

## Un nouveau programme d'aide au revenu pour les personnes ayant une invalidité grave et prolongée

### Aperçu du projet

En octobre 2019, le gouvernement du Manitoba a annoncé qu'il s'engageait à élaborer un nouveau programme d'aide au revenu pour les personnes ayant une invalidité grave et prolongée. À la fin de 2019, Familles Manitoba a entrepris des consultations publiques auprès de la population manitobaine afin d'obtenir des commentaires sur les différentes composantes que devrait comporter un tel programme. Les commentaires reçus sont résumés dans le rapport suivant : [https://www.gov.mb.ca/asset\\_library/en/proactive/2020\\_2021/disability-consultation-report.fr.pdf](https://www.gov.mb.ca/asset_library/en/proactive/2020_2021/disability-consultation-report.fr.pdf).

L'une des principales conclusions du travail de consultation auprès de la population en vue de la création d'un nouveau programme pour les personnes ayant une invalidité grave et prolongée est le désir d'inclure une composante d'aide à la navigation dans les services. L'aide à la navigation dans les services permettrait aux clients de trouver plus facilement les services et les soutiens dont ils ont besoin, que ceux-ci relèvent ou non du gouvernement. En février 2021, Familles Manitoba a organisé une autre série de consultations publiques, cette fois pour recueillir des commentaires sur les principales composantes d'une composante d'aide à la navigation dans les services pour le nouveau programme.

Le présent rapport résume les commentaires recueillis durant ces consultations publiques.

Nous souhaitons remercier la population manitobaine pour les commentaires fournis au cours de ces consultations publiques. Sa participation à la conception de ce nouveau programme aura un effet appréciable sur la vie des personnes ayant une invalidité ainsi que leur famille, leurs amis et leurs fournisseurs de soins, et bien d'autres gens au Manitoba.

### Aperçu des activités de participation

Six groupes de discussion publics virtuels ont été tenus en février 2021. Les Manitobains pouvaient également faire part de leurs commentaires en répondant à un sondage public en ligne, accessible du 27 janvier au 26 février 2021 et contenant les mêmes questions de base que celles abordées dans les groupes de discussion. Le ministère a reçu 490 réponses au sondage en ligne, et 66 personnes ont pris part aux groupes de discussion virtuels.

Pour aider le gouvernement à comprendre qui faisait part de ses commentaires, on a demandé aux répondants au sondage d'indiquer s'ils recevaient actuellement une aide à l'emploi et au revenu, s'ils étaient une personne ayant une invalidité ou s'ils fournissaient des services aux personnes ayant une invalidité. Trente-quatre pour cent des répondants ont dit être des personnes ayant une invalidité, 20 % ont dit être des fournisseurs de services dans le cadre d'un programme d'aide au revenu ou d'un programme d'aide aux personnes ayant une invalidité, et 8 % ont dit être des bénéficiaires de l'aide à l'emploi et au revenu. Quarante pour cent des répondants ont déclaré qu'aucune de ces catégories ne s'appliquait à eux, et 8 % ont préféré ne pas répondre.

## Ce que nous avons entendu

Dans le cadre des groupes de discussion et des sondages virtuels, les Manitobains ont fait part d'un large éventail de commentaires provenant de perspectives très diverses. Des personnes ont relaté leur vécu et celui de leurs famille et amis, ou encore leurs activités de défense des intérêts des personnes ayant une invalidité. Les répondants ont formulé des recommandations pour l'élaboration de la composante d'aide à la navigation dans les services du nouveau programme, y compris les composantes du service, les personnes qui devraient le fournir et la manière dont il devrait être fourni.

### **Appui à l'égard d'une composante d'aide à la navigation dans les services**

La plupart des Manitobains (84 % des participants) qui ont pris part au processus de consultation étaient très en faveur de l'inclusion d'une composante d'aide à la navigation dans les services dans le nouveau programme pour les personnes ayant une invalidité grave et prolongée. Un autre 14 % ne savaient pas en quoi consistait l'aide à la navigation dans les services et si elle était nécessaire. Enfin, deux pour cent ont indiqué qu'ils n'y étaient pas favorables.

Des répondants ont raconté les barrières auxquelles ils se sont heurtés personnellement pour obtenir des soutiens, ainsi que les histoires de leurs amis et des membres de leur famille. Bon nombre d'entre eux ont indiqué que l'actuel Programme d'aide à l'emploi et au revenu ne répondait pas aux besoins particuliers des personnes handicapées et ont suggéré que l'aide à la navigation dans les services pourrait aider à réduire ces barrières.

Les répondants ont souligné l'apport important qu'un navigateur de services efficace pourrait avoir sur le soutien aux personnes ayant une invalidité grave et prolongée, notamment en améliorant l'accès aux ressources, aux soutiens et aux programmes et en aidant les gens à s'y retrouver.

### **Les fonctions de l'aide à la navigation dans les services**

On a demandé aux Manitobains de définir la notion d'aide à la navigation dans les services et d'indiquer les tâches et les fonctions qu'un navigateur de services devrait accomplir. Les thèmes suivants sont ressortis :

- **Information et aiguillage**

Les Manitobains ont indiqué que, même si de nombreux services et soutiens sont offerts aux personnes handicapées dans toute la province, il peut être difficile de se retrouver dans ces systèmes, et les gens ignorent souvent leur existence. Les navigateurs de

services doivent avoir une connaissance approfondie des soutiens disponibles et constituer une source d'information accessible. Ils doivent aiguiller les clients vers les services souhaités et les aider à remplir les formulaires.

