Commentaires d'INCA sur le règlement concernant la Prestation canadienne pour les personnes handicapées

Présenté à : Emploi et Développement social Canada
Le 23 septembre 2024

# Table des matières

[Table des matières 1](#_Toc179814908)

[Groupe de consultation d'INCA concernant le Règlement sur la prestation canadienne pour les personnes handicapées 3](#_Toc179814909)

[Admissibilité 3](#_Toc179814910)

[Recommandations concernant l'admissibilité 5](#_Toc179814911)

[Montants des prestations 5](#_Toc179814912)

[Recommandations concernant les montants des prestations 7](#_Toc179814913)

[Calcul des prestations 7](#_Toc179814914)

[Revenu individuel ou revenu familial 7](#_Toc179814915)

[Seuils de revenus 7](#_Toc179814916)

[Seuil d'exemption du revenu de travail 8](#_Toc179814917)

[Recommandations concernant le calcul des paiements 9](#_Toc179814918)

[Demandes, appels et administration 9](#_Toc179814919)

[Processus de demande 9](#_Toc179814920)

[Réexamens et appels 10](#_Toc179814921)

[Accessibilité numérique 11](#_Toc179814922)

[Communications 11](#_Toc179814923)

[Recommandations concernant l'administration 12](#_Toc179814924)

[Commentaires généraux 13](#_Toc179814925)

[Prévention du recouvrement 13](#_Toc179814926)

[Renforcement des mesures de soutien à l'emploi 13](#_Toc179814927)

[Recommandations générales 14](#_Toc179814928)

[Liste complète des recommandations d'INCA 14](#_Toc179814929)

**À propos d'INCA**

Fondé en 1918, INCA est un organisme sans but lucratif dont la mission est de changer ce que c'est que d'être aveugle aujourd'hui. Nous offrons des programmes novateurs et des services de défense des droits efficaces qui permettent aux personnes touchées par la cécité de réaliser leurs rêves et d'éliminer les obstacles à l'inclusion. Notre travail est alimenté par un réseau de bénévoles, de donateurs et de partenaires d'un bout à l’autre du pays.

# Groupe de consultation d'INCA concernant le Règlement sur la prestation canadienne pour les personnes handicapées

Dans la foulée de l'adoption de la *Loi sur la prestation canadienne pour les personnes handicapées*, INCA a mis sur pied un groupe de consultation sur la prestation canadienne afin de recueillir les points de vue des membres de la collectivité sur ce que devrait être la prestation pour être accessible et efficace. Ce groupe est composé de plus de 120 personnes de notre communauté qui souhaitent donner leur avis sur l'élaboration de la PCPH.

Au cours de la première série de consultations publiques sur le Règlement sur la prestation canadienne pour les personnes handicapées en décembre 2023, INCA a recueilli des commentaires au moyen de sondages bihebdomadaires distribués aux membres du groupe, que nous avons utilisés pour préparer notre présentation à l'outil d'engagement en ligne du gouvernement fédéral. Cette fois-ci, nous avons lancé un sondage sur le projet de règlement qui a été partagé directement avec les membres du groupe et mis à la disposition des membres de notre communauté par le biais d'un envoi de courriels. L’enquête s’est déroulée pendant environ deux semaines et a recueilli 219 réponses en anglais et en français.

INCA a également communiqué aux membres de sa communauté de l’information sur la manière de présenter leurs commentaires en tant qu'individus directement au gouvernement fédéral par le biais du site Web de la Gazette du Canada.

La présentation et les recommandations qui suivent s’appuient sur les commentaires que nous avons reçus dans le cadre de notre enquête relative à l'engagement communautaire.

# Admissibilité

Notre enquête a révélé que 74 % des personnes interrogées n'étaient pas d'accord avec le fait de lier l'admissibilité au crédit d'impôt pour les personnes handicapées (CIPH) à la PCPH comme le propose le projet de règlement. Un consensus s'est dégagé sur le fait que si les bénéficiaires du CIPH doivent être considérés comme automatiquement admissibles à la nouvelle prestation, il doit y avoir d'autres voies d'accès à l'admissibilité sans l’obligation d’un certificat de la PCPH.

Les résultats de notre enquête concordent avec la plupart des commentaires déjà communiqués au gouvernement concernant les obstacles au CIPH. Étant donné que le CIPH fonctionne comme un crédit d'impôt, son utilisation est limitée aux personnes qui n'ont pas de revenu régulier ou de travail et qui sont moins susceptibles de remplir une déclaration d'impôt annuelle. En outre, la procédure de demande de CIPH exige que les formulaires soient remplis par des médecins, ce qui peut entraîner des frais pour le demandeur qui est manifestement déjà aux prises avec de graves difficultés financières.

