

APPUYER LES  
PERSONNES HANDICAPÉES

# Foire Aux Questions

au sujet des programmes et des services  
destinés aux personnes handicapées



Développement social  
Canada

Social Development  
Canada

Canada

SDDP-058-12-04

Ce document a été préparé par le Bureau de la condition des personnes handicapées de Développement social Canada. Le document est disponible à [www.dsc.gc.ca](http://www.dsc.gc.ca).

Ce document est disponible en médias substituts (gros caractères, cassette audio, braille et disquette) en anglais et en français, en composant le 1-866-386-9624. Les documents demandés sont automatiquement produits dans le format choisi et envoyés directement au demandeur.

Pour obtenir d'autres exemplaires de ce document, prière de s'adresser à :

Développement social Canada  
Programmes de la sécurité du revenu  
Ottawa ON K1A 0L1  
Télécopieur : 613-948-9450

This document is also available in English under the title "Frequently Asked Questions: about programs and services for Canadians with disabilities".

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, 2004

N° de cat. : SD13-7/2004

ISBN : 0-662-68596-2



## Introduction

Le présent guide vise à répondre à quelques-unes des questions souvent posées au sujet des programmes et des services offerts aux Canadiens handicapés. Il regroupe les questions fréquemment posées par des personnes handicapées ainsi que des membres de leur famille, des fonctionnaires, des employeurs, des travailleurs de la santé et des services sociaux, des groupes de personnes handicapées et d'autres personnes qui vivent et travaillent avec des personnes handicapées.

Pour chaque question, le guide donne une réponse brève et indique les ressources à utiliser pour obtenir plus d'information. Bon nombre de ces ressources sont des sites Web. Si vous n'avez pas accès à l'Internet, vous pouvez composer le 1 800 O-Canada (1 800 622-6232), qui est une ligne sans frais, pour savoir où trouver un accès Internet gratuit dans votre collectivité. Le numéro à composer pour les utilisateurs d'un ATS est le 1 800 465-7735.

Bon nombre des programmes, des services et des ressources indiqués dans le présent guide sont offerts par le gouvernement du Canada. D'autres sont fournis par les gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que par des organismes non gouvernementaux. Pour obtenir plus d'information, consultez la liste de ressources générales, à la page ii, et la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du guide.

# Ressources générales

Voici quelques sources d'information générales au sujet de programmes et de services destinés aux personnes handicapées.

## 1 800 O-Canada — [www.gc.ca](http://www.gc.ca)

Les téléphonistes qui répondent à cette ligne sans frais peuvent vous fournir de l'information au sujet des programmes et des services offerts par le gouvernement du Canada. Composez le 1 800 O-Canada (1 800 622-6232). Le numéro d'ATS est le 1 800 465-7735.

## Personnes handicapées en direct — [www.ph-endirect.ca](http://www.ph-endirect.ca)

Ce site Internet du gouvernement du Canada donne accès à un large éventail de renseignements, de programmes et de services destinés aux personnes handicapées.

## Réseau handicap — [www.reseauhandicap.ca](http://www.reseauhandicap.ca)

Ce site Web contient des liens avec plus de 1 500 programmes, services et sujets d'information fédéraux, provinciaux et territoriaux susceptibles d'intéresser les personnes handicapées.

## Comblers l'écart — [www.dsc.gc.ca/asp/passerelle.asp?hr=fr/pip/bcph/documents/comblersEcart/00\\_tdm.shtml&hs=pyp](http://www.dsc.gc.ca/asp/passerelle.asp?hr=fr/pip/bcph/documents/comblersEcart/00_tdm.shtml&hs=pyp)

Ce répertoire décrit les programmes et services offerts par le gouvernement du Canada aux personnes handicapées. Il est possible de consulter le répertoire en ligne ou d'en commander un exemplaire en composant sans frais le 1 800 O-Canada (1 800 622-6232).

## Prestations du Canada — [www.prestationsducanada.gc.ca](http://www.prestationsducanada.gc.ca)

Ce site Web du gouvernement du Canada contient de l'information sur les prestations fédérales, provinciales et territoriales offertes aux particuliers, y compris aux personnes handicapées.

## EnableLink — [www.enablelink.org](http://www.enablelink.org)

Ce site Web, exploité par la Canadian Abilities Foundation, foisonne de liens et de ressources utiles, dont un répertoire des organismes de personnes handicapées d'un bout à l'autre du Canada. On peut également obtenir d'autres renseignements en composant le 416 923-1885.

## RÔLES ET RESPONSABILITÉS : où s'adresser pour obtenir les services requis

Le gouvernement du Canada, les gouvernements provinciaux et territoriaux et d'autres partenaires offrent des programmes, des services et des ressources qui pourraient intéresser les Canadiens handicapés.

GOUVERNEMENT DU CANADA	PROVINCES ET TERRITOIRES	AUTRES PARTENAIRES
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le gouvernement du Canada offre une aide aux personnes handicapées par le truchement de programmes de <b>soutien financier</b>, comme :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- remplacement du revenu (p. ex. prestations de maladie de l'assurance-emploi);</li> <li>- pensions (p. ex. Régime de pensions du Canada – Invalidité);</li> <li>- crédits d'impôt fédéraux visant à compenser les coûts liés à un handicap (p. ex. le crédit d'impôt pour personnes handicapées).</li> </ul> </li> <li>■ Le gouvernement du Canada investit dans :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- la <b>formation</b> (p. ex. le Programme canadien de prêts aux étudiants);</li> <li>- l'<b>emploi</b> (p. ex. les transferts de fonds aux programmes d'emploi provinciaux et territoriaux);</li> <li>- les collectivités, au moyen de l'aide financière aux <b>organisations pour les personnes handicapées</b>.</li> </ul> </li> <li>■ Le gouvernement du Canada fixe également des <b>normes pour l'accessibilité</b> (p. ex. l'accessibilité des immeubles) et fournit une aide financière limitée pour les travaux d'accessibilité domiciliaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les gouvernements provinciaux et territoriaux assument la responsabilité première des programmes et des services concernant :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- les <b>soins de santé</b>;</li> <li>- les <b>services sociaux</b> (p. ex. l'aide sociale);</li> <li>- l'<b>éducation</b> (p. ex. les prêts aux étudiants);</li> <li>- l'<b>emploi</b>.</li> </ul> </li> <li>■ Les gouvernements provinciaux et territoriaux fournissent également un soutien par le truchement :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- des indemnités pour <b>accident du travail</b>;</li> <li>- des <b>crédits d'impôt</b> et des déductions fiscales;</li> <li>- des <b>soins à domicile</b> et des soins auxiliaires;</li> <li>- de la réglementation de l'assurance-invalidité privée.</li> </ul> </li> <li>■ Les gouvernements provinciaux et territoriaux fournissent également des services dans les domaines du :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>logement</b> (p. ex. logement pour personnes à faible revenu);</li> <li>- <b>transport</b> accessible.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Les autres partenaires comprennent :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- les <b>organismes non gouvernementaux</b>, qui offrent des services de représentation, de soutien et de formation et qui exécutent certains programmes. (Pour des renseignements sur leurs rôles et responsabilités, voir la page suivante);</li> <li>- les <b>employeurs</b> qui accordent des congés et des prestations, fournissent des installations sur les lieux de travail, recrutent des travailleurs et offrent une formation;</li> <li>- l'<b>industrie de l'assurance</b>, qui offre l'assurance-responsabilité et l'assurance-invalidité;</li> <li>- l'<b>industrie des produits de consommation</b>, qui fixe des normes et fournit des installations pour l'accès aux biens et aux services.</li> </ul> </li> </ul>
<p>Pour des renseignements sur les programmes et les services du gouvernement fédéral, veuillez consulter :</p> <p><a href="http://www.ph-endirect.ca">www.ph-endirect.ca</a></p>	<p>Pour des renseignements sur les programmes et les services provinciaux et territoriaux, veuillez consulter :</p> <p><a href="http://www.reseauhandicap.ca">www.reseauhandicap.ca</a></p>	<p>Pour des renseignements sur diverses organisations pour les personnes handicapées, veuillez consulter :</p> <p><a href="http://www.enablelink.org">www.enablelink.org</a></p>

## Rôle des organismes non gouvernementaux

Les organismes non gouvernementaux (ONG) jouent un rôle essentiel dans la prestation de services et de programmes destinés aux personnes handicapées au Canada. Les ONG offrent des avis, des services d'expert et des services sociaux liés à différentes questions touchant les personnes handicapées. Il peut s'agir de petites initiatives bénévoles ou encore de grandes organisations; souvent, les ONG bénéficient du financement des gouvernements fédéral, provincial, territorial ou municipal. Le mandat des ONG comprend les fonctions suivantes, sans toutefois s'y limiter :

- sensibiliser les gens aux questions touchant les personnes handicapées;
- recueillir des fonds pour des appareils médicaux et fonctionnels comme des fauteuils roulants, des prothèses ou des aides à l'audition;
- fournir de l'information au grand public et à des organismes communautaires;
- maintenir des relations de travail entre le gouvernement du Canada, les gouvernements provinciaux et territoriaux, et les secteurs public et privé;
- promouvoir le rôle d'organisations et de groupes patronaux en améliorant les possibilités pour les personnes handicapées;
- promouvoir le principe de la réadaptation communautaire;
- éliminer les inégalités et la discrimination;
- fournir des services de soutien pour le transport, l'aide financière, les droits individuels, l'éducation et la vie en communauté pour les personnes handicapées.

Dans certains cas, des ONG font office de fournisseurs de services dans le cadre de programmes ou d'initiatives du gouvernement fédéral. On dénombre au Canada plus de 5 000 organismes qui offrent les différents services susmentionnés. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les rôles et attributions de ces organismes, rendez-vous sur le site : [www.enablelink.org](http://www.enablelink.org)

# Table des matières

Liste des questions

2

Accessibilité

4

Avantages fiscaux

8

Droits

9

Éducation

11

Emploi

14

Financement d'organismes et de projets

18

Logement

19

Santé

21

Soutien financier

24

Transports

28

Ressources provinciales et territoriales

32

# Liste des questions

## Accessibilité

4

- Q1 Où puis-je trouver de l'information en vue de rendre mon immeuble plus accessible aux personnes handicapées?
- Q2 Où puis-je obtenir de l'aide financière pour modifier ma maison, mon immeuble résidentiel locatif, mon entreprise ou mon église (p. ex., en y installant une rampe d'accès pour fauteuils roulants) en vue de le rendre accessible?
- Q3 Comme puis-je m'assurer que le site Web de mon organisme est accessible aux personnes handicapées?
- Q4 Un de mes employés est handicapé. Comment puis-je rendre le lieu de travail plus accessible pour lui/elle?
- Q5 De quelles aides les personnes handicapées disposent-elles quand il s'agit de voter à une élection fédérale?

## Avantages fiscaux

8

- Q1 Quels crédits d'impôt et déductions fédéraux sont offerts aux personnes handicapées?

## Droits

9

- Q1 Où puis-je trouver des renseignements généraux sur les droits des personnes handicapées au Canada?
- Q2 Je crois être victime de discrimination parce que je suis une personne handicapée; que puis-je faire?
- Q3 Comment dois-je m'adresser à une personne handicapée? Je ne veux pas être blessant ni utiliser des expressions déplacées.

