

# Une prestation sans obstacle :

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



Résumé du rapport – mai 2023



MARCH  
OF DIMES  
CANADA

LA MARCHE  
DES DIX SOUS  
DU CANADA



Prospérité Canada



## Contexte

**La nouvelle prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap (PCPH) a le potentiel de transformer la vie de millions de personnes souffrant d'un handicap au Canada**, non seulement en les sortant du cycle de la pauvreté, mais aussi en leur offrant une expérience humaine, empathique et solidaire, qui est facilement accessible pour tous les prestataires ciblés et qui s'engage à ce que personne ne soit laissé pour compte.

Alors que la politique et les réglementations qui façonneront la PCPH sont en cours d'élaboration, le gouvernement fédéral a l'occasion de faire de la PCPH une prestation modèle, avec des normes d'accessibilité de premier ordre.

La Marche des dix sous du Canada et Prospérité Canada se sont associés pour étudier la question de l'accès des personnes en situation de handicap à la PCPH, et ce, dans le but d'éliminer les obstacles afin que toutes les personnes admissibles puissent en bénéficier. Notre rapport présente les principes et les recommandations que nous encourageons le gouvernement fédéral à adopter dans la conception de la PCPH

**Rapport complet** : Une prestation sans obstacle : Cocréation de principes et de recommandations pour l'administration de la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap



## Qui sont les répondants :

- Ensemble, nous avons organisé un atelier de cocréation en octobre 2022 avec 33 représentants d'organisations 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.
- En février et mars 2023, la Marche des dix sous du Canada a organisé huit groupes de discussion avec 70 participants, réunissant des personnes en situation de handicap, des membres de leurs familles et des aidants, ainsi que du personnel de première ligne.





# Thèmes abordés

**Les participants ont souligné les nombreux défis auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap en matière d'accès aux programmes, prestations et services gouvernementaux.**

- **Agents du gouvernement** : Les participants ont mentionné que les demandeurs de prestations sont souvent jugés inadmissibles à une prestation jusqu'à ce qu'ils puissent prouver leur admissibilité. Ils avaient 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.
- **Manque de respect et de dignité** : Les participants ont décrit le sentiment d'être obligés de « quémander de l'argent » plutôt que de considérer les prestations comme un droit. Ils ont dit que devoir prouver son handicap est difficile et perturbant. Ils estiment que cela peut représenter une expérience démoralisante et traumatisante que les demandeurs revivent à répétition.
- **Des processus lourds et récurrents** : Les procédures de demande et d'administration des prestations d'invalidité sont compliquées, longues et fastidieuses.
- **Manque de soutien pour compléter les demandes** : De nombreuses personnes en situation de handicap n'ont pas l'accès à l'assistance individuelle nécessaire pour remplir avec succès une demande de prestations.
- **Obstacles financiers** : Il existe des obstacles financiers à l'accès aux prestations, notamment en raison des frais facturés par les professionnels de la santé pour faire remplir des formulaires médicaux et des évaluations diagnostiques.
- **Barrières technologiques** : De nombreuses personnes en situation de handicap se heurtent à des obstacles qui les empêchent de remplir les formulaires de demande de prestation en ligne, soit faute d'accès à l'internet ou à un appareil informatique ou encore en raison de faibles compétences informatiques.
- **Barrières intersectionnelles** : Les populations vulnérables, qui présentent une combinaison de divers types de barrières, risquent de rencontrer davantage d'embûches pour accéder aux prestations. Par exemple, les personnes qui ne produisent pas de déclaration de revenus ou qui n'ont pas de pièce d'identité délivrée par le gouvernement sont confrontées à des difficultés particulières.
- **Manque de connaissance des programmes** : La connaissance des prestations gouvernementales disponibles est très faible, en particulier parmi les groupes marginalisés.

« Il y a le stress de devoir refaire une demande, le stress de se voir retirer l'aide et la honte d'avoir besoin d'aide. »

– Membre d'une famille



# Principes et recommandations

Sur la base des commentaires reçus, nous avons élaboré des principes et des recommandations pour l'administration de la prestation canadienne pour les personnes en situation de handicap (PCPH).

1

## Rien sur nous sans nous

Rien ne peut remplacer les personnes en situation de handicap elles-mêmes lorsqu'il s'agit de comprendre pleinement les implications et les choix administratifs dans l'élaboration d'une prestation dont ils seront les bénéficiaires. Les personnes en situation de handicap devraient être impliquées à tous les stades de la conception de la PCPH. Des méthodes efficaces en matière d'expérience utilisateur et de conception de services devraient être utilisées, pour maintenir l'expertise du vécu de ces gens au cœur du processus.

« 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

## Ne pas nuire

Un principe essentiel régissant la nouvelle PCPH devrait être qu'elle ne porte pas préjudice à ceux qu'elle est destinée à aider. Il incombe donc au gouvernement d'évaluer toutes les options de conception et d'administration afin de réduire les risques pour les demandeurs et les bénéficiaires.

« Les usagers ne doivent pas avoir l'impression de faire quelque chose de mal en accédant au service. »

– Membre du personnel de première ligne



**3**

## Garantir un accès équitable

La PCPH doit être conçue en fonction des personnes qui sont les plus difficiles à atteindre. Elle doit offrir plusieurs formats et voies de communication, de demande, et du soutien pour les personnes ayant divers handicaps. Il importe que le gouvernement travaille avec des partenaires, y compris des organismes communautaires et d'autres intermédiaires qui pourront fournir des directives et du soutien aux personnes marginalisées en situation de handicap. Des mesures supplémentaires sont requises pour réduire les obstacles liés à la production de déclarations fiscales et à l'évaluation diagnostique des handicaps.