Étant donné qu'un nombre croissant de Canadiens n'ont plus de médecin de famille, le simple fait de trouver un médecin pour remplir les formulaires peut poser problème. Les personnes ayant une limitation visuelle peuvent également être confrontées à des obstacles cumulés tels que l'accès au transport pour se rendre à un rendez-vous ou la recherche d'informations et le fait de devoir remplir des formulaires dans des formats qui ne leur sont pas accessibles. La procédure d'accès au CIPH peut donc devenir excessivement difficile, voire impossible, pour un demandeur ayant une limitation visuelle. En liant l'admissibilité du CIPH à la PCPH, de nombreux Canadiens handicapés, y compris les personnes ayant une limitation visuelle, risquent d'être injustement exclus.

Reconnaissant les limites du CIPH, le gouvernement du Canada s'est engagé dans le budget 2024 à investir dans les services de déplacements afin d'accroître la sensibilisation et l'utilisation des prestations et services fédéraux et provinciaux/territoriaux liés au handicap. Le budget a également alloué des fonds pour couvrir les frais facturés par les médecins pour remplir les formulaires requis. Ces investissements bienvenus contribueront à l'élimination des obstacles à l'accès au CIPH pour de nombreuses personnes, s'ils sont mis en œuvre de manière à ne pas créer d'obstacles et à disposer de ressources suffisantes.

Toutefois, ces investissements n'élimineront pas nécessairement les obstacles indirects et les facteurs aggravants qui touchent les personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision dans le processus d'obtention d’un certificat pour le CIPH. Si les bénéficiaires du CIPH doivent être considérés comme automatiquement admissibles à la PCPH, d'autres voies d'admissibilité doivent être établies pour que le programme reflète les principes d'inclusion et de réduction de la pauvreté pour les Canadiens handicapés énoncés par la Loi.

Quatre-vingt-huit pour cent des répondants à l’enquête d'INCA ont appuyé l'élargissement de l'admissibilité automatique aux personnes qui reçoivent des prestations d'invalidité fédérales, comme le RPC-I, et aux personnes qui reçoivent des prestations d'invalidité provinciales/territoriales. L'admissibilité automatique réduirait le fardeau et les obstacles créés lorsque les personnes doivent subir à plusieurs reprises de longs processus d'évaluation et de demande pour recevoir différentes prestations, ce qui peut directement ou indirectement créer des obstacles susceptibles d'entraîner des difficultés excessives pour le demandeur. Les répondants ont également souligné que l'admissibilité automatique réduirait les doubles emplois et améliorerait l'efficacité de l'administration des programmes.

Quatre-vingt-huit pour cent des répondants à l’enquête d'INCA ont appuyé l'élargissement de l'admissibilité automatique aux personnes qui reçoivent des prestations d'invalidité fédérales, comme les prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada, et aux personnes qui reçoivent des prestations d'invalidité provinciales/territoriales. L'admissibilité automatique réduirait le fardeau et les obstacles créés lorsque les personnes doivent subir à plusieurs reprises de longs processus d'évaluation et de demande pour recevoir différentes prestations, ce qui peut directement ou indirectement créer des obstacles susceptibles d'entraîner des difficultés excessives pour le demandeur. Les répondants ont également souligné que l'admissibilité automatique réduirait les doubles emplois et améliorerait l'efficacité de l'administration des programmes.

## Recommandations concernant l'admissibilité

1. INCA recommande que le gouvernement fédéral établisse d'autres voies d'admissibilité à la Prestation canadienne pour les personnes handicapées qui ne détiennent pas de certificat valide de crédit d'impôt pour les personnes handicapées.
2. INCA recommande au gouvernement fédéral d'accorder l'admissibilité automatique aux Canadiens handicapés qui reçoivent actuellement des prestations d'invalidité au niveau fédéral, provincial ou territorial.

# Montants des prestations

Les quelque 1,5 million de Canadiens aveugles, sourds-aveugles ou ayant une basse vision assument chaque jour des coûts supplémentaires liés à leur cécité. Des transports en commun en passant par le prix des taxis et des services de covoiturage, les personnes ayant une faible vision doivent absorber des coûts accrus simplement pour se rendre au travail et en revenir, pour se rendre à des rendez-vous médicaux ou pour faire des courses essentielles au quotidien. Ajoutez à cela le coût des technologies d'assistance pour les déplacements autonomes et l'orientation, l'obtention d'informations et de communications, d'outils ou d'applications accessibles spécialisés, ou encore les soins vétérinaires pour les chiens-guides qui ne sont pas couverts par ailleurs - vivre avec une perte de vision a un coût.