## Éducation

11

- Q1 Où puis-je trouver de l'information s'adressant tout particulièrement aux étudiants handicapés?
- Q2 Comme puis-je trouver les collèges et universités qui ont des salles de cours et des installations accessibles?
- Q3 Quels soutiens financiers sont offerts aux étudiants handicapés du niveau postsecondaire?
- Q4 Comment puis-je demander une subvention canadienne pour études?
- Q5 Je suis incapable de rembourser mon prêt d'études canadien en raison de mon incapacité; que puis-je faire?
- Q6 Est-ce que les étudiants handicapés peuvent obtenir de l'aide financière de sources non gouvernementales?
- Q7 Je suis un étudiant ayant une difficulté d'apprentissage; puis-je obtenir de l'aide financière pour une évaluation diagnostique?

## Emploi

14

- Q1 Je suis une personne handicapée qui cherche un emploi. Quelles sont les meilleures sources d'information?
- Q2 Existe-t-il des programmes destinés à aider les personnes handicapées à trouver un emploi?
- Q3 Existe-t-il des programmes destinés à aider les personnes handicapées à créer ou à développer leur propre entreprise?
- Q4 Je suis une personne handicapée et je souhaiterais travailler pour le gouvernement fédéral. Quelles ressources peuvent m'être utiles?
- Q5 Que fait la fonction publique fédérale pour les fonctionnaires et les candidats handicapés?

## Financement d'organismes et de projets

18

- Q1 Où pouvons-nous obtenir de l'aide financière pour notre organisme pour personnes handicapées?



## Logement

19

- Q1** Où puis-je trouver des renseignements généraux au sujet du logement pour les personnes handicapées?
- Q2** Je dois apporter des modifications à ma maison (p. ex., ajout d'une rampe d'accès en fauteuil roulant) pour un membre de ma famille qui est handicapé; est-ce que le gouvernement fédéral offre une aide financière à cette fin?
- Q3** Je suis une personne handicapée et je projette de me construire une maison; comment puis-je tenir compte de mes besoins actuels et à venir?

## Santé

21

- Q1** Quelles mesures sont mises à la disposition des personnes handicapées, en matière de santé et de soutien personnel?
- Q2** Où puis-je trouver de l'information sur la santé qui intéresse tout particulièrement les personnes handicapées?
- Q3** Existe-t-il des programmes de santé conçus expressément pour les Autochtones handicapés?
- Q4** Existe-t-il des programmes de santé conçus expressément pour les anciens combattants handicapés?

## Soutien financier

24

- Q1** Où puis-je trouver de l'aide financière pour l'achat d'un fauteuil roulant?
- Q2** Comment puis-je demander une prestation d'invalidité du Régime de pensions du Canada?
- Q3** Ma demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada a été refusée; comment puis-je porter la décision en appel?

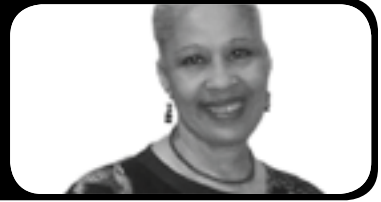
- Q4** J'ai une incapacité qui m'empêche de travailler pendant certaines périodes. Suis-je admissible aux prestations de maladie de l'assurance-emploi?
- Q5** Je prends soin d'un membre de ma famille qui est handicapé et mourant; existe-t-il une aide financière dont je pourrais bénéficier?
- Q6** De quelle aide financière peuvent bénéficier les Autochtones handicapés?
- Q7** De quelle aide financière peuvent bénéficier les anciens combattants handicapés?
- Q8** De quelle aide financière peuvent bénéficier les survivants d'un ancien combattant handicapé qui vient à mourir?

## Transports

28

- Q1** Où puis-je trouver des renseignements sur le transport et les voyages accessibles dans toutes les régions du Canada?
- Q2** Qu'est-ce que le Code de pratique des autocaristes? Existe-t-il d'autres codes de pratique concernant le transport?
- Q3** Lors de récents voyages, je me suis heurté à des obstacles en raison de ma déficience; comment puis-je demander réparation au moyen d'une plainte?
- Q4** Existe-t-il des cartes géographiques ou routières pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle?
- Q5** J'ai une déficience. Quand je prends l'avion, dois-je demander moi-même qu'on me fasse un exposé individuel sur les mesures de sécurité ou est-ce que le personnel me le proposera automatiquement?
- Q6** Est-ce que mon chien-guide peut m'accompagner à bord de l'avion?
- Q7** Comment puis-je obtenir un permis de stationnement pour personne handicapée?
- Q8** Je me rendrai sous peu en Europe et je projette d'y louer une voiture; est-ce que mon permis de stationnement pour personne handicapée y est valide?

# Accessibilité



*Il se peut que votre gouvernement provincial ou territorial offre des programmes et des services d'accessibilité autres que ceux indiqués ci-dessous. Veuillez consulter la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du présent guide.*

**Q1. Où puis-je trouver de l'information en vue de rendre mon immeuble plus accessible aux personnes handicapées?**

■ L'Association canadienne de normalisation publie une norme (*Norme B651–Accessibilité des bâtiments et autres installations*) qui explique comment rendre les immeubles accessibles et sûrs pour les personnes handicapées. Pour plus d'information ou pour acheter un exemplaire de la norme, communiquez avec l'Association canadienne de normalisation.

[www.csa.ca/Default.asp?language=French](http://www.csa.ca/Default.asp?language=French)

**Adresse :** Association canadienne de normalisation  
5060 Spectrum Way  
Mississauga ON L4W 5N6

**Téléphone :** (sans frais) 800 463-6727

**Téléphone :** 416 747-4000

**Télécopieur :** 416 747-2473

**Courriel :** [sales@csa.ca](mailto:sales@csa.ca)

■ Le Code national du bâtiment du Canada énonce également des exigences pour rendre les immeubles accessibles. L'accessibilité constituera un objectif fondamental de la

prochaine édition du Code, censée paraître en 2005. Pour en savoir plus au sujet du Code, ou pour en acheter un exemplaire, communiquez avec le Conseil national de recherches du Canada.

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

**Adresse :** Conseil national de recherches du Canada  
Centre canadien des codes  
Institut de recherche en construction  
Immeuble M-23A  
1200, chemin Montréal  
Ottawa ON K1A 0R6

**Téléphone :** 613 993-9960

**Télécopieur :** 613 952-4040

**Q2. Où puis-je obtenir de l'aide financière pour modifier ma maison, mon immeuble résidentiel locatif, mon entreprise ou mon église (p. ex., en y installant une rampe d'accès pour fauteuils roulants) en vue de le rendre accessible?**

■ Le gouvernement du Canada parraine le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) pour les personnes handicapées. Ce programme offre une aide financière aux propriétaires-occupants et aux propriétaires-bailleurs afin qu'ils entreprennent des travaux dans le but d'améliorer l'accessibilité des logements occupés ou susceptibles d'être occupés par des personnes handicapées à faible revenu.

■ Si votre membre de la famille est une personne âgée, vous pourriez être admissible à un autre programme du gouvernement du Canada. Le programme Logements adaptés : aînés autonomes (LAAA) offre une aide financière aux personnes âgées à faible revenu pour leur permettre d'apporter de petites modifications à leur logement afin qu'ils puissent continuer à y vivre.

Les deux programmes sont administrés par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL); cependant, dans certaines provinces et certains territoires, ils sont offerts de concert avec d'autres organismes. Pour en apprendre davantage sur ces programmes et pour savoir qui les offre dans votre province ou territoire, consultez la section Programmes et aide financière du site Web de la SCHL.

■ Les personnes qui veulent des renseignements sur l'aide financière disponible pour effectuer des modifications à leur entreprise ou à leur église peuvent également téléphoner au Centre canadien de documentation sur l'habitation (CCDH) pour connaître les ressources disponibles dans leur province ou territoire.

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

Vous pouvez également communiquer avec le Centre canadien de documentation sur l'habitation de la SCHL :

**Adresse :** Centre canadien de documentation  
sur l'habitation  
700, chemin Montréal  
Ottawa ON K1A 0P7

**Téléphone :** (sans frais) 800 668-2642

**ATS :** (sans frais) 800 309-3388

**Télécopieur :** (sans frais) 800 245-9274

### Q3. Comment puis-je m'assurer que le site Web de mon organisme est accessible aux personnes handicapées?

■ Dans le cadre de son initiative sur l'accessibilité du Web, le World Wide Web Consortium (W3C) international a élaboré des mesures à suivre pour rendre les sites Web accessibles aux personnes handicapées. Ces mesures sont accessibles sur Internet.

[www.w3.org/tr/wai-webcontent](http://www.w3.org/tr/wai-webcontent)

Le gouvernement du Canada a publié deux documents qui peuvent vous être utiles :

■ Le premier est le *Guide d'Internet du gouvernement du Canada*; il porte sur la conception des sites du gouvernement du Canada et contient des informations sur l'accessibilité dont pourront profiter des organismes externes. Le guide est disponible sur Internet.

[www.cio-dpi.gc.ca/ig-gi/index\\_f.asp](http://www.cio-dpi.gc.ca/ig-gi/index_f.asp)

■ Le deuxième est *Normalisation des sites Internet*, qui comporte une section sur l'accessibilité.

[www.cio-dpi.gc.ca/clf-nsi/index\\_f.asp](http://www.cio-dpi.gc.ca/clf-nsi/index_f.asp)

Pour obtenir de l'information sur ces guides du gouvernement du Canada, veuillez communiquer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada.

**Adresse :** Secrétariat du Conseil du Trésor  
du Canada  
Direction du dirigeant principal  
de l'information  
2745, rue Iris  
Ottawa ON K1A 0R5

**Téléphone :** 613 952-6987

**ATS :** 613 954-9090

**Télécopieur :** 613 957-8020

**Courriel :** [clf-upe@tbs-sct.gc.ca](mailto:clf-upe@tbs-sct.gc.ca)

**Q4. Un de mes employés est handicapé. Comment puis-je rendre le lieu de travail plus accessible pour lui/elle?**

Les mesures que vous pouvez prendre dépendent de la situation et des besoins de l'employé. Diverses ressources sont à votre disposition :

■ *Employeurs sans obstacles*, de la Commission canadienne des droits de la personne, est un guide pratique accessible en ligne sur les mesures d'adaptation au travail visant les personnes handicapées. Il traite également de l'obligation qu'a l'employeur de prendre des mesures d'adaptation et de l'équité en matière d'emploi.

[www.chrc-ccdp.ca/discrimination/barrier\\_free-fr.asp](http://www.chrc-ccdp.ca/discrimination/barrier_free-fr.asp)

■ Industrie Canada offre deux ressources en ligne destinées à vous aider à trouver et à acheter des technologies et des services adaptés qui conviennent à votre lieu de travail. La Boîte à outils accessibles pour l'approvisionnement et la Boîte à outils de l'aménagement d'un poste de travail sont accessibles en ligne.

[www.apr.gc.ca](http://www.apr.gc.ca)

■ Le Conseil canadien de la réadaptation et du travail exploite le Service des aménagements du lieu de travail (SALT), qui offre des services de deux types : un service gratuit d'information par téléphone ou courriel, destiné à répondre aux questions sur l'adaptation du lieu de travail et qui vous réfère à d'autres ressources; et un service payant pour l'évaluation du lieu de travail ou des besoins de l'employé afin de recommander un aménagement particulier du

lieu de travail.