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

– Partisan pour les personnes 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. La communication au sujet de la PCPH devrait présenter les contributions positives que les personnes en situation de handicap peuvent apporter à la société avec les soutiens convenables en place.

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

– Personne en situation de handicap

**5**

## Réduire le fardeau

Toute difficulté ajoutée crée des obstacles supplémentaires pour les personnes que la prestation est censée servir. Cela peut même décourager ou empêcher les personnes admissibles de faire une demande pour la prestation. Pour maximiser l'usage et le maintien de la PCPH, le gouvernement doit simplifier les processus et s'assurer que du soutien est offert aux personnes qui en ont besoin, et ce, à chaque étape du processus. Dans les faits, cela signifie qu'une personne qui est admissible à d'autres programmes de soutien du revenu pour les personnes en situation de handicap soit automatiquement admissible à la PCPH et que ses données puissent être partagées entre les différents programmes.

« *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

## 6

### Favoriser la confiance et l'agentivité

La PCPH devrait être fournie et administrée de façon à favoriser la confiance et l'agentivité chez les demandeurs et les bénéficiaires. Il faut s'assurer que tous les processus administratifs soient 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 bénéficiaires du programme, et les soutient.

« 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

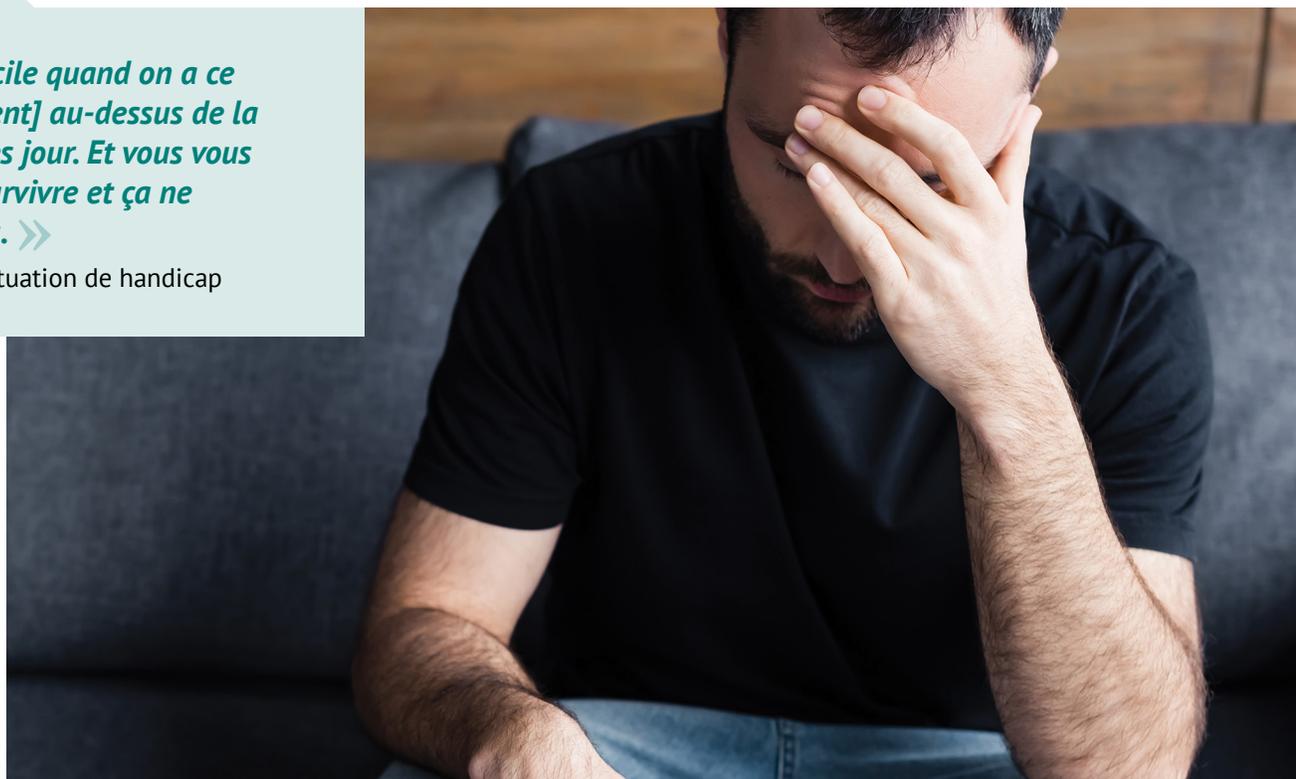
## 7

### Être diligent et réactif

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. Il est essentiel que la PCPH soit lancée dès que possible et qu'elle présente des dispositions spéciales permettant de procéder à des ajustements pour tenir compte des circonstances changeantes des bénéficiaires.

« 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





## Prochaines étapes

**La mise en place d'une prestation canadienne pour personnes en situation de handicap 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 l'impact de cette nouvelle prestation prometteuse.

Il existe de nombreux partenaires qui sont profondément investis dans la réussite de la PCPH. Ils sont désireux d'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.

La Marche des dix sous du Canada et Prospérité Canada espèrent poursuivre un dialogue ouvert et collaboratif avec le gouvernement fédéral au fur et à mesure de l'élaboration et de la mise en œuvre de la réglementation et de la politique relatives à la PCPH. En tirant parti de ces connaissances et de celles à venir, nous voulons nous assurer que la PCPH atteindra l'objectif de mettre fin à la pauvreté des personnes en situation de handicap au 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**

**Résumé du rapport - mai 2023**



1-800-263-3463

[www.marchofdimes.ca](http://www.marchofdimes.ca)



@marchofdimescda



**Prosperité Canada**

1-416-665-2828

[www.prospercanada.org](http://www.prospercanada.org)



@ProsperCanada



@prospercan



@prospercanada



@CCFLVIDEO