Les personnes vivant avec un handicap sont deux fois plus susceptibles de vivre dans la pauvreté que celles qui n’en n’ont pas. Les obstacles sociétaux sont quotidiens pour les personnes vivant avec un handicap - vivre dans la pauvreté constitue un obstacle supplémentaire pour les personnes handicapées, qui n'ont souvent pas les moyens de répondre à leurs besoins, d'acheter des médicaments ou d'accéder à des technologies d'assistance qui changent leur vie.

Les programmes d'aide sociale actuels, qui sont inadéquats, offrent un niveau d'assistance inférieur au seuil de pauvreté officiel du Canada. Les programmes actuels sont répartis dans tout le pays, ce qui signifie qu'une personne handicapée bénéficie de mesures d’aide différentes selon l'endroit où elle vit. Les répondants à l’enquête ont tous insisté sur l'importance de veiller à ce que la PCPH soit un complément aux programmes de soutien provinciaux existants - et non un recouvrement des prestations existantes ou la création de nouvelles iniquités partout au pays.

Les répondants à l’enquête d'INCA ont dans une large mesure convenu que les montants adéquats des paiements doivent inclure les coûts additionnels de la vie avec un handicap et refléter un niveau de revenu supplémentaire égal ou supérieur au seuil de pauvreté officiel. Presque tous les répondants estiment que le montant maximal de la prestation, soit 200 $ par mois, est trop bas pour répondre à l'une ou l'autre de ces exigences, bien que certains répondants aient suggéré que les montants auraient une incidence positive sur leur capacité d'acheter des aliments plus sains, d'avoir accès à des activités sociales et récréatives ou de se procurer certains médicaments sur ordonnance. La plupart des personnes interrogées ont convenu que les montants qu'elles recevraient de la PCPH en vertu du règlement proposé seraient insuffisants pour avoir un impact significatif sur leur sécurité financière ou leur capacité à répondre à leurs besoins fondamentaux, en particulier pour les personnes qui ne peuvent pas travailler en raison de leur handicap.

Le gouvernement du Canada n'a pas besoin de chercher bien loin pour trouver des exemples de réussite qui pourrait être une source d’inspiration pour la Prestation canadienne pour les personnes handicapées. L’Allocation canadienne pour enfants (ACE), un programme fondé sur l'évolution de programmes successifs de soutien social visant à sortir les enfants de la pauvreté, devrait être considérée comme un programme dont la Prestation canadienne pour les personnes handicapées devrait sérieusement s'inspirer. À l'instar de l’ACE, la Prestation canadienne pour les personnes handicapées devrait être exempte d'impôt et indexée sur l'inflation.

À l'instar de la *Loi sur la prestation universelle pour la garde d'enfants*, qui régit le programme de l'Allocation canadienne pour enfants, INCA continue de recommander que la loi définisse un montant minimum obligatoire que la Prestation canadienne pour les personnes handicapées remettra aux personnes admissibles. Toute modification future du montant financier de cette prestation doit faire l'objet d'une consultation sérieuse avec la communauté des personnes handicapées. Le gouvernement et le Cabinet ne peuvent pas modifier unilatéralement le montant du programme.

## Recommandations concernant les montants des prestations

1. INCA recommande que le gouvernement fédéral établisse un montant minimum obligatoire que la Prestation canadienne pour les personnes handicapées remettra aux personnes admissibles, tel que défini dans la loi. Ce montant doit être suffisant pour assurer un revenu vital de base et tenir compte des coûts additionnels liés à la vie avec un handicap. Les montants versés doivent également être exonérés d'impôt et indexés sur l'inflation.

# Calcul des prestations

## Revenu individuel ou revenu familial

Les Canadiens handicapés qui vivent en situation de pauvreté sont souvent contraints de compter sur leurs réseaux personnels et/ou sur une aide publique inadéquate pour répondre à leurs besoins fondamentaux. Cette situation porte atteinte à leur dignité et à leur autonomie et les expose à un risque accru de rester dans des situations dangereuses ou abusives qu'elles ne peuvent quitter sans sacrifier leur capacité à répondre à leurs besoins fondamentaux. D'autre part, certaines personnes handicapées peuvent éviter de s'engager dans une relation à long terme parce qu'elles craignent de perdre leurs prestations, ce qui les oblige à dépendre davantage de leur partenaire ou de leur famille.

De nombreux répondants à l'enquête d'INCA étaient favorables à l'utilisation des revenus individuels pour déterminer les montants des paiements, plutôt que les revenus du ménage, afin de préserver la dignité et l'autonomie des bénéficiaires, la question des abus potentiels étant citée comme un facteur clé. En outre, certains répondants à l’enquête ont indiqué qu'ils ne cohabitaient pas avec leur conjoint ou partenaire, ce qui signifie que les montants de leurs paiements seraient réduits malgré le fait qu'ils aient les mêmes coûts quotidiens qu'une personne seule.