[www.ccrw.org/en/programs/program\\_detail.asp?Program\\_ID=7](http://www.ccrw.org/en/programs/program_detail.asp?Program_ID=7)

SALT – Service d'information

**Téléphone :** (sans frais) 800 664-0925  
(poste 225)

**Téléphone :** 416 260-3060 (poste 225)

**Courriel :** [jasinfo@ccrw.org](mailto:jasinfo@ccrw.org)

SALT – Service d'évaluation

**Téléphone :** (sans frais) 800 664-0925  
(poste 224)

**Téléphone :** 416 260-3060 (poste 224)

**Courriel :** [jas@ccrw.org](mailto:jas@ccrw.org)

■ Si vous êtes un employeur de la fonction publique fédérale, vous souhaitez peut-être consulter la collection de ressources de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada sur l'adaptation du lieu de travail. Ces ressources vous renvoient à des documents clés (politiques et publications) et vous indiquent, entre autres choses, la manière de planifier des réunions et des conférences inclusives et de produire de l'information au moyen de médias substitués.

[www.hrma-agrh.gc.ca/ee/accom-amen/accom-amen\\_f.asp](http://www.hrma-agrh.gc.ca/ee/accom-amen/accom-amen_f.asp)

■ Le Job Accommodation Network (JAN) est un service d'information américain sur l'adaptation du lieu de travail. Son service d'appels n'est pas accessible depuis le Canada, mais on peut trouver sur son site Web de l'information utile.

[www.jan.wvu.edu](http://www.jan.wvu.edu)

**Q5. De quelles aides les personnes handicapées disposent-elles quand il s'agit de voter à une élection fédérale?**

■ Élections Canada offre toute une panoplie de renseignements et de services utiles. L'information est accessible en ligne et dans des médias substituts. Les services comprennent des bulletins de vote spéciaux, de l'aide pour le scrutin, des bureaux de vote accessibles et des bureaux de vote mobiles. De plus amples renseignements sont donnés dans l'ouvrage de documentation *Programmes et services pour les personnes ayant des besoins spéciaux*, dont on peut obtenir une copie sous la rubrique Renseignements généraux du site Web d'Élections Canada, ou en communiquant directement avec le service.

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

**Adresse :** Élections Canada  
257, rue Slater  
Ottawa ON K1A 0M6

**Téléphone :** (sans frais) 800 463-6868

**ATS :** (sans frais) 800 361-8935

**Télécopieur :** (sans frais) 888 524-1444



# Avantages fiscaux



*Il se peut que votre gouvernement provincial ou territorial offre des avantages fiscaux autres que ceux indiqués ci-dessous. Veuillez consulter la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du présent guide.*

## Q1. Quels crédits d'impôt et déductions fédéraux sont offerts aux personnes handicapées?

■ L'Agence du revenu du Canada offre un certain nombre de crédits d'impôt et de déductions fiscales aux personnes handicapées et aux préposés aux soins. Voici certains des principaux crédits et déductions :

Pour les personnes handicapées :

- montant pour personne handicapée
- prestation pour enfant handicapé
- frais médicaux
- frais de préposé aux soins ou soins en établissement
- déduction pour produits et services de soutien aux personnes handicapées (frais de scolarité et montant relatif aux études et frais liés à un emploi)

Pour les préposés aux personnes handicapées :

- frais de garde d'enfant
- montant pour personne à charge ayant une déficience
- montant pour aidants naturels

L'Agence du revenu du Canada a regroupé des renseignements sur les mesures fiscales applicables aux personnes handicapées, y compris des liens vers des guides et d'autres ressources, dans une section de son site Web.

[www.cra-arc.gc.ca/tax/individuals/segments/disabilities/menu-f.html](http://www.cra-arc.gc.ca/tax/individuals/segments/disabilities/menu-f.html)

Vous pouvez également téléphoner à la ligne des renseignements généraux de l'Agence du revenu du Canada pour obtenir plus d'information.

**Téléphone** : (sans frais) 800 959-8281

**ATS** : (sans frais) 800 665-0354



# Droits



*Il se peut que votre gouvernement provincial ou territorial offre des programmes et des services en matière de droits de la personne autres que ceux indiqués ci-dessous. Veuillez consulter la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du présent guide.*

**Q1. Où puis-je trouver des renseignements généraux sur les droits des personnes handicapées au Canada?**

■ La *Charte canadienne des droits et libertés* (qui fait partie de la *Loi constitutionnelle de 1982*) garantit certains droits démocratiques à tous les résidents du Canada. L'article 15 de la *Charte* interdit la discrimination fondée sur un certain nombre de motifs, y compris les déficiences mentales ou physiques.

Vous pouvez obtenir copie de la *Charte canadienne des droits et libertés* auprès du Programme des droits de la personne de Patrimoine canadien. Ce programme offre en outre un certain nombre de publications sur les droits de la personne, lesquelles sont disponibles, pour la plupart, sur le support de votre choix, soit support électronique, imprimé ou médias substituts. Pour obtenir les publications voulues, veuillez consulter le site Web du programme ou communiquer directement avec celui-ci.

[www.pch.gc.ca/progs/pdp-hrp](http://www.pch.gc.ca/progs/pdp-hrp)

**Adresse :** Programme des droits de la personne  
Patrimoine canadien  
C.P. 25-11-S  
25, rue Eddy, 11<sup>e</sup> étage  
Gatineau QC K1A 0M5

**Téléphone :** 819 994-3458

**Télécopieur :** 819 994-5252

**Courriel :** [rights-droits@pch.gc.ca](mailto:rights-droits@pch.gc.ca)

■ Une autre loi importante est la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. La Loi, dont la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) veille à l'application, stipule que toutes les personnes ont des droits égaux et interdit la discrimination fondée sur un certain nombre de motifs, y compris les handicaps. Pour obtenir copie de la Loi et d'autres documents sur les droits de la personne au Canada, veuillez visiter la section « Publications » du site Web de la CCDP ou communiquer avec le bureau national de la Commission.

[www.chrc-ccdp.ca](http://www.chrc-ccdp.ca)

**Adresse :** Commission canadienne des droits de la personne  
Bureau national  
344, rue Slater, 8<sup>e</sup> étage  
Ottawa ON K1A 1E1

**Téléphone :** (sans frais) 1 800 999-6899

**Téléphone :** 613 995-1151

**ATS :** (sans frais) 1 888 643-3304

**Télécopieur :** 613 996-9661

**E-mail:** [info.com@chrc-ccdp.ca](mailto:info.com@chrc-ccdp.ca)

■ De plus, les provinces et les territoires ont leurs propres lois concernant les droits de la personne. Pour obtenir davantage de renseignements sur les dispositions législatives et les droits à l'échelon provincial et territorial, veuillez consulter la liste des ressources à la fin du présent guide.

**Q2. Je crois être victime de discrimination parce que je suis une personne handicapée; que puis-je faire?**

■ Si vous êtes victime de discrimination de la part d'un établissement ou d'un organisme visé par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, vous pouvez communiquer avec la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP). La Commission accepte les plaintes relatives à l'emploi et à la fourniture de biens et de services par les ministères, les sociétés d'État et les organismes du gouvernement fédéral et les entreprises sous réglementation fédérale (y compris les banques, les compagnies aériennes, les bureaux de poste ainsi que les télédiffuseurs et les radiodiffuseurs). Pour obtenir des renseignements sur la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et la discrimination ou pour déposer une plainte, veuillez communiquer avec la CCDP (voir les coordonnées à la question 1).

■ Si la discrimination dont vous faites l'objet n'entre pas dans la sphère de compétence fédérale, vous avez la possibilité de communiquer avec la commission des droits de la personne de votre province ou territoire (veuillez consulter la liste des ressources à la fin du présent guide).

**Q3. Comment dois-je m'adresser à une personne handicapée? Je ne veux pas être blessant ni utiliser des expressions déplacées.**

Voici deux publications dans lesquelles vous trouverez quelques indications à ce sujet :

■ *Le pouvoir des mots et des images*, une publication du gouvernement du Canada, propose une terminologie correcte et appropriée lorsqu'il est question de personnes handicapées. Vous pouvez en obtenir copie en ligne ou par commande téléphonique.

[www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/pyp-pup.shtml](http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/pyp-pup.shtml)

**Téléphone :** (sans frais) 1 800 O-Canada  
(800 622-6232)

**ATS :** (sans frais) 800 465-7735

■ Le document intitulé *Disability Etiquette: Tips on Interacting with People with Disabilities* est une ressource utile publiée par la United Spinal Association, un organisme américain. Vous pouvez télécharger le document ou le commander auprès de l'Association.

[www.unitedspinal.org/pages.php?catid=7](http://www.unitedspinal.org/pages.php?catid=7)

**Adresse :** United Spinal Association  
75-20 Astoria Boulevard  
Jackson Heights, New York  
11370

**Téléphone :** (sans frais) 1 800 444-0120

**Télécopieur :** 718 803-0414

**Courriel :** [publications@unitedspinal.org](mailto:publications@unitedspinal.org)



# Éducation



*Il se peut que votre gouvernement provincial ou territorial offre des programmes et des services d'éducation autres que ceux indiqués ci-dessous. Veuillez consulter la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du présent guide.*

## Q1. Où puis-je trouver de l'information s'adressant tout particulièrement aux étudiants handicapés?

■ L'Association nationale des étudiants(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire (NEADS) représente les étudiants handicapés au niveau postsecondaire. Elle préconise l'amélioration de l'accessibilité pour les étudiants handicapés afin qu'ils aient accès en toute équité à une éducation collégiale ou universitaire. Elle publie un bulletin et offre un site Web complet présentant de l'information sur les services et les programmes destinés aux étudiants handicapés de tout le Canada.  
[www.neads.ca](http://www.neads.ca)

**Adresse :** Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire  
Salle 426, Unicentre  
Université Carleton  
Ottawa ON K1S 5B6

**Téléphone et ATS :** 613 526-8008

**Télécopieur :** 613 520-3704

**Courriel :** [info@neads.ca](mailto:info@neads.ca)

## Q2. Comment puis-je trouver les collèges et universités qui ont des salles de cours et des installations accessibles?

■ Vous pouvez communiquer avec le bureau chargé des services aux handicapés de l'établissement qui vous intéresse. Là, quelqu'un devrait être en mesure de vous informer. Également, les collèges et universités offrent des séances d'orientation sur le campus et des visites guidées aux étudiants handicapés, afin qu'ils puissent prendre connaissance des installations de visu.

■ Si vous ne parvenez pas à trouver la bonne source d'information, rendez-vous sur le site de NEADS (voir la question 1), dans la zone « Centre de ressources en ligne de NEADS », cliquez sur le bouton « EdLink » et cherchez l'information sur l'institution de votre choix. Si vous avez d'autres questions, veuillez communiquer avec le bureau de NEADS (voir la question 1).

## Q3. Quels soutiens financiers sont offerts aux étudiants handicapés du niveau postsecondaire?

Le gouvernement du Canada offre deux subventions canadiennes pour études aux étudiants du niveau postsecondaire atteints d'une déficience permanente. Contrairement aux prêts étudiants, ces subventions ne doivent pas être remboursées :

■ La première est la subvention canadienne pour études à l'intention des étudiants ayant une déficience permanente. D'une valeur maximale de 8 000 \$ par année de prêt, cette subvention couvre les dépenses exceptionnelles liées à un handicap (p. ex., appareils de prise de notes, services de tuteurs, lecteurs, interprètes, transport adapté et aides techniques). Elle est offerte aux étudiants à temps plein et à temps partiel admissibles, en fonction de leurs besoins.

