humaine, empathique, solidaire, entièrement accessible et qui s'engage à ne laisser personne de côté. Le gouvernement fédéral, en partenariat avec les personnes en situation de handicap, l'ensemble de la communauté leur offrant des services ainsi que les autres parties prenantes intéressées, a la capacité d'accorder la priorité à la réalisation de cet objectif essentiel. Cet objectif reposant sur tous les principes décrits ci-dessus, mais surtout sur les principes *Rien sur nous sans nous* et *Ne pas nuire* car, de ces deux principes découlent tous les autres.

La mise en place d'une PCPH entièrement accessible nécessite une considération toute particulière face à ses bénéficiaires tout au long du parcours relatif à la PCPH, de la connaissance de l'existence de la prestation, à sa demande, en passant par son obtention et son maintien au fil du temps. Plusieurs choix s'offrent au gouvernement fédéral dans la phase actuelle de conception de la prestation et de son administration pour réduire au minimum les obstacles et maximiser la participation et l'impact de cette nouvelle prestation prometteuse.

Le gouvernement fédéral ne peut y parvenir seul, comme le soulignent nos recommandations. Il existe de nombreux partenaires qui sont profondément investis dans la réussite de la PCPH. Ils souhaitent aider le gouvernement à en faire une prestation modèle permettant d'identifier et d'aider les personnes en situation de handicap à y accéder avec succès. Il incombe au gouvernement de mettre en place les processus nécessaires pour concrétiser et tirer le meilleur parti de cette collaboration et de ce soutien, comme il s'est engagé à le faire auprès de la communauté des personnes en situation de handicap pendant la phase de réglementation.



La Marche des dix sous du Canada et Prospérité Canada espèrent poursuivre un dialogue ouvert et collaboratif avec le gouvernement fédéral au cours de l'élaboration et de la mise en œuvre de la réglementation et de la politique relatives à la PCPH. En utilisant ces connaissances actuelles et à venir, notre objectif est de garantir que la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap (PCPH) atteindra son objectif de mettre fin à la pauvreté des personnes en situation de handicap au Canada.

Nous sommes convaincus que le gouvernement fédéral a accès aux personnes, aux partenaires, aux talents et à l'expertise nécessaires pour réaliser de réels progrès dans ce qui avait été, jusqu'à présent, un objectif insaisissable. Nous sommes sur la bonne voie. Le moment est venu de viser haut, en axant l'élaboration et les choix administratifs de la PCPH sur les besoins de ceux et celles qu'elle entend aider et en établissant une nouvelle norme au Canada en matière d'élaboration et de versement efficace de prestation.



Annexe I : Guide de l'entretien pré-atelier

Question n° 1 : Votre organisme

Pourquoi souhaitez-vous participer au prochain atelier. Pouvez-vous dire, en quelques mots pourquoi c'est important pour vous, votre organisme ou votre communauté.

Question complémentaire

- Quelles sont vos attentes face à l'atelier? Pourquoi est-ce important pour vous, votre organisme et votre communauté?

Question n° 2 : Obstacles à un processus accessible de demande de prestation

Selon vous, quels sont les principaux obstacles auxquels les personnes ayant une expérience vécue d'un handicap sont confrontées relativement à une demande de prestation et à l'accès aux prestations auxquelles elles ont droit?

Questions complémentaires

- Existe-t-il des groupes de population spécifiques pour lesquels il serait le plus important d'assurer l'accessibilité à la PCPH et pourquoi?
- Quels sont les principaux obstacles à l'accès aux prestations d'invalidité?
- Qu'est-ce qui empêche un demandeur de voir sa demande de prestations d'invalidité acceptée?
- Y a-t-il des étapes dans les processus de demande de prestations d'invalidité qui posent le plus de difficultés?
- Parlez-moi d'une prestation que vous avez récemment demandée ou pour laquelle vous avez aidé quelqu'un. Qu'est-ce qui a rendu le processus difficile?

Question n° 3 : Opportunités

De quelles opportunités le gouvernement pourrait-il bénéficier de rendre l'utilisation de la PCPH accessible?

Questions complémentaires

- Quelles sont les meilleures opportunités que vous voyez actuellement pour que le gouvernement offre un processus de demande de prestations accessible aux personnes en situation de handicap?
- Pour un demandeur de la PCPH, quelles caractéristiques en feraient une expérience positive et accessible?
- Quels principes mesurables devraient être suivis dans la conception et le développement de l'interface utilisateur et du point d'accès à la PCPH?
- Quels sont les domaines d'intérêt les plus importants pour l'administration des prestations accessibles (donnez des exemples : processus de demande, interface du portail d'un site Internet, interactions avec le personnel de première ligne, etc.)? Pourquoi est-ce important pour vous?
- Quels exemples prometteurs de déploiement de prestations accessibles avez-vous déjà vus au Canada ou ailleurs?
- Parlez-moi d'une prestation que vous avez récemment demandée ou pour laquelle vous avez aidé quelqu'un à faire une demande. Qu'est-ce qui a facilité le processus?