## Seuils de revenus

La plupart des répondants à l’enquête étaient tout à fait d'accord pour dire que les seuils de revenu pour recevoir les prestations étaient trop bas dans le projet de règlement. Seuls 52 % des répondants à l’enquête d'INCA pensaient qu'ils seraient admissibles à recevoir des paiements par l'entremise de la PCPH. Beaucoup de ceux qui ne pensaient pas être admissibles ont tout de même déclaré qu'ils avaient du mal ou qu'ils étaient incapables de répondre à leurs besoins fondamentaux avec leur revenu actuel.

Les répondants ont également noté que les seuils étaient inférieurs au seuil de pauvreté officiel pour certaines régions en utilisant la mesure du panier de consommation (MPC). La MPC est également insuffisante pour tenir compte des coûts supplémentaires liés au fait de vivre avec un handicap. Si la MPC est utilisée pour déterminer les montants des paiements de la PCPH, les calculs doivent être adaptés pour tenir compte des dépenses supplémentaires liées au fait de vivre avec un handicap. Les seuils de revenu pour les montants des paiements de la PCPH ne doivent pas être inférieurs aux seuils de revenu associés à la MPC.

## Seuil d'exemption du revenu de travail

La Prestation canadienne pour les personnes handicapées doit sortir les gens de la pauvreté, mais elle ne peut pas empêcher les personnes handicapées de travailler si elles le souhaitent.

Bien qu'INCA cherche à améliorer les niveaux d'emploi, les participants disent souvent que les mesures de soutien du revenu existantes dissuadent les bénéficiaires de trouver un emploi et constituent un obstacle à la sécurité financière. L'Étude sur les niveaux d'emploi à l'échelle internationale de 2018 d'INCA révèle que près de la moitié (46 %) des personnes qui ne cherchent pas d'emploi ont indiqué que c'était parce qu'elles recevaient une allocation d’aide aux personnes handicapées.

Plus précisément, les personnes présentant une perte de vision évoquent le recouvrement de l'aide sociale comme un facteur dissuasif, et craignent de perdre leurs soins de santé et d'autres avantages s'ils obtiennent un quelconque emploi. Pour nombre d'entre elles, cette situation les place devant une impasse. Soit ils doivent lutter contre les barrières comportementales et les stigmates pour obtenir un emploi et devenir économiquement autonomes, soit ils se retrouvent piégés dans des programmes d'aide sociale désastreux.

La majorité des répondants à l’enquête d'INCA croient que le seuil d'exemption du revenu de travail proposé devrait être augmenté par rapport aux 10 000 $ proposés. Ils nous ont dit qu'une exemption de revenu de travail plus élevée donnerait aux bénéficiaires du CIPH la sécurité d'améliorer leur situation financière grâce à un emploi rémunéré sans que leurs prestations ne soient réduites. Un bon nombre a indiqué qu'ils cherchaient activement un emploi ou qu'ils aimeraient en chercher un, mais qu'ils n'étaient pas en mesure d'accéder à un emploi et/ou de le conserver en raison des dépenses associées, comme le transport pour les trajets domicile-travail ou l'achat d'appareils d'assistance ou d'adaptation qui leur permettraient de réussir sur le lieu de travail. Plusieurs personnes interrogées espéraient que les paiements de la PCPH pourraient les aider à trouver un emploi en compensant certaines de ces dépenses.

Le seuil d'exemption du revenu de travail devrait donc être augmenté pour permettre aux bénéficiaires de la PCPH de renforcer de manière significative leur situation financière avec un revenu vital qui leur permette de répondre à leurs besoins de base, y compris les dépenses liées à leur handicap, et de planifier leur avenir économique. L'augmentation de l'exonération du revenu d'activité offrira une sécurité supplémentaire aux personnes handicapées capables de travailler, leur donnant la confiance nécessaire pour entrer ou retourner dans le monde du travail.

## Recommandations concernant le calcul des paiements

1. INCA recommande que le calcul des paiements de la PCPH soit basé uniquement sur le revenu individuel du demandeur ou du bénéficiaire afin de favoriser l'autonomie et la dignité des bénéficiaires de la PCPH.
2. INCA recommande que les seuils de revenu de la PCPH soient, au minimum, alignés sur les seuils de revenu de la MPC pour une personne ou un ménage de deux personnes, afin que davantage de Canadiens handicapés en situation de pauvreté soient admissibles aux paiements de la PCPH.
3. INCA recommande d'augmenter le seuil d'exemption du revenu de travail afin de s'assurer que la PCPH aide les bénéficiaires capables de travailler à accéder à un emploi rémunéré et à le conserver.