■ La deuxième est la subvention canadienne pour études à l'intention des étudiants dans le besoin ayant une incapacité permanente. Les étudiantes et étudiants handicapés dans le besoin qui étudient à temps plein ou à temps partiel peuvent être admissibles à une subvention maximale de 2 000 \$ par année de prêt pour leurs frais d'études (p. ex., droits de scolarité, logement et autres dépenses liées aux études). Voir la question 4 pour obtenir plus de précisions sur la présentation d'une demande.

#### Q4. Comment puis-je demander une subvention canadienne pour études?

■ Pour présenter votre candidature en vue d'obtenir l'une ou l'autre des subventions canadiennes pour études (décrites ci-dessus à la question 3) vous devez être admissible au Programme canadien de prêts aux étudiants. Si vous habitez une province ou un territoire qui participe à ce programme (le Québec, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut n'y adhèrent pas – voir ci-dessous), vous pouvez demander un prêt étudiant du Canada en passant par votre bureau provincial ou territorial d'aide financière aux étudiants.

Lorsque vous avez établi votre admissibilité à un prêt, vous pouvez remplir une demande distincte pour la subvention canadienne pour études à l'intention des étudiants ayant une incapacité permanente (au même bureau d'aide financière). Il n'existe pas de demande distincte pour la subvention canadienne pour études à l'intention des étudiants dans le besoin ayant une incapacité permanente. Votre admissibilité à cette subvention sera déterminée en même temps que votre admissibilité au prêt.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur les prêts et les subventions sur le site Web Cibleétudes interactif. Ce site indique les bureaux d'aide aux étudiants des provinces et territoires. Il suffit d'aller dans la section CSNPÉ – Centre de service national de prêts aux étudiants.  
[www.cibletudes.ca](http://www.cibletudes.ca)

Vous pouvez également communiquer directement avec le Programme canadien de prêts aux étudiants.

**Adresse :** Programme canadien de prêts aux étudiants  
Ressources humaines et Développement des compétences Canada  
C.P. 2090, succursale D  
Ottawa ON K1P 6C6

**Téléphone :** (sans frais) 1 800 733-3765

**Téléphone :** 819 994-1844

**ATS :** 819 994-1218

**Télécopieur :** 819 953-6057

■ Les gouvernements du Québec, des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut administrent leurs propres programmes d'aide aux étudiants. Pour trouver les programmes et services offerts aux étudiants handicapés, communiquez avec votre bureau d'aide aux

étudiants (dont vous trouverez l'adresse dans la section CSNPÉ – Centre de service national de prêts aux étudiants du site Web Ciblétudes interactif – voir ci-dessus).

**Q5. Je suis incapable de rembourser mon prêt d'études canadien en raison de mon incapacité; que puis-je faire?**

■ Si une incapacité permanente vous empêche de rembourser votre prêt, vous pourriez être admissible à une prestation pour incapacité permanente du Programme canadien de prêts aux étudiants. Cette prestation vous dégage de l'obligation de rembourser le prêt. Veuillez communiquer avec le Programme canadien de prêts aux étudiants (voir la question 4) pour en savoir plus sur la prestation et pour obtenir un formulaire de demande.

**Q6. Est-ce que les étudiants handicapés peuvent obtenir de l'aide financière de sources non gouvernementales?**

■ Un certain nombre d'organismes non gouvernementaux, d'universités et de collèges offrent des bourses aux étudiants handicapés de niveau postsecondaire. Pour en savoir davantage, veuillez communiquer avec le service des prêts et bourses de votre établissement. Vous pouvez également consulter le répertoire de l'aide financière sur le site Web de NEADS ou communiquer avec cette association (voir la question 1).

■ La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire octroie des bourses à des étudiants de tout le pays, en fonction des besoins financiers et du mérite étudiant. Pour en savoir davantage, communiquez avec la Fondation en ligne, par la poste ou par téléphone.

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

**Adresse :** Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire  
1000, rue Sherbrooke Ouest,  
bureau 800  
Montréal QC H3A 3R2

**Téléphone :** (sans frais) 1 877 786-3999

**Télécopieur :** 514 985-5987

**Courriel :** [boursesmillenaire@bm-ms.org](mailto:boursesmillenaire@bm-ms.org)

**Q7. Je suis un étudiant ayant une difficulté d'apprentissage; puis-je obtenir de l'aide financière pour une évaluation diagnostique?**

■ Oui. La subvention canadienne pour études à l'intention des étudiants ayant une incapacité permanente couvre 75 % du coût d'une évaluation des troubles d'apprentissage (jusqu'à 1 200 \$ par année de prêt). Pour en savoir davantage, voir les questions 3 et 4.

■ Troubles d'apprentissage – Association canadienne (TAAC) est une autre source d'information sur les évaluations; elle indique notamment où s'adresser pour obtenir une évaluation et de l'aide pour la payer. Veuillez communiquer avec le bureau national de TAAC ou consulter le site Web de l'Association pour trouver son bureau provincial ou territorial  
[www.ldac-taac.ca](http://www.ldac-taac.ca)

**Adresse :** Troubles d'apprentissage – Association canadienne  
Bureau national  
323, rue Chapel  
Ottawa ON K1N 7Z2

**Téléphone :** 613 238-5721

**Télécopieur :** 613 235-5391

**Courriel :** [information@ldac-taac.ca](mailto:information@ldac-taac.ca)

# Emploi



*Il se peut que votre gouvernement provincial ou territorial offre des programmes et des services d'emploi autres que ceux indiqués ci-dessous. Veuillez consulter la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du présent guide.*

**Q1. Je suis une personne handicapée qui cherche un emploi. Quelles sont les meilleures sources d'information?**

■ Guichet Emplois est le plus grand réseau électronique de postes offerts aux Canadiens. Exploité par le gouvernement du Canada, le réseau donne accès à plus de 30 000 postes annoncés et à quelque 2 000 nouveaux emplois affichés chaque jour.

[www.guichetemplois.gc.ca](http://www.guichetemplois.gc.ca)

**Adresse :** Services d'information sur les emplois  
Ressources humaines et  
Développement des compétences  
Canada  
140 Promenade du Portage  
Phase IV, 5<sup>e</sup> étage, C.P. 511  
Gatineau QC K1A 0J9

**Courriel :** [enqcdaf@communication.gc.ca](mailto:enqcdaf@communication.gc.ca)

■ Le site Emplois, travailleurs, formation et carrières du gouvernement du Canada comporte une base de données sur les emplois, un système informatisé alerte-emploi, un concepteur de CV et beaucoup d'autres ressources pour les personnes qui cherchent un emploi ou celles qui en occupent déjà un.

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

**Adresse :** Travaux publics et Services gouvernementaux Canada  
Ottawa ON K1A 0S5  
À l'attention de : Site du Canada  
Emplois, travailleurs, formation  
et carrières

**Téléphone :** (sans frais) 800 827-0271

**ATS :** (sans frais) 800 465-7735

**Télécopieur :** 613 941-1827 (À l'attention de :  
Emplois, travailleurs, formation  
et carrières)

**Courriel :** [emploisetc@canada.gc.ca](mailto:emploisetc@canada.gc.ca)

■ Info-emploi est un réseau en ligne exploité en vertu d'une association entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Il permet de présenter aux Canadiens des possibilités d'emploi et d'apprentissage en fournissant de l'information sur les emplois, les tendances en matière d'emploi, la planification, l'éducation, le travail autonome et l'aide financière.

[www.info-emploi.ca](http://www.info-emploi.ca)

**Adresse :** Info-emploi  
240, rue Catherine, bureau 110  
Ottawa ON K2P 2G8

**Téléphone :** 613 234-1016

**Télécopieur :** 613 234-7479

■ Destinations travail, parrainé par le Forum des ministres du marché du travail, est un site Web destiné aux Canadiens qui souhaitent travailler dans une autre province ou un autre territoire. Il contient de l'information sur des sujets comme le marché du travail, les conditions de travail, les possibilités de formation et les exigences professionnelles dans chaque province et territoire. Le site

offre également des conseils aux personnes souhaitant s'établir dans une autre province ou un autre territoire.

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

■ WORKink, un site Web administré par le Conseil canadien de la réadaptation et du travail, donne des indications sur les employeurs désireux d'embaucher des personnes handicapées. On trouve sur le site des conseils en ligne sur les carrières, de l'information sur les marchés du travail et la formation ainsi que d'autres ressources.

[www.workink.com](http://www.workink.com)

## Q2. Existe-t-il des programmes destinés à aider les personnes handicapées à trouver un emploi?

Il existe trois initiatives clés du gouvernement du Canada dans le secteur de l'emploi : les prestations d'emploi et les mesures de soutien (PEMS), le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et les ententes fédérales-provinciales sur le marché du travail visant les personnes handicapées (EMTPH).

■ Les PEMS visent à aider les personnes admissibles à l'assurance-emploi à retourner au travail, en offrant trois volets d'aide :

- des subventions salariales ciblées, afin d'encourager les employeurs à embaucher des personnes qui se heurtent à des obstacles à l'emploi;
- des prestations pour travailleurs autonomes, afin d'encourager les gens à créer leur propre entreprise;
- le perfectionnement des compétences, afin de financer la formation dont les gens ont besoin pour retourner sur le marché du travail.

■ Le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées s'adresse aux personnes qui ne sont pas admissibles à des prestations d'assurance-emploi. De concert avec des organismes de personnes handicapées, le Fonds encourage les employeurs à embaucher des personnes handicapées, à améliorer les compétences professionnelles de ces personnes, à offrir de l'expérience de travail et à aider les gens à créer leur propre entreprise.

Les PEMS et le Fonds d'intégration sont administrés par l'entremise des Centres de ressources humaines du Canada (CRHC). Pour obtenir plus d'information ou pour connaître les coordonnées du CRHC le plus proche, rendez-vous sur le site Web de Ressources humaines et Développement des compétences Canada ou téléphonez au numéro donné ci-dessous.

[www.rhdcc.gc.ca](http://www.rhdcc.gc.ca)

**Téléphone** : (sans frais) 1 800 O-Canada  
(800 622-6232)

**ATS** : (sans frais) 800 465-7735

■ Les ententes fédérales-provinciales sur le marché du travail visant les personnes handicapées (EMTPH) découlent d'une initiative fédérale-provinciale visant à améliorer la situation de l'emploi des Canadiens handicapés en augmentant leur employabilité et les possibilités d'emploi qui s'offrent à eux, tout en tirant parti des compétences acquises.

Grâce aux EMTPH, le gouvernement du Canada contribue financièrement à des programmes et services provinciaux visant à soutenir la participation des personnes handicapées au marché du travail. Les EMTPH ont remplacé l'initiative de l'Aide à l'employabilité des personnes handicapées

(AEPH) en avril 2004. Les ententes permettent le financement d'un large éventail de programmes et de services. Veuillez communiquer avec les services d'information de votre province pour connaître les programmes et services offerts (voir les ressources provinciales répertoriées à la fin du présent guide). D'autres renseignements sont disponibles au sujet des EMTPH sur le site Web de l'union sociale.