Question n° 4 : Idées

Si vous aviez une baguette magique, que pourrait faire le gouvernement pour assurer l'accessibilité à la PCPH aux personnes admissibles à la prestation? Pourquoi est-ce important?

Questions complémentaires

- Avez-vous d'autres idées pour assurer que la PCPH soit accessible à ceux et celles qui en ont besoin?
- Que pensez-vous que nous devons faire pendant l'atelier, et par la suite, pour atteindre cet objectif?
- Existe-t-il des exemples prometteurs d'interface utilisateur d'une application accessible desquels nous pourrions tirer des enseignements?

Mot de la fin

Y a-t-il autre chose que vous vouliez partager, en particulier sur les moyens d'assurer l'accessibilité à la prestation canadienne pour personnes handicapées dont nous n'avons pas discuté?

Annexe II : Discussion en prévision de l'atelier de cocréation

Avant la tenue de l'atelier, nous estimions qu'il était important de réfléchir aux principes et aux valeurs guidant notre démarche pour mieux orienter nos discussions lors de l'atelier. Nous avons donc élaboré une ébauche de principes et de valeurs en se référant à nos échanges antérieurs avec les organismes de la communauté au sujet de l'accessibilité des prestations d'invalidité, et en se basant également sur une analyse documentaire des recommandations et principes déjà existants et sur des entretiens pré-atelier avec un petit groupe de participants.

L'atelier nous a permis d'évaluer si ces valeurs et principes étaient appropriés, d'apporter des modifications et des améliorations et de développer de nouveaux principes et valeurs.

Lors de l'atelier, nous avons discuté de ces principes et valeurs en deux parties :

Partie 1 : Discussion en grand groupe

- Qu'est-ce qui vous interpelle au sujet de l'ébauche de valeurs et de principes?
- Quels sont les éléments manquants dans l'ébauche de valeurs et de principes?
- Avez-vous des questions?

Partie 2 : Discussion en petits groupes

- Comment rendre la formulation de ce principe en des termes plus précis et spécifiques?
- Donnez des exemples précis de ce à quoi ce principe pourrait ressembler dans la pratique?
- Existe-t-il des normes de service minimales qui devraient s'appliquer, et si oui, pourquoi?



Annexe III : Organismes participants

Voici une liste des organismes qui ont participé à l'atelier de cocréation. Le personnel, les bénévoles et les membres de la communauté ayant une expérience vécue d'un handicap étaient représentés parmi les participants.

- Alliance canadienne de l'autisme
- Centre communautaire d'alimentation du Canada
- INCA
- Disability Alliance BC
- Le handicap sans pauvreté
- Finautonome
- Inclusion Canada
- Centre d'action pour la sécurité du revenu
- L'Arche Canada
- SP Canada
- ODSP Action Coalition
- Partners for Planning
- Plan Institute
- Fondation Rick Hansen
- Lésions médullaires Canada
- Membres du comité consultatif d'intervention de la MDSC

Des représentants de l'Agence du revenu du Canada, d'Emploi et Développement social Canada, de Finances Canada et du Bureau de l'ombudsman des contribuables, étaient aussi présents à titre d'observateurs.

Annexe IV : Guide pour le groupe de discussion

Contexte pour la question 1 :

Nous avons entendu parler de certaines des difficultés rencontrées par les personnes en situation de handicap pour accéder aux prestations sociales, comme :

- Les demandes peuvent être difficiles à remplir et le processus général peut être long et décourageant.
- Les demandeurs doivent souvent répéter leur histoire, ce qui peut également s'avérer difficile et fastidieux.
- Lorsque l'on cherche à obtenir des informations, par exemple un numéro de téléphone sur le site web du gouvernement, la personne qui prend l'appel n'est pas toujours formée ou spécialisée pour fournir les informations, les ressources ou les références appropriées.
- Le fait de devoir payer le médecin pour qu'il remplisse les formulaires (parfois à un tarif calculé par page), ajoute des difficultés à une personne déjà confrontée à des problèmes financiers.
- Les habitants des zones rurales, isolées ou des communautés autochtones sont confrontés à des obstacles supplémentaires en matière d'accès aux ressources.

1. En quoi cela vous interpelle-t-il? Y a-t-il d'autres défis que vous ou quelqu'un que vous connaissez avez rencontrés et qui ne sont pas mentionnés ici?