# Demandes, appels et administration

## Processus de demande

Le projet de règlement de la PCPH suggère les voies suivantes pour compléter le processus de demande : en ligne, copie physique envoyée par la poste, ou copie physique déposée en personne dans un Centre Service Canada. Le règlement prévoit également que de l'aide pour remplir les demandes sera disponible par téléphone ou en personne dans un Centre Service Canada. Il faut dire que 91 % des répondants à l’enquête d'INCA ont estimé qu'ils seraient en mesure de remplir une demande en utilisant l'une de ces méthodes, en supposant que chaque composante du processus soit conçue pour être entièrement accessible et flexible afin de répondre à des besoins divers.

Les répondants à l'enquête ont spécifiquement demandé la création d'un lieu centralisé et facile à trouver, tel qu'un portail en ligne, où les personnes pourraient accéder aux informations et aux ressources suivantes :

* des instructions étape par étape pour remplir une demande, demander le réexamen d'une décision ou déposer un recours;
* tous les formulaires ou documents requis;
* les coordonnées des personnes à joindre et les instructions pour obtenir de l'aide.

Des versions de remplacement des formulaires et des documents doivent être disponibles dans des formats accessibles, notamment en braille, en gros caractères et en format audio. Les demandeurs doivent avoir la possibilité de choisir le format qu'ils préfèrent pour remplir leur demande. Nous avons également entendu dire que les formulaires devraient être simplifiés autant que possible en termes de langage et de formatage clairs.

Un grand nombre de répondants ont souligné l'importance de garantir un accès rapide à une assistance humaine pour remplir les formulaires et/ou se renseigner sur les procédures de demande. Ils nous ont dit que l'assistance est de plus en plus souvent fournie par des fonctions de clavardage qui sont souvent peu utiles et ne peuvent pas répondre à leurs besoins spécifiques et uniques. Les répondants ont indiqué que lorsqu'ils avaient essayé d'utiliser ces fonctions de clavardage, leurs problèmes n'avaient pas été résolus et qu'il leur avait été plus difficile de trouver et d'obtenir une assistance humaine. En conséquence, ils ont souligné la nécessité de veiller à ce qu'une assistance humaine en direct soit disponible pour répondre aux questions et aider à remplir les formulaires de demande. Des agents en chair et en os doivent être disponibles selon le mode de communication préféré du demandeur ou du bénéficiaire, y compris en ligne, sur une ligne téléphonique dédiée ou en personne dans un Centre Service Canada.

Les participants ont également indiqué que l'un des principaux obstacles à l'administration des prestations gouvernementales est souvent lié à l'attitude du personnel qui apporte son aide au processus. Plusieurs répondants ont recommandé d'améliorer la formation du personnel de Service Canada qui administrera le programme et aidera les personnes handicapées à remplir les formulaires de demande. Les répondants à l'enquête nous ont également dit qu'un nombre approprié d'employés bien formés doit être disponible pour faciliter le soutien en temps opportun.

## Réexamens et appels

Une procédure d'appel sans obstacle doit comporter les mêmes caractéristiques que la procédure de demande et les autres procédures administratives. Toutes les informations et tous les documents relatifs aux recours doivent être disponibles dans des formats accessibles, notamment en braille, en gros caractères et en format audio, ainsi que dans des formats accessibles en ligne utilisables avec des logiciels de lecture et d'agrandissement d'écran, et sur des appareils mobiles. Les informations et les instructions relatives à la présentation des recours doivent être rédigées dans un langage clair et simple, et les demandeurs et les bénéficiaires doivent pouvoir utiliser le moyen de communication qu'ils préfèrent pour accéder au soutien et déposer un recours, par exemple en ligne, par téléphone ou en personne.

En outre, les personnes interrogées par INCA ont indiqué que les procédures d'appel impliquent souvent une charge cognitive et un investissement en temps, en énergie ou en argent potentiellement important pour les personnes handicapées, en raison de leur longueur et de leur complexité. Ainsi, le processus de présentation et d'exécution d'une demande de réexamen ou d'un appel lié à la PCPH doit être aussi simple que possible afin de réduire au minimum le nombre de formulaires et d'autres documents qu'un demandeur doit présenter. Les informations et les instructions étape par étape pour déposer un recours ou une demande de réexamen doivent être disponibles dans un endroit facile à trouver, comme un portail en ligne. De même, les répondants ont indiqué que les lettres de notification de décision devraient contenir des instructions claires sur la manière dont le demandeur ou le bénéficiaire peut présenter une demande de réexamen.