[www.union sociale.gc.ca/pwd\\_f.html](http://www.union sociale.gc.ca/pwd_f.html)

**Q3. Existe-t-il des programmes destinés à aider les personnes handicapées à créer ou à développer leur propre entreprise?**

Le gouvernement du Canada offre des programmes pour entrepreneurs destinés aux Canadiens en général et quelques-uns s'adressent particulièrement aux personnes handicapées.

■ Pour les Canadiens en général, les Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) exploitent d'un bout à l'autre du pays des bureaux qui aident les particuliers à concevoir, créer et agrandir leur entreprise. Pour les entreprises, les CSEC constituent une source d'information unique au sujet de différents ordres de gouvernement et offrent de l'aide dans de nombreux domaines, de la planification d'entreprise au financement et à l'exportation. Le site Web des CSEC (où vous trouverez l'adresse du CSEC le plus proche) contient des informations détaillées et de nombreux liens.

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

**Téléphone** : (sans frais) 888 576-4444

■ Aux habitants du Canada atlantique, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique (APECA) offre des programmes, des prêts, des services de consultation et des centres pour les gens d'affaires destinés à faciliter la création, l'expansion ou la modernisation des petites et moyennes entreprises. Pour obtenir des renseignements plus détaillés, veuillez consulter le site Web de l'APECA ou appeler l'organisme directement.

[www.apeca-acoa.gc.ca/f/financial/index.shtml](http://www.apeca-acoa.gc.ca/f/financial/index.shtml)

**Adresse** : Agence de promotion économique du Canada atlantique  
Centre Blue Cross, 3<sup>e</sup> étage  
644, rue Main, C.P. 6051  
Moncton NB E1C 9J8

**Téléphone** : (sans frais) 800 561-7862

**Téléphone** : 506 851-2271

**ATS** : 506 851-3540

**Télécopieur** : 506 851-7403

Les personnes handicapées de l'Ouest canadien ont à leur disposition deux programmes d'intérêt.

■ En premier lieu, le Programme d'aide aux entrepreneurs ayant une incapacité s'adresse aux personnes handicapées qui habitent en milieu rural. Ce programme contribue à faciliter des tâches comme la planification d'entreprise, l'identification des besoins en équipement spécialisé et l'obtention de prêts souples.

■ Le deuxième programme, l'Initiative pour les entrepreneurs handicapés en milieu urbain (IEHMU) aide les personnes handicapées des villes qui désirent devenir travailleurs autonomes.

Vous pouvez obtenir de l'information sur ces deux programmes en vous rendant sur le site Web de Diversification de l'économie de l'Ouest Canada ou en communiquant directement avec le service.

[www.deo.gc.ca/finance/xnetwork\\_f.asp](http://www.deo.gc.ca/finance/xnetwork_f.asp)



**Adresse :** Diversification de l'économie de l'Ouest Canada  
Immeuble Gillin  
141, avenue Laurier Ouest,  
bureau 500  
Ottawa ON K1P 5J3

**Téléphone :** 613 952-2768

**Télocopieur :** 613 952-9384

■ Les personnes handicapées sans emploi de tout le Canada peuvent être admissibles à l'aide au travail autonome par le truchement des prestations d'emploi et les mesures de soutien (PEMS) ou du Fonds d'intégration pour les personnes handicapées (voir la question 2 ci-dessus).

**Q4. Je suis une personne handicapée et je souhaiterais travailler pour le gouvernement fédéral. Quelles ressources peuvent m'être utiles?**

■ Les possibilités d'emploi au sein du gouvernement fédéral varient d'une région à l'autre, de sorte que votre premier geste doit consister à communiquer avec le bureau le plus proche de la Commission de la fonction publique du Canada. Les fonctionnaires de ces bureaux peuvent renseigner les membres de différents groupes visés par l'équité en matière d'emploi, notamment les personnes handicapées, et les conseiller au sujet des possibilités d'emploi au sein de la fonction publique fédérale. Pour trouver le bureau le plus proche, veuillez consulter le site Web de la CFP ou appeler l'administration centrale de l'organisme.

[www.psc-cfp.gc.ca](http://www.psc-cfp.gc.ca)

**Adresse :** Commission de la fonction publique du Canada  
Ottawa ON K1A 0M7

**Courriel :** info-com@psc-cfp.gc.ca

■ Vous en profiterez peut-être pour consulter la liste en ligne des emplois disponibles au sein du gouvernement fédéral.

[www.emplois.gc.ca](http://www.emplois.gc.ca)

**Q5. Que fait la fonction publique fédérale pour les fonctionnaires et les candidats handicapés?**

■ En vertu de la Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées dans la fonction publique fédérale, les ministères fédéraux et la Commission de la fonction publique doivent prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées, sur le lieu de travail et dans le cadre des concours. Ces mesures peuvent consister à fournir des aides techniques ou de l'équipement, à modifier des tâches ou à offrir des modalités de travail flexibles. Le texte intégral de la politique se trouve sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor.

[www.tbs-sct.gc.ca/pubs\\_pol/hrpubs/TB\\_852/ppaed\\_f.asp](http://www.tbs-sct.gc.ca/pubs_pol/hrpubs/TB_852/ppaed_f.asp)

Pour en savoir davantage au sujet de la politique, communiquez avec la Division de l'équité en matière d'emploi du Conseil du Trésor.

**Téléphone :** 613 952-2921

**Courriel :** ee@tbs-sct.gc.ca

# Financement d'organismes et de projets



*Il se peut que votre gouvernement provincial ou territorial offre des programmes et des services pour le financement d'organismes et de projets autres que ceux indiqués ci-dessous. Veuillez consulter la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du présent guide.*

**Adresse :** Bureau de la condition des personnes handicapées  
Développement social Canada  
25, rue Eddy, Bureau 100  
Gatineau QC K1A 0M5

**Téléphone :** (sans frais) 1 800 O CANADA

**Télécopieur :** 819 953-4797

**Q1. Où pouvons-nous obtenir de l'aide financière pour notre organisme pour personnes handicapées?**

■ Vous êtes peut-être admissible au Programme de partenariats pour le développement social à l'intention des personnes handicapées. Ce programme du gouvernement du Canada dispose de fonds précis pour la fourniture d'un soutien financier pour la réalisation d'actions d'envergure nationale d'organismes à but non lucratif de personnes handicapées, notamment ceux qui encouragent le développement social, l'inclusion et la participation égale des personnes handicapées. Le programme fournit une aide financière aux organismes et aux projets, mais non aux particuliers.

Pour des renseignements, veuillez visiter le site Web indiqué ci-dessous ou communiquer avec le Bureau de la condition des personnes handicapées du gouvernement fédéral.

[www.dsc.gc.ca/asp/passerelle.asp?hr=fr/pip/bcph/02\\_financement.shtml&hs=pyp](http://www.dsc.gc.ca/asp/passerelle.asp?hr=fr/pip/bcph/02_financement.shtml&hs=pyp)





# Logement



*Il se peut que votre gouvernement provincial ou territorial offre des programmes et des services de logement autres que ceux indiqués ci-dessous. Veuillez consulter la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du présent guide.*

**Q1. Où puis-je trouver des renseignements généraux au sujet du logement pour les personnes handicapées?**

■ Le site Web de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) contient de l'information à l'intention de différents groupes de consommateurs, y compris les personnes handicapées. Vous y trouverez une foule de renseignements et de publications au sujet du logement pour les personnes handicapées. Vous pouvez également communiquer avec le Centre canadien de documentation sur l'habitation de la SCHL. [www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/index.cfm](http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/co/index.cfm)

**Adresse :** SCHL  
Centre canadien de  
documentation sur l'habitation  
700, chemin Montréal  
Ottawa ON K1A 0P7

**Téléphone :** (sans frais) 800 668-2642

**ATS :** (sans frais) 800 309-3388

**Courriel :** [chic@cmhc-schl.gc.ca](mailto:chic@cmhc-schl.gc.ca)

**Q2. Je dois apporter des modifications à ma maison (p. ex. ajout d'une rampe d'accès en fauteuil roulant) pour un membre de ma famille qui est handicapé; est-ce que le gouvernement fédéral offre une aide financière à cette fin?**

■ Le gouvernement du Canada parraine le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) pour les personnes handicapées. Ce programme offre une aide financière aux propriétaires-occupants et propriétaires-bailleurs qui désirent rendre leurs logements accessibles aux personnes handicapées à faible revenu. Le programme aide également les organismes à but non lucratif à améliorer l'accessibilité de leurs installations.

■ Si un membre de votre famille est une personne âgée, vous êtes peut-être admissible à un autre programme du gouvernement du Canada, soit le programme Logements adaptés : aînés autonomes (LAAA). Ce programme offre une aide financière aux propriétaires-occupants et aux propriétaires-bailleurs pour leur permettre d'apporter de petites modifications de manière à ce que les aînés à faible revenu puissent demeurer à leur domicile.

Les deux programmes sont gérés par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL); cependant, dans certaines provinces et territoires, ils sont réalisés conjointement avec d'autres organismes.

Pour en apprendre davantage au sujet de ces programmes et pour connaître l'organisme chargé de leur réalisation dans votre province ou territoire, veuillez consulter la section « Programmes et aide financière » sur le site Web de la SCHL.

[www.cmhc-schl.gc.ca/fr/praifi/index.cfm](http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/praifi/index.cfm)

Vous pouvez également communiquer avec le Centre canadien de documentation sur l'habitation de la SCHL (voir la question 1).

**Q3. Je suis une personne handicapée et je projette de me construire une maison; comment puis-je tenir compte de mes besoins actuels et à venir?**

■ Vous voudrez peut-être vous renseigner sur le Bâti-Flex, un concept élaboré par la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL). Le Bâti-Flex est une démarche de conception résidentielle qui permet aux occupants d'adapter plus facilement l'espace selon leurs besoins changeants. Pour en connaître davantage sur le Bâti-Flex, veuillez consulter le site Web de la SCHL ou communiquer avec la SCHL (voir les coordonnées à la question 1).

[www.cmhc-schl.gc.ca/fr/amquablo/bafl/index.cfm](http://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/amquablo/bafl/index.cfm)



# Santé



*Votre gouvernement provincial ou territorial offre des programmes et des services de santé autres que ceux indiqués ci-dessous. Veuillez consulter la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du présent guide.*

## Q1. Quelles mesures sont mises à la disposition des personnes handicapées, en matière de santé et de soutien personnel?

- Voici les principaux types de mesures de soutien et de services :
  - services de réadaptation : aider les personnes à se réadapter et à acquérir de nouvelles compétences
  - programme des appareils et accessoires fonctionnels : offrir une aide financière pour des fauteuils roulants, des prothèses et d'autres types de matériels médicaux
  - soins personnels : aider aux activités quotidiennes, par exemple se vêtir
  - soins à domicile : aider aux tâches comme l'entretien ménager et les courses
  - service de relève : donner congé aux dispensateurs de soins non rémunérés

Tous les gouvernements provinciaux et territoriaux offrent des programmes et des services dans ces secteurs (veuillez consulter les ressources à la fin du présent guide).

## Q2. Où puis-je trouver de l'information sur la santé qui intéresse tout particulièrement les personnes handicapées?

■ Vous pouvez consulter le Réseau canadien de la santé, un site Web présenté avec l'appui de Santé Canada en collaboration avec des organismes de santé, des hôpitaux, des universités, des bibliothèques et d'autres collaborateurs. On trouve sur ce site des renseignements à jour sur la santé classés par sujet et par groupe. Les personnes vivant avec des incapacités y trouveront des articles en vedette, une foire aux questions et des liens avec des ressources canadiennes principales.