Contexte pour la question 2 :

Nous nous sommes concentrés sur l'importance d'une accessibilité totale lorsqu'une personne demande et reçoit la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap proposée. Nous avons identifié les principes suivants et nous demandons au gouvernement de les prendre en considération lors de la conception de l'accessibilité de la prestation.

- Les gens auront besoin d'accéder aux services de différentes manières, de sorte que différents modes d'accès devraient être disponibles et tout aussi valables.
 - La prestation doit répondre aux besoins de ceux qui rencontrent le plus d'obstacles à l'accès, afin que le plus grand nombre de personnes puissent y avoir accès.
 - Réduire la charge des demandeurs en utilisant les informations dont disposent déjà les gouvernements. Cela peut être particulièrement utile lorsqu'il s'agit de prouver les revenus ou le statut d'invalidité/d'incapacité.
 - Instaurer la confiance entre les demandeurs/bénéficiaires et les instances gouvernementales. Par exemple, il serait préférable de faire appel à un personnel préalablement formé pour accueillir et offrir un soutien aux personnes en situation de handicap et à leur famille.
 - Faciliter la procédure de demande de prestations pour les demandeurs et les professionnels de la santé. Par exemple, s'il est déterminé qu'un professionnel de la santé doit obligatoirement attester le statut d'invalidité ou le niveau d'incapacité, il convient d'élargir la liste des professionnels autorisés à signer tout en s'assurant que ces professionnels ont reçu la formation nécessaire pour remplir les formulaires et qu'ils ne facturent pas d'honoraires.
2. **Que pensez-vous de ces recommandations en matière d'accessibilité? Y a-t-il des points avec lesquels vous êtes en accord ou en désaccord? Remarquez-vous des éléments manquants?**
 3. **Dans la procédure d'accès aux prestations actuelle ou passée, y a-t-il des éléments que vous avez trouvés utiles ou qui ont bien fonctionné?**
 4. **Si vous pouviez imaginer le processus d'accessibilité idéal pour demander la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap, à quoi ressemblerait-il?**

Annexe V : Ressources complémentaires

Ces outils existants sont des ressources utiles qui soutiennent actuellement l'accès équitable aux prestations d'aide au revenu en cas d'invalidité :

- **Disability Alliance BC : Disability Tax Credit Tool**
<https://disabilityalliancebc.org/dtc-app/>
- **Partners for Planning: P4P Network**
<https://www.planningnetwork.ca/>
- **Plan Institute: Disability Planning Helpline**
<https://planinstitute.ca/rdsp-disability-planning-helpline/>
- **Prospérité Canada :**
 - **Orienteur en mesures d'aide**
<https://benefitswayfinder.org/fr>
 - **Boussole des mesures d'aide liées à l'invalidité**
<https://disability.benefitswayfinder.org/>

Remerciements

La Marche des dix sous du Canada et Prospérité Canada tiennent à exprimer toute leur gratitude aux nombreux intervenants et représentants d'organismes communautaires ayant participé à la réflexion menant au présent rapport. Vous trouverez dans l'annexe III la liste des organisations qui ont gracieusement partagé leurs points de vue et connaissances.

Un remerciement tout spécial est adressé à chacune des personnes en situation de handicap, leurs familles et des proches aidants qui ont partagé leur vécu et leurs histoires avec nous, dans l'objectif commun de permettre la mise en place d'une prestation accessible, empreinte de dignité, et offrant un réel soutien aux personnes en situation de handicap.

La Marche des dix sous du Canada tient à remercier les auteures du rapport, Sasha Elford, Ivone Duarte et Amanda MacKenzie, ainsi que Len Baker pour ses conseils et son soutien. De plus, nous souhaitons remercier Matthew Kay et Karen Reid de leur soutien lors de l'atelier de cocréation, ainsi que Meredith Daun.

Prospérité Canada tient à remercier les auteures du rapport, Sasha McNicoll, Lisa Rae et Liz Mulholland ainsi que Wendy Abbott-Serroul. Nous souhaitons également remercier Galen MacLusky et Janet Flynn d'avoir organisé l'atelier de cocréation, ainsi que Allison Meserve et Lina Pulido.

Comment citer ce rapport : La Marche des dix sous du Canada et Prospérité Canada. Une prestation sans obstacle : Cocréation de principes et de recommandations pour l'administration de la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap. Toronto, 2023.

Une prestation sans obstacle :

**Cocréation de principes et de recommandations
pour l'administration de la prestation canadienne
pour les personnes en situation de handicap**

mai 2023



1-800-263-3463

www.marchofdimes.ca



@marchofdimescda



1-416-665-2828

www.prospercanada.org



@ProsperCanada



@prospercan



@prospercanada



@CCFLVIDEO