## Accessibilité numérique

Un grand nombre de répondants à l'enquête d'INCA ont souligné que l'accessibilité numérique était essentielle pour leur permettre de naviguer de façon autonome dans les processus de demande ou d'appel. Nous avons appris que de nombreux formulaires et documents gouvernementaux ne sont toujours disponibles qu'en format PDF, incompatible avec les logiciels de lecture d'écran et d'agrandissement, ou difficile à consulter à l'aide de ces logiciels. De ce fait, les personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision dépendent des fonctionnaires ou de leurs amis et de leur famille pour lire et partager les informations contenues dans les formulaires gouvernementaux, car elles n'ont pas accès à la version imprimée traditionnelle de ces informations.

En outre, nous avons appris que l'infrastructure et les actifs numériques doivent être compatibles avec les appareils mobiles et utilisables sur ceux-ci, car de nombreuses personnes ayant une limitation visuelle utilisent un téléphone intelligent ou une tablette comme principal ou unique appareil informatique. En outre, nous avons appris que les portails en ligne ne doivent pas utiliser de captchas visuels, qui sont inaccessibles aux Canadiens aveugles ou ayant une basse vision.

Les ressources et formulaires numériques doivent être conformes aux directives WCAG 2.2 et mis à l’essai par des personnes handicapées, y compris des personnes aveugles ou ayant une basse vision, afin de s'assurer que le contenu est non seulement accessible, mais aussi utilisable par des personnes ayant des niveaux visuels différents. Les Labos d'accessibilité d'INCA ont accueilli favorablement un partenariat avec Service Canada pour soutenir le développement d'un processus de demande accessible en facilitant des essais d'utilisateurs à travers le spectre de la cécité, et nous attendons avec impatience de voir les résultats positifs.

## Communications

Les répondants à l'enquête ont indiqué à INCA que les demandeurs et les bénéficiaires de la PCPH doivent être en mesure de recevoir les documents de communication dans le format qu'ils préfèrent, notamment en ligne par courriel ou sous forme de copies physiques dans des formats de substitution (c.-à-d. en braille ou en gros caractères). Lorsqu'un candidat ou un bénéficiaire indique sa préférence, celle-ci doit être conservée dans son dossier afin qu'il n'ait pas à demander à plusieurs reprises des versions de substitution des informations et des communications.

Les répondants ont également souligné l'importance de veiller à ce que toutes les informations, les ressources d'orientation et les supports de communication - tels que les ressources d'information et d'orientation, les lettres d'avis de décision ou les notifications relatives à une demande ou à un recours - soient rédigées en langage clair.

## Recommandations concernant l'administration

1. INCA recommande de créer un lieu centralisé et facile à trouver, tel qu'un portail en ligne, pour héberger les informations, les instructions étape par étape et tous les formulaires ou documents requis pour mener à bien les processus administratifs liés à la PCPH (c'est-à-dire les demandes, les demandes de réexamen et les appels).
2. INCA recommande que toutes les ressources numériques soient conformes aux dernières directives WCAG (c.-à-d. WCAG 2.2 à partir de 2024) et qu'elles soient compatibles et utilisables sur les appareils mobiles dotés d'un logiciel de lecture d'écran et d'agrandissement. Les ressources numériques doivent également être mises à l'essai par des personnes ayant une expérience vécue de la perte de vision afin d'assurer une conception accessible et conviviale qui fonctionne pour les personnes ayant divers types et niveaux de handicap.
3. INCA recommande que tous les outils de communication, tels que les ressources d'information et d'orientation et les lettres d'avis de décision, soient livrés dans le format préféré du demandeur ou du bénéficiaire. Des options de formats multiples doivent être disponibles, y compris des PDF accessibles envoyés par courriel et des versions physiques en braille ou en gros caractères.
4. INCA recommande que toutes les ressources d'information, les documents d'orientation, les formulaires obligatoires et les moyens de communication soient conçus pour être simples et rédigés dans un langage clair et simple.
5. INCA recommande qu'une aide à l’orientation soit offerte par des agents en direct par l'entremise d'une ligne téléphonique spécialisée, en ligne ou en personne dans un Centre Service Canada, afin de répondre aux questions et d'offrir un soutien aux personnes qui remplissent des demandes ou qui déposent des demandes de considération et des appels. Le personnel de Service Canada chargé d'administrer le programme et d'aider les personnes handicapées à remplir les formulaires de demande doit bénéficier d'une formation renforcée.
6. INCA recommande de rationaliser et de simplifier les processus de demande de réexamen d'une décision ou de dépôt d'un appel, dans toute la mesure du possible. Les lettres d'avis de décision devraient contenir des instructions claires sur les prochaines étapes à suivre pour présenter une demande de réexamen ou entamer une procédure d'appel.