[www.reseau-canadien-sante.ca](http://www.reseau-canadien-sante.ca)

■ Le site Web de Santé Canada contient également une page « Spécialement pour vous » concernant les personnes ayant des incapacités. On y trouve une foule de renseignements ayant trait à la santé et des liens utiles.

[www.hc-sc.gc.ca/francais/pour\\_vous/incapacite.html](http://www.hc-sc.gc.ca/francais/pour_vous/incapacite.html)

Pour des renseignements à ce sujet et sur d'autres programmes et services de Santé Canada, veuillez communiquer avec l'administration centrale du Ministère :

**Adresse :** Santé Canada  
IA 0900C2  
Ottawa ON K1A 0K9  
**ATS :** (sans frais) 800 267-1245  
**Téléphone :** 613 957-2991  
**Télécopieur :** 613 941-5366  
**Courriel :** [info@hc-sc.gc.ca](mailto:info@hc-sc.gc.ca)

### Q3. Existe-t-il des programmes de santé conçus expressément pour les Autochtones handicapés?

Le gouvernement du Canada parraine deux programmes de santé susceptibles de vous intéresser :

■ Le Programme de soins à domicile et en milieu communautaire des Premières nations et des Inuits, administré par Santé Canada, vise à aider les membres des Premières nations et les Inuits admissibles à obtenir des services fondamentaux de soins à domicile et en milieu communautaire. Le programme est assuré principalement par des auxiliaires familiaux et des préposés aux soins personnels dans les collectivités individuelles. Pour obtenir de l'information sur le programme, veuillez consulter le site Web de Santé Canada; vous pouvez également communiquer directement avec Santé Canada.

[www.hc-sc.gc.ca/dgspni/spsp/psdmcpni/](http://www.hc-sc.gc.ca/dgspni/spsp/psdmcpni/)

**Adresse :** Santé Canada

Direction des soins de santé  
primaires et de la santé publique  
Direction générale de la santé des  
Premières nations et des Inuits  
IA 1920B  
Pré Tunney  
Ottawa ON K1A 0K9

**Téléphone :** 613 957-8367

**Courriel :** [fnihb-dgspni@hc-sc.gc.ca](mailto:fnihb-dgspni@hc-sc.gc.ca)

■ Le Programme des services de soins aux adultes, administré par Affaires indiennes et du Nord canadien (AINC), complète le programme de Santé Canada. Le Programme des services de soins aux adultes s'adresse aux membres des Premières nations,

notamment aux aînés, souffrant d'une limitation fonctionnelle causée par l'âge, de problèmes de santé ou d'une incapacité. Le programme aide ces personnes à obtenir les soins nécessaires pour maintenir leur indépendance, maximiser leur niveau de fonctionnement et vivre dans des conditions saines et sûres. Pour obtenir de l'information sur le programme, veuillez consulter le site Web des AINC ou communiquer directement avec le Ministère.

[www.ainc-inac.gc.ca/ps/acp\\_f.html](http://www.ainc-inac.gc.ca/ps/acp_f.html)

**Téléphone :** (sans frais) 800 567-9604

**ATS :** (sans frais) 866 553-0554

**Courriel :** [InfoPubs@ainc-inac.gc.ca](mailto:InfoPubs@ainc-inac.gc.ca)

■ Les Autochtones hors réserve et les Indiens non inscrits sont invités à consulter la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du présent guide pour se renseigner sur les programmes de santé qui leur sont destinés.

### Q4. Existe-t-il des programmes de santé conçus expressément pour les anciens combattants handicapés?

■ Anciens Combattants Canada administre un programme de soins de santé à l'intention des anciens combattants et d'autres personnes admissibles. Le programme couvre un éventail de coûts liés à la santé, notamment les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, les prothèses, les adaptations au domicile et les soins en établissement. Les anciens combattants qui ont une invalidité peuvent avoir droit à des prestations de traitement, tels que les médicaments d'ordonnance, si le traitement est directement lié à leur invalidité.

■ Anciens Combattants Canada fournit également des services dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), qui aide les clients admissibles à rester en santé et à vivre de manière autonome à leur domicile ou au sein de leur collectivité. Les services offerts dépendent de la situation du client et comprennent, entre autres, l'entretien du terrain, l'entretien ménager, les soins personnels, les services d'alimentation, les services de santé et de soutien, les frais de transport, les soins ambulatoires, les soins fournis en foyer d'accueil et les adaptations au domicile.

Pour des renseignements sur ces programmes, n'hésitez pas à communiquer avec le bureau régional le plus près d'Anciens Combattants Canada; vous pouvez également visiter le site Web d'Anciens Combattants Canada (où se trouve également une liste des bureaux régionaux) ou téléphoner au numéro sans frais ci-dessous.

[www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=services](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services)

**Téléphone :** (sans frais) 866 522-2022



# Soutien financier



*Il se peut que votre gouvernement provincial ou territorial offre des programmes et des services de soutien financier autres que ceux indiqués ci-dessous. Veuillez consulter la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du présent guide.*

## Q1. Où puis-je trouver de l'aide financière pour l'achat d'un fauteuil roulant?

■ La plupart des gouvernements provinciaux et territoriaux offrent de l'aide financière pour l'achat d'un fauteuil roulant et d'autres appareils médicaux, par le truchement d'un programme des appareils fonctionnels qui peut être administré soit par le ministère de la Santé ou par le ministère des Services sociaux de la province ou du territoire. Veuillez consulter la liste des ressources provinciales donnée à la fin du présent guide, pour y trouver les coordonnées de ces ministères.

■ Dans certaines provinces et territoires, des organismes non gouvernementaux, comme la Marche des dix sous, vendent des appareils usagés ou exploitent des comptoirs d'échange d'équipements.

■ Le gouvernement fédéral n'offre pas d'aide pour l'achat d'un fauteuil roulant.

## Q2. Comment puis-je demander une prestation d'invalidité du Régime de pensions du Canada?

■ Le Régime de pensions du Canada fait un paiement mensuel aux personnes qui y ont cotisé et qui souffrent d'une invalidité grave et prolongée, conformément à la loi sur le Régime de pensions du Canada. Vous pouvez trouver des renseignements plus détaillés et une trousse de demande en vous rendant sur le site Web de Développement social Canada ou en téléphonant au Ministère. Vous pouvez également vous rendre à votre Centre de ressources humaines du Canada (CRHC).

[www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/cdp-gxr.shtml](http://www.dsc.gc.ca/fr/passerelles/topiques/cdp-gxr.shtml)

**Téléphone :** (sans frais) 800 277-9915

**ATS :** (sans frais) 800 255-4786

## Q3. Ma demande de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada a été refusée; comment puis-je porter la décision en appel?

Il existe trois étapes et il est nécessaire de les franchir dans l'ordre :

■ En premier lieu, il faut demander un réexamen à Développement social Canada. Dans les 90 jours qui suivent le jour où vous recevez la lettre vous informant de la décision à votre sujet, vous devez écrire au bureau régional qui vous a envoyé la lettre. Pour plus d'information (et l'explication des trois étapes



à franchir), veuillez consulter le site Web de Développement social Canada.

[www.sdc.gc.ca/asp/passerelle.asp?hr=fr/psr/rpc/reexamen.shtml&hs=cdp](http://www.sdc.gc.ca/asp/passerelle.asp?hr=fr/psr/rpc/reexamen.shtml&hs=cdp)

■ Si la décision de DSC après le réexamen de votre dossier ne vous convient pas, vous pouvez passer à l'étape suivante : un appel au Bureau du Commissaire des tribunaux de révision, qui est un organisme indépendant. Vous devez faire appel dans les 90 jours suivant le jour où vous recevez la lettre de décision concernant le réexamen. Vous trouverez des explications concernant cette étape en consultant le site Web du BCTR ou en communiquant avec l'organisme.

[www.ocrt-bctr.gc.ca/index\\_f.html](http://www.ocrt-bctr.gc.ca/index_f.html)

**Adresse :** Bureau du Commissaire des tribunaux de révision (RPC/SV)  
C.P. 8250, succursale T  
Ottawa ON K1G 5S5

**Téléphone :** (sans frais) 800 363-0076

**Téléphone :** 613 946-0320

**Télécopieur :** 613 941-3348

**Courriel :** [info@ocrt-bctr.gc.ca](mailto:info@ocrt-bctr.gc.ca)

■ Si la décision du BCTR ne vous convient pas, vous pouvez demander l'autorisation d'en appeler à la Commission d'appel des pensions (CAP), un autre organisme indépendant. Pour ce faire, vous devez envoyer une lettre à la CAP dans les 90 jours suivant le jour où vous recevez la lettre du BCTR vous informant de la décision prise au sujet de votre cas. Si la Commission refuse d'entendre votre appel, la décision du BCTR est définitive. Si la Commission accepte d'entendre votre appel, elle rendra une décision définitive qui pourra faire l'objet d'une révision judiciaire devant la Cour d'appel fédérale. Vous pouvez trouver de l'information additionnelle sur cette étape en consultant le site Web de la CAP ou en téléphonant à ses bureaux.

[www.pab-cap.gc.ca](http://www.pab-cap.gc.ca)

**Adresse :** Commission d'appel des pensions  
C.P. 8567, succursale T  
Ottawa ON K1G 3H9

**Téléphone :** (sans frais) 888 640-8001

**Téléphone :** 613 995-0612

**Télécopieur :** 613 995-6834

**Courriel :** [info@pab-cap.gc.ca](mailto:info@pab-cap.gc.ca)

#### Q4. J'ai une incapacité qui m'empêche de travailler pendant certaines périodes. Suis-je admissible aux prestations de maladie de l'assurance-emploi?

■ Vous l'êtes peut-être. Les prestations de maladie de l'assurance-emploi sont offertes aux personnes qui sont temporairement incapables de travailler en raison d'une maladie, d'une blessure ou d'une mise en quarantaine. Pour être admissible, il faut satisfaire à certains critères de l'assurance-emploi et fournir un certificat médical. Pour obtenir plus d'information, veuillez visiter le site Web de Ressources humaines et Développement des compétences Canada. [www.rhdcc.gc.ca/fr/ae/genres/speciales.shtml](http://www.rhdcc.gc.ca/fr/ae/genres/speciales.shtml)

Vous pouvez demander des prestations de maladie de l'AE en consultant le lien donné ci-dessus ou en vous adressant à votre Centre de ressources humaines du Canada (CRHC). Pour trouver l'adresse du CRHC le plus proche, rendez-vous sur le site susmentionné ou téléphonez au gouvernement du Canada.

**Téléphone :** (sans frais) 1 800 O-Canada  
(800 622-6232)

**ATS :** (sans frais) 800 465-7735

**Q5. Je prends soin d'un membre de ma famille qui est handicapé et mourant; existe-t-il une aide financière dont je pourrais bénéficier?**

■ Vous pourriez être admissible à des prestations de compassion de l'assurance-emploi, si vous devez vous absenter de votre travail pour prodiguer des soins ou offrir un soutien à un membre de votre famille souffrant d'une maladie grave, qui risque de causer son décès. Pour en savoir davantage ou pour présenter une demande, veuillez utiliser les coordonnées présentées à la question 4.

**Q6. De quelle aide financière peuvent bénéficier les Autochtones handicapés?**

■ Par le truchement du Programme d'assistance sociale (PAS), le gouvernement du Canada s'est engagé dans des activités d'assistance sociale dans les réserves en se donnant comme objectif d'offrir aux particuliers et aux familles, et notamment aux personnes handicapées, les moyens de satisfaire leurs besoins fondamentaux en nourriture, en vêtements et en logement. La plupart de ces fonds vont aux Premières nations, lesquelles exécutent les programmes et offrent les services à leurs collectivités. Vous pourrez en apprendre davantage sur le PAS en communiquant avec les administrateurs de bande ou le bureau régional le plus proche du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (AINC). Vous pouvez également vous renseigner sur le programme en visitant le site Web des AINC (où l'on trouve la liste des bureaux régionaux et de district) ou en téléphonant au centre d'information du Ministère.

[www.ainc-inac.gc.ca/ps/soci\\_f.html](http://www.ainc-inac.gc.ca/ps/soci_f.html)

**Téléphone** : (sans frais) 800 567-9604

**ATS** : (sans frais) 866 553-0554

**Courriel** : [InfoPubs@ainc-inac.gc.ca](mailto:InfoPubs@ainc-inac.gc.ca)

■ Les Autochtones qui habitent à l'extérieur d'une réserve et les Indiens non inscrits peuvent être admissibles à l'aide financière par l'intermédiaire de leur gouvernement provincial ou territorial. Veuillez consulter la liste des ressources disponibles, à la fin du présent guide.

**Q7. De quelle aide financière peuvent bénéficier les anciens combattants handicapés?**

■ Anciens combattants Canada offre une pension d'invalidité aux personnes atteintes d'une invalidité médicale imputable au service militaire lors de la Première ou de la Deuxième Guerre mondiale, de la guerre de Corée, dans une zone de service spécial ou aux membres de la Force régulière ou de la Force de réserve.

■ Les bénéficiaires d'une pension d'invalidité peuvent aussi être admissibles à d'autres prestations, y compris une allocation vestimentaire, une allocation pour soins et une allocation d'incapacité exceptionnelle. Ils peuvent également être admissibles au Programme pour l'autonomie des anciens combattants (voir la question 4 de la section Santé).

Pour obtenir plus d'information sur la pension d'invalidité, veuillez communiquer avec votre bureau régional d'Anciens combattants Canada, vous rendre sur le site Web du ministère (où vous trouverez également la liste des bureaux régionaux et de district) ou téléphoner au numéro sans frais donné ci-dessous.

[www.vac-acc.gc.ca/clients\\_f/sub.cfm?source=services](http://www.vac-acc.gc.ca/clients_f/sub.cfm?source=services)

**Téléphone** : (sans frais) 866 522-2022



**Q8. De quelle aide financière peuvent bénéficier les survivants d'un ancien combattant handicapé qui vient à mourir?**

■ Lors du décès du bénéficiaire d'une pension d'invalidité d'Anciens combattants Canada, l'époux ou le conjoint de fait survivant peut recevoir, pendant une période d'un an, les versements mensuels de la pension ou de l'allocation payée au pensionné à son décès. Par la suite, la pension de survivant sera payée automatiquement. Les enfants survivants peuvent être admissibles à des prestations d'orphelins à la suite du décès d'un pensionné.

■ Le Fonds du Souvenir est une société sans but lucratif, appuyée par Anciens combattants Canada, dont la mission consiste à s'assurer, dans la mesure du possible, qu'aucun ancien combattant ou civil admissible ayant servi en temps de guerre (Première ou Deuxième Guerre mondiale ou guerre de Corée) ne se voie refuser des funérailles et une sépulture convenables par manque de ressources financières. Pour plus d'information, veuillez consulter le bureau régional ou de district d'ACC (voir les coordonnées à la question 7) ou communiquer avec le Fonds du souvenir.

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

**Adresse :** Fonds du souvenir  
Bureau national  
505, boul. René-Lévesque Ouest,  
bureau 401  
Montréal QC H2Z 1Y7

**Téléphone :** (sans frais) 800 465-7113

**Téléphone :** 514 866-2727

**Télécopieur :** 514 866-2147

**Courriel :** [info@lastpostfund.ca](mailto:info@lastpostfund.ca)



# Transports



*Il se peut que votre gouvernement provincial ou territorial offre des programmes et des services de transport autres que ceux indiqués ci-dessous. Veuillez consulter la liste des ressources provinciales et territoriales à la fin du présent guide.*

## Q1. Où puis-je trouver des renseignements sur le transport et les voyages accessibles dans toutes les régions du Canada?

■ Vous pourriez consulter le site Web « Voyage accessible ». Le site, élaboré par le gouvernement du Canada et plusieurs provinces, territoires et groupes sans but lucratif, offre un large éventail de renseignements sur les voyages à l'intention des personnes handicapées. Vous y trouverez des renseignements sur les moyens de transport locaux et entre les villes canadiennes, des conseils pour la planification d'un voyage, un lien vers les politiques gouvernementales sur l'accessibilité et vous pouvez même poser une question ou déposer une plainte concernant le transport accessible. [www.accesstotravel.gc.ca](http://www.accesstotravel.gc.ca)

■ Vous pouvez également obtenir des renseignements auprès de l'Office des transports du Canada, organisme qui veille à ce que les modes de transport de compétence fédérale (le transport aérien, ferroviaire et maritime) soient accessibles aux personnes handicapées. Veuillez consulter la section

« Transports accessibles » du site Web de l'Office ou communiquer directement avec l'Office.

[www.cta-otc.gc.ca/access/index\\_f.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/index_f.html)

**Adresse :** Office des transports du Canada  
Ottawa ON K1A 0N9

**Téléphone :** (sans frais) 800 883-1813 ou  
888 222-2592

**ATS :** (sans frais) 800 669-5575

**Télécopieur :** 819 953-8353

**Courriel :** [cta.comment@cta-otc.gc.ca](mailto:cta.comment@cta-otc.gc.ca)

## Q2. Qu'est-ce que le Code de pratique des autocaristes? Existe-t-il d'autres codes de pratique concernant le transport?

■ Le Code de pratique des autocaristes fait état de l'engagement pris volontairement par les exploitants de services d'autocars au Canada en vue de fournir des services d'une manière sûre et respectueuse aux voyageurs ayant une déficience. Le code expose les services et les dispositifs nécessaires pour améliorer l'accessibilité du transport par autobus à l'intention des personnes handicapées. Il vise les exploitants qui transportent des voyageurs (ou des voyageurs et des marchandises) par autocar dans une province ou un territoire du Canada ou d'une province ou d'un territoire à un autre, de même que les terminus et les arrêts d'autocars exploités par eux. Il ne se rapporte pas aux services nolisés, aux transports urbains ni au

transport scolaire. Vous pouvez obtenir copie du code sur le site Web de Transports Canada ou communiquer avec Transports Canada pour obtenir des renseignements.

[www.tc.gc.ca/pol/fr/accessibilite/accessCode.htm](http://www.tc.gc.ca/pol/fr/accessibilite/accessCode.htm)

**Adresse :** Transports Canada  
330, rue Sparks  
Ottawa ON K1A 0N5

**Téléphone :** 613 990-2309

**ATS :** (sans frais) 888 675-6863

**Télécopieur :** 613 954-4731 ou 613 998-8620

Il existe des codes similaires pour le transport aérien, ferroviaire et par traversier de même qu'un code de pratique pour l'Élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience. L'Office des transports du Canada se charge de leur application (voir les coordonnées à la question 1).

**Q3. Lors de récents voyages, je me suis heurté à des obstacles en raison de ma déficience; comment puis-je demander réparation au moyen d'une plainte?**

■ Si votre plainte porte sur l'accessibilité du transport aérien, ferroviaire ou maritime, veuillez communiquer avec l'Office des transports du Canada. Pour obtenir plus de renseignements, un guide pour plaintes et un formulaire électronique pour faire une plainte, veuillez visiter le site Web de l'Office.

[www.cta-otc.gc.ca/access/common/plaint\\_f.html](http://www.cta-otc.gc.ca/access/common/plaint_f.html)

Vous pouvez également acheminer votre plainte par lettre ou par télécopieur ou téléphoner à l'Office pour obtenir des renseignements.

**Adresse :** Le Secrétaire  
Office des transports du Canada  
Ottawa ON K1A 0N9

**Téléphone :** (sans frais) 800 883-1813 ou  
888 222-2592

**ATS :** (sans frais) 800 669-5575

**Télécopieur :** 819 997-6727

■ Si votre plainte concerne l'accessibilité des services de transport par autocar, veuillez communiquer avec Transports Canada, chargé de l'application du Code de pratique des autocaristes (voir la question 2). Vous trouverez des renseignements détaillés, un guide de traitement des plaintes et un formulaire de plainte en direct sur le site Web de Transports Canada.

[www.tc.gc.ca/pol/fr/accessibilite/accessTraitementPlaintes.htm](http://www.tc.gc.ca/pol/fr/accessibilite/accessTraitementPlaintes.htm)

Vous pouvez également écrire ou téléphoner à Transports Canada.

**Adresse :** Transports Canada  
Affaires intergouvernementales  
et Accessibilité  
330, rue Sparks  
Ottawa ON K1A 0N5

**Téléphone :** (sans frais) 800 665-6478

**ATS :** (sans frais) 800 823-3823

**Télécopieur :** 613 991-6422

**Courriel :** [accessibility@tc.gc.ca](mailto:accessibility@tc.gc.ca)

**Q4. Existe-t-il des cartes géographiques ou routières pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle?**

■ Oui. Ressources naturelles Canada exploite le site « La cartographie pour déficients visuels », un site Web qui vous permet de télécharger gratuitement et d'imprimer des

cartes tactiles et audio-tactiles. Entre autres, le site offre des cartes pour la mobilité et le transport dans diverses grandes villes du Canada. Il offre également un lien vers l'Atlas tactile du Canada, qui contient des cartes du pays, des provinces et des territoires montrant les limites politiques, les lacs et les cours d'eau et les principales villes. Il y a aussi une section sur la recherche et le développement, où l'on trouve un échantillonnage de certaines des techniques de cartographie les plus récentes pour la production de cartes accessibles aux personnes ayant une déficience visuelle.

[www.tactile.nrcan.gc.ca](http://www.tactile.nrcan.gc.ca)

**Adresse :** Cartographie tactile  
Secteur des sciences de la Terre  
Ressources naturelles Canada  
615, rue Booth, 7<sup>e</sup> étage  
Ottawa ON K1A 0E9

**Téléphone :** (sans-frais) 800 465-6277 (choisir « Cartes topographiques et numériques » parmi les choix proposés)

**Q5. J'ai une déficience. Quand je prends l'avion, dois-je demander moi-même qu'on me fasse un exposé individuel sur les mesures de sécurité ou est-ce que le personnel me le proposera automatiquement?**

■ Si le personnel du transporteur aérien sait que vous avez besoin d'un exposé individuel sur les mesures de sécurité, il doit vous le présenter. Cependant, selon la nature de votre handicap, il est possible que le personnel ne soit pas conscient de vos limitations. S'il vous faut un exposé individuel sur les mesures de sécurité mais qu'on ne vous le propose pas automatiquement, veuillez en faire la demande avant la fermeture des portes de l'avion. Pour d'autres renseignements, veuillez communiquer avec l'Office des transports du Canada (voir la question 1).