# Commentaires généraux

## Prévention du recouvrement

INCA recommande au gouvernement du Canada de collaborer avec ses homologues provinciaux et territoriaux pour s'assurer que la Prestation canadienne pour les personnes handicapées n'entraîne pas le recouvrement des prestations fédérales, provinciales et territoriales existantes. De nombreuses personnes ayant perdu la vision dépendent des programmes de soutien social pour la couverture des soins de santé et d'autres avantages, qu'elles risquent de perdre si elles reçoivent un revenu supplémentaire. Le gouvernement fédéral doit veiller à ce que les montants versés au titre de la PCPH n'aient pas d'incidence sur le niveau d'aide sociale que les bénéficiaires touchent au titre d'autres prestations d'invalidité fédérales et provinciales, tant en termes de montants versés que de prestations connexes telles que l'assurance-maladie. La PCPH ne peut pas soutenir la solidité financière des Canadiens en situation de handicap, comme la perte de vision, si elle sape les aides existantes dont dépendent de nombreuses personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision pour subvenir à leurs besoins fondamentaux.

Nous avons été heureux de constater que le gouvernement de la Colombie-Britannique a récemment annoncé sa décision de garantir que les bénéficiaires de la prestation complémentaire de décès conserveront l'intégralité du montant de leur prestation, ce qui en fait la première province ou le premier territoire à s'engager formellement à empêcher le recouvrement des prestations. Il est essentiel, pour le succès de la PCPH en tant que *prestation complémentaire*, que des garanties équivalentes soient mises en place par les 12 provinces et territoires restants avant le lancement de la prestation en 2025.

## Renforcement des mesures de soutien à l'emploi

Comme nous l'avons réitéré tout au long de cette présentation et des précédentes, la Prestation canadienne pour les personnes handicapées doit servir de tremplin vers un emploi rémunéré pour les bénéficiaires ayant perdu la vision qui sont désireux et capables de travailler. Par conséquent, le gouvernement du Canada doit s'assurer que la Prestation canadienne pour les personnes handicapées sert à éliminer les obstacles à l'emploi en la mettant en œuvre en tandem avec sa stratégie d'emploi pour les Canadiens en situation de handicap.

Plus précisément, le gouvernement fédéral peut agir en tant que service d'orientation pour mettre en lien toute personne admissible à la PCPH avec des mesures de soutien à l'emploi, y compris des mesures de soutien gouvernementales et des programmes gérés par des organisations de personnes handicapées, comme le programme « Ouvrir les portes du travail » d'INCA. Les personnes aveugles, sourdes-aveugles ou ayant une basse vision ne sont souvent pas au courant des services d'emploi qui leur sont offerts et peuvent trouver difficile de profiter des avantages de ces programmes en raison d'obstacles tels que l'inaccessibilité de l'information et des formulaires ou la complexité de l'administration. Étant donné que Service Canada administrera la PCPH, il sera en mesure d'orienter les personnes admissibles vers les programmes et services d'emploi appropriés, en fonction de leurs besoins et de leurs aspirations. Cela simplifierait le processus d’orientation dans le système, améliorerait la connaissance des mesures de soutien existantes et augmenterait leur utilisation en les rendant plus facilement accessibles.

En outre, le gouvernement du Canada doit utiliser le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées afin de continuer à soutenir toutes les initiatives nationales en matière d'emploi gérées par les organismes d'aide aux personnes handicapées. Cela comprendrait le programme Ouvrir les portes du travail d'INCA, qui met en lien les demandeurs d'emploi aveugles ou ayant une limitation visuelle avec les employeurs désireux de découvrir le potentiel des talents canadiens et qui offre une gamme de mesures de soutien, notamment une formation à la préparation à l'emploi et à la technologie, des possibilités de mentorat et des occasions de réseautage avec les employeurs. Les programmes communautaires comme Ouvrir les portes du travail sont essentiels pour étendre la portée du programme et fournir des services accessibles qui répondent aux besoins particuliers et uniques des Canadiens handicapés, y compris ceux qui présentent une perte de vision.

## Recommandations générales

1. INCA recommande au gouvernement du Canada de collaborer avec ses homologues provinciaux et territoriaux pour s'assurer que la Prestation canadienne pour les personnes handicapées n'a pas d'interaction négative avec les prestations fédérales, provinciales ou territoriales existantes liées aux handicaps, et qu'elle ne fait pas l'objet du recouvrement de ces prestations.
2. INCA recommande au gouvernement du Canada de veiller à ce que la prestation canadienne pour les personnes handicapées serve de tremplin aux Canadiens qui ont perdu la vision pour accéder à un emploi rémunéré, en établissant un service d'aiguillage vers des mesures de soutien à l'emploi pour toutes les personnes admissibles à la PHCP et en continuant de financer les programmes d'emploi nationaux gérés par les organismes de personnes handicapées par l'entremise du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées du gouvernement fédéral.

# Liste complète des recommandations d'INCA

1. INCA recommande que le gouvernement fédéral établisse d'autres voies d'admissibilité à la Prestation canadienne pour les personnes handicapées qui ne détiennent pas de certificat valide de crédit d'impôt pour les personnes handicapées.
2. INCA recommande au gouvernement fédéral d'accorder l'admissibilité automatique aux Canadiens handicapés qui reçoivent actuellement des prestations d'invalidité au niveau fédéral, provincial ou territorial.
3. INCA recommande que le gouvernement fédéral établisse un montant minimum obligatoire que la Prestation canadienne pour les personnes handicapées remettra aux personnes admissibles, tel que défini dans la loi. Ce montant doit être suffisant pour assurer un revenu vital de base et tenir compte des coûts additionnels liés à la vie avec un handicap. Les montants versés doivent également être exonérés d'impôt et indexés sur l'inflation.
4. INCA recommande que le calcul des paiements de la PCPH soit basé uniquement sur le revenu individuel du demandeur ou du bénéficiaire afin de favoriser l'autonomie et la dignité des bénéficiaires de la PCPH.

1. INCA recommande que les seuils de revenu de la PCPH soient, au minimum, alignés sur les seuils de revenu de la MPC pour une personne ou un ménage de deux personnes, afin que davantage de Canadiens handicapés en situation de pauvreté soient admissibles aux paiements de la PCPH.
2. INCA recommande d'augmenter le seuil d'exemption du revenu de travail afin de s'assurer que la PCPH aide les bénéficiaires capables de travailler à accéder à un emploi rémunéré et à le conserver.
3. INCA recommande de créer un lieu centralisé et facile à trouver, tel qu'un portail en ligne, pour héberger les informations, les instructions étape par étape et tous les formulaires ou documents requis pour mener à bien les processus administratifs liés à la PCPH (c'est-à-dire les demandes, les demandes de réexamen et les appels).
4. INCA recommande que toutes les ressources numériques soient conformes aux dernières directives WCAG (c.-à-d. WCAG 2.2 à partir de 2024) et qu'elles soient compatibles et utilisables sur les appareils mobiles dotés d'un logiciel de lecture d'écran et d'agrandissement. Les ressources numériques doivent également être mises à l'essai par des personnes ayant une expérience vécue de la perte de vision afin d'assurer une conception accessible et conviviale qui fonctionne pour les personnes ayant divers types et niveaux de handicap.
5. INCA recommande que tous les outils de communication, tels que les ressources d'information et d'orientation et les lettres d'avis de décision, soient livrés dans le format préféré du demandeur ou du bénéficiaire. Des options de formats multiples doivent être disponibles, y compris des PDF accessibles envoyés par courriel et des versions physiques en braille ou en gros caractères.
6. INCA recommande que toutes les ressources d'information, les documents d'orientation, les formulaires obligatoires et les moyens de communication soient conçus pour être simples et rédigés dans un langage clair et simple.
7. INCA recommande qu'une aide à l’orientation soit offerte par des agents en direct par l'entremise d'une ligne téléphonique spécialisée, en ligne ou en personne dans un Centre Service Canada, afin de répondre aux questions et d'offrir un soutien aux personnes qui remplissent des demandes ou qui déposent des demandes de considération et des appels. Le personnel de Service Canada chargé d'administrer le programme et d'aider les personnes handicapées à remplir les formulaires de demande doit bénéficier d'une formation renforcée.
8. INCA recommande de rationaliser et de simplifier les processus de demande de réexamen d'une décision ou de dépôt d'un appel, dans toute la mesure du possible. Les lettres d'avis de décision devraient contenir des instructions claires sur les prochaines étapes à suivre pour présenter une demande de réexamen ou entamer une procédure d'appel.
9. INCA recommande au gouvernement du Canada de collaborer avec ses homologues provinciaux et territoriaux pour s'assurer que la Prestation canadienne pour les personnes handicapées n'a pas d'interaction négative avec les prestations fédérales, provinciales ou territoriales existantes liées aux handicaps, et qu'elle ne fait pas l'objet du recouvrement de ces prestations.
10. INCA recommande au gouvernement du Canada de veiller à ce que la prestation canadienne pour les personnes handicapées serve de tremplin aux Canadiens qui ont perdu la vision pour accéder à un emploi rémunéré, en établissant un service d'aiguillage vers des mesures de soutien à l'emploi pour toutes les personnes admissibles à la PHCP et en continuant de financer les programmes d'emploi nationaux gérés par les organismes de personnes handicapées par l'entremise du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées du gouvernement fédéral.