**Q6. Est-ce que mon chien-guide peut m'accompagner à bord de l'avion?**

■ Les animaux d'assistance sont autorisés à bord des avions de 30 passagers ou plus. Votre chien peut demeurer avec vous dans la cabine pourvu qu'il ait été formé par un établissement compétent, qu'il soit correctement mis en laisse et qu'il demeure sous votre autorité. Pour des renseignements supplémentaires, veuillez communiquer avec l'Office des transports du Canada (voir la question 1).

**Q7. Comment puis-je obtenir un permis de stationnement pour personne handicapée?**

■ Les permis de stationnement sont administrés par les gouvernements provinciaux et territoriaux. Veuillez consulter la liste des ressources à la fin du présent guide pour savoir où présenter votre demande.

**Q8. Je me rendrai sous peu en Europe et je projette d'y louer une voiture; est-ce que mon permis de stationnement pour personne handicapée y est valide?**

■ Votre permis est valide dans les 40 pays membres de la Conférence européenne des ministres des transports. Votre permis vous donne les mêmes avantages en matière de stationnement que les citoyens de ces pays. Vous trouverez une liste complète des pays participants sur le site Web ci-dessous.

[www1.oecd.org/cem/indexfr.htm](http://www1.oecd.org/cem/indexfr.htm)

Vous pouvez également obtenir d'autres renseignements en communiquant avec Transports Canada (voir la question 3).



# Ressources provinciales et territoriales

*Pour des renseignements détaillés sur les programmes et les services pour les personnes handicapées, dans chaque province, veuillez consulter le Réseau handicap. Ce site Web contient plus de 1 500 liens menant à des programmes, des services et de l'information dans tous les ordres de gouvernement.*

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

## Colombie-Britannique

Pour de l'information sur l'accessibilité, l'emploi, le soutien financier, la santé de même que le financement d'organismes et de projets :

### ■ INFORMATION FOR PERSONS WITH DISABILITIES:

Ministry of Human Resources

**Téléphone :** (sans frais en C.-B.)  
800 337-3531

**Téléphone :** 250 356-1667

**ATS :** (sans frais en C.-B.)  
800 855-0511

**Télécopieur :** 250 356-7801

**Courriel :** stan.hagen@gems6.gov.bc.ca

[www.mhr.gov.bc.ca/pwd](http://www.mhr.gov.bc.ca/pwd)

Pour des renseignements sur tous les autres sujets :

### ■ ENQUIRY B.C.

**Téléphone :** (à Victoria) 387-6121

**Téléphone :** (à Vancouver) 604 660-2421

**Téléphone :** (ailleurs en C.-B.) 800 663-7867

**Téléphone :** (à l'extérieur de la C.-B.)  
604 660-2421

**ATS :** (à Vancouver) 604 775-0303

**ATS :** (ailleurs en C.-B.) 800 661-8773

**Courriel :** EnquiryBC@gems3.gov.bc.ca

## Alberta

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ PREMIER'S COUNCIL ON THE STATUS OF PERSONS WITH DISABILITIES

Department of Community Development

**Téléphone et ATS :** (sans frais en Alberta)  
800 272-8841

**Téléphone et ATS :** 780 422-1095

**Courriel :** pcspd@gov.ab.ca

[www.cd.gov.ab.ca/helping\\_albertans/premiers\\_council/index.asp](http://www.cd.gov.ab.ca/helping_albertans/premiers_council/index.asp)

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ SERVICE ALBERTA

**Téléphone :** (sans frais en Alberta) 310-0000

**Téléphone :** 780 427-2711

**ATS :** (sans frais en Alberta) 800 232-7215

**ATS :** 780 427-9999

**Télécopieur :** 780 415-0469

**Courriel :** Service.Alberta@gov.ab.ca

[www.servicealberta.ca/pages/home.asp](http://www.servicealberta.ca/pages/home.asp)

## Saskatchewan

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ OFFICE OF DISABILITY ISSUES

Department of Community Resources and Employment

**Téléphone et ATS :** (sans frais en Saskatchewan)  
877 915-7468

**Téléphone et ATS :** 306 787-7283

**Télécopieur :** 306 798-0364

**Courriel :** odi@ss.gov.sk.ca

[www.gov.sk.ca/odi](http://www.gov.sk.ca/odi)



## Manitoba

Pour des renseignements sur l'accessibilité, l'éducation, l'emploi, le soutien financier, la santé et le logement :

### ■ PERSONNES HANDICAPÉES

Ministère des Services à la famille et du Logement

**Téléphone :** (sans frais au Manitoba)  
866 MANITOBA  
(866 626-4862)

**Téléphone :** 204 945-5870

**ATS :** 204 945-4796

**Télécopieur :** 204 948-4656

**Courriel :** [spd@gov.mb.ca](mailto:spd@gov.mb.ca)

[www.gov.mb.ca/fs/pwd/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/fs/pwd/index.fr.html)

Pour des renseignements sur tous les autres sujets :

### ■ SERVICE DE RENSEIGNEMENTS AU PUBLIC

**Téléphone :** (sans frais au Manitoba)  
866 MANITOBA  
(866 626-4862)

**Téléphone :** 204 945-3744

**ATS :** 204 945-4796

**Télécopieur :** 204-945-4261

**Courriel :** [mgi@gov.mb.ca](mailto:mgi@gov.mb.ca)

## Ontario

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ ACCESSIBILITÉ ONTARIO

Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration

**Téléphone :** (sans frais en Ontario)  
888 520-5828

**Téléphone :** 416 326-0207

**ATS :** (sans frais en Ontario)  
888 335-6611

**ATS :** 416 326-0148

**Courriel :** [ODA@mczcr.gov.on.ca](mailto:ODA@mczcr.gov.on.ca)

[www.gov.on.ca/mczcr/accessibility/indexf.html](http://www.gov.on.ca/mczcr/accessibility/indexf.html)

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ SERVICE D'INFORMATION DU GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO

**Téléphone :** (sans frais en Ontario)  
800 267-8097

**Téléphone :** 416 326-1234

**ATS :** (sans frais en Ontario)  
800 268-7095

**ATS :** 416 325-3408

**Télécopieur :** 416 325-3407

## Québec

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

**Téléphone :** (sans frais au Québec)  
800 567-1465

**Téléphone :** 819 475-8585

**ATS :** (sans frais au Québec)  
800 567-1477

**Télécopieur :** 819 475-8753

**Courriel :** [communications@ophq.gouv.qc.ca](mailto:communications@ophq.gouv.qc.ca)

[www.ophq.gouv.qc.ca](http://www.ophq.gouv.qc.ca)

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ INFORMATION POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Ministère de la Santé et des Services sociaux

**Téléphone :** (sans frais au Québec)  
800 707-3380

**Téléphone :** 418 266-8900

**Télécopieur :** 418 643-3177

**Courriel :** [info@msss.gouv.qc.ca](mailto:info@msss.gouv.qc.ca)

[www.msss.gouv.qc.ca/sujets/groupe/index.html](http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/groupe/index.html)

## Nouveau-Brunswick

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ CONSEIL DU PREMIER MINISTRE SUR LA CONDITION DES PERSONNES HANDICAPÉES

**Téléphone :** (sans frais au  
Nouveau-Brunswick)  
800 442-4412

**Téléphone :** 506 444-3000

**Télécopieur :** 506 444-3001

**Courriel :** pcsdp@gnb.ca

[www.gnb.ca/0048/french](http://www.gnb.ca/0048/french)

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ SERVICE NOUVEAU-BRUNSWICK

**Téléphone :** (sans frais au  
Nouveau-Brunswick)  
888 762-8600

**Téléphone :** 506 684-7901

**Télécopieur :** 506 684-7415

## Nouvelle-Écosse

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ DISABLED PERSONS COMMISSION

Nova Scotia Department of Community  
Services

**Téléphone :** (sans frais en  
Nouvelle-Écosse)  
800 565-8280

**Téléphone :** 902 424-8280

**ATS :** (sans frais en  
Nouvelle-Écosse)  
877 996-9954

**ATS :** 902 424-2667

**Télécopieur :** 902 424-0592

[www.gov.ns.ca/disa](http://www.gov.ns.ca/disa)

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ SERVICE NOVA SCOTIA

**Téléphone :** (sans frais en  
Nouvelle-Écosse)  
800 670-4357

**Téléphone :** 902 424-5200

**Télécopieur :** 902 424-0720

**Courriel :** askus@gov.ns.ca

[www.gov.ns.ca/snsmr](http://www.gov.ns.ca/snsmr)

## Île-du-Prince-Édouard

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ PRINCE EDWARD ISLAND COUNCIL OF THE DISABLED

**Téléphone :** (appel à frais virés à  
l'Île-du-Prince-Édouard)  
902 892-9149

**Télécopieur :** 902 566-1919

**Courriel :** peicod@peicod.pe.ca

[www.peicod.pe.ca](http://www.peicod.pe.ca)

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ ISLAND INFORMATION SERVICE

**Téléphone :** 902 368-4000

**Télécopieur :** 902 368-5544

**Courriel :** island@gov.pe.ca

## Terre-Neuve et Labrador

Pour des questions sur l'accessibilité, le soutien financier, la santé et le logement :

### ■ DISABILITY-RELATED PROGRAMS AND SERVICES

Department of Health and Community Services

Téléphone : 709 729-2436  
Télécopieur : 709 729-6382  
Courriel : healthinfo@gov.nl.ca  
[www.gov.nf.ca/health](http://www.gov.nf.ca/health)

Pour des renseignements sur l'éducation, l'emploi et le soutien financier :

### ■ INCOME SUPPORT PROGRAM AND EMPLOYMENT AND CAREER SERVICES

Department of Human Resources, Labour and Employment

Téléphone : 709 729-2480  
Télécopieur : 709 729-0583  
[www.gov.nl.ca/hre](http://www.gov.nl.ca/hre)

Pour des renseignements sur tous les autres sujets :

### ■ GOVERNMENT OF NEWFOUNDLAND AND LABRADOR SERVICES DIRECTORY

[www.gov.nl.ca/Services](http://www.gov.nl.ca/Services)

### ■ GOVERNMENT OF NEWFOUNDLAND AND LABRADOR GENERAL INQUIRIES

Courriel : info@gov.nl.ca

Pour des renseignements détaillés sur les programmes et les services pour les personnes handicapées, dans chaque territoire, veuillez consulter le Réseau handicap. Ce site Web contient plus de 1 500 liens menant à des programmes, des services et de l'information dans tous les ordres de gouvernement.

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

## Yukon

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ YUKON COUNCIL ON DISABILITY

Téléphone : 867 668-6703  
Télécopieur : 867 393-4992  
Courriel : ycod@polarcom.com  
[www.ycod.yk.ca](http://www.ycod.yk.ca)

## Territoires du Nord-Ouest

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ NORTHWEST TERRITORIES COUNCIL OF PERSONS WITH DISABILITIES

Téléphone : (sans frais dans les T.N.-O.)  
800 491-8885  
Téléphone : 867 873-8230  
ATS : 867 920-2674  
Télécopieur : 867 873-4124  
Courriel : disabilitynwt@yk.com  
[www.nwtability.ca](http://www.nwtability.ca)

## Nunavut

Pour des renseignements sur tous les sujets :

### ■ SERVICES POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Téléphone : 867 975-5700  
Télécopieur : 867 975-5705  
[www.gov.nu.ca/Nunavut/French](http://www.gov.nu.ca/Nunavut/French)