- **Gestion de cas**

Les Manitobains aimeraient que les navigateurs de services évaluent minutieusement les besoins des clients, les aident activement à obtenir des soutiens pertinents et établissent des objectifs axés sur le client. Les navigateurs de services doivent jouer un rôle de gestion de cas en soutenant les personnes handicapées, en les aidant à progresser vers leurs objectifs et en leur fournissant un soutien psychosocial informel. Les répondants ont relevé des domaines précis dans lesquels les navigateurs de services pourraient aider les clients, notamment :

- trouver et conserver un logement abordable;
- accéder aux dispositifs d'assistance;
- établir un budget et gérer les finances personnelles;
- accéder au soutien en santé mentale;
- accéder au transport assisté.

- **Soutien à l'emploi et à la formation**

Les Manitobains aimeraient que l'aide à la navigation dans les services aide les personnes ayant une invalidité grave et prolongée à avoir accès à des services d'éducation, de formation, de bénévolat et d'emploi qui sont adaptés à leurs besoins, si cela correspond à leurs objectifs personnels. Les navigateurs de services doivent également aider les clients à trouver des stages rémunérés, des bourses d'études et des bourses d'entretien, et les mettre en contact avec des employeurs accessibles, le cas échéant.

- **Communication continue**

La communication fréquente avec les clients est considérée comme une caractéristique essentielle de l'aide à la navigation dans les services. Les Manitobains veulent que les navigateurs de services communiquent régulièrement avec les clients, effectuent des suivis et fournissent des mises à jour et des liens vers les prestations, les ressources et les services. Ils espèrent que les navigateurs de services communiqueront avec les fournisseurs de soins des clients, les défenseurs des intérêts des personnes handicapées ou les membres de leur famille, lorsque cela est approprié et souhaité par le client, afin de leur fournir des renseignements sur les services et les soutiens offerts et de les aider à obtenir ceux-ci.

- **Soutien à la transition**

Les Manitobains aimeraient que les navigateurs de services offrent un soutien aux personnes qui quittent le programme si elles trouvent un emploi ou obtiennent une autre source de revenu.

### **Qui peut être navigateur de services?**

On a demandé aux Manitobains quelles seraient les personnes les plus aptes à fournir l'aide à la navigation dans les services, et on les a invités à réfléchir aux différentes possibilités, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du gouvernement.

On a souligné à maintes reprises que la prestation des services d'aide à la navigation devrait être assurée par des employés ayant une connaissance des invalidités prolongées, une

expérience de travail avec des personnes handicapées ou une expérience vécue de l'invalidité. Les navigateurs de services doivent également avoir une connaissance approfondie des services, des programmes et des avantages offerts aux personnes handicapées dans leur communauté.

La plupart des répondants ont indiqué que les services d'aide à la navigation devraient être fournis par une combinaison d'organismes gouvernementaux et d'organismes communautaires sans but lucratif, en tirant parti des forces et de l'expertise de chacun. Bon nombre de répondants ont suggéré une approche de partenariat dans laquelle le gouvernement finance et supervise les organismes sans but lucratif qui fournissent des services.

Certains ont décrit quels seraient les avantages à ce que les représentants du gouvernement assurent la prestation des services d'aide à la navigation, notamment leur accès aux ressources et à la formation, leur connaissance des programmes de soutien provinciaux et fédéraux et leur expertise dans la prestation de services à grande échelle. D'autres ont souligné les avantages de confier la prestation de ces services à des organismes communautaires et sans but lucratif, notamment leur expérience de travail avec les personnes handicapées, la confiance établie dans la communauté et le lien avec les soutiens offerts dans la communauté. Une écrasante majorité de Manitobains ont insisté sur le fait que, peu importe que les services soient offerts par des représentants du gouvernement ou non, les navigateurs de services doivent être bien formés, connaître les services et utiliser une approche empathique axée sur le client.

De nombreux répondants ont décrit une approche d'équipe où des experts ou des partenaires appuient le navigateur de services principal, notamment des spécialistes du logement, des experts en finances ou en établissement de budget et des experts juridiques. L'importance d'embaucher des personnes ayant une expertise clinique et une formation en matière de handicaps mentaux a également été soulignée, notamment des travailleurs sociaux ayant une formation en counseling axé sur les traumatismes.

### **Prestation de l'aide à la navigation dans les services**

On a demandé aux Manitobains comment la prestation de l'aide à la navigation dans les services devrait être assurée (en personne, en ligne, par téléphone ou autrement) et si les clients devraient avoir un navigateur de services attitré ou un accès libre au premier membre disponible d'une équipe de navigateurs de services.

Les répondants conviennent que la prestation de services en personne, que ce soit dans un bureau, dans la communauté ou à domicile, est importante pour une navigation efficace dans les services (83 %). La nécessité de rencontrer le client là où il se trouve et de proposer des moyens de communication souples a également été mentionnée à maintes reprises. Les Manitobains sont favorables à ce que les navigateurs de services soient disponibles par téléphone (79 %), par courriel (71 %), par des réunions virtuelles (67 %) et par des plateformes de clavardage en ligne (64 %). L'offre d'une approche hybride où les clients ont un navigateur de services attitré, mais peuvent également appeler un centre d'appel pour des questions rapides a également été décrite comme une solution idéale.

On a mentionné le fait qu'il faut veiller à ce que les services soient accessibles et répondent aux besoins particuliers de chaque client. L'offre de services dans un endroit central et accessible, et l'offre de services à domicile pour les habitants des régions rurales du Manitoba ou du transport pour se rendre aux rendez-vous ont été jugées essentielles.

Les Manitobains ont souligné la nécessité d'établir une relation de confiance entre le navigateur de services et le client, et ont recommandé que chaque client ait un navigateur attribué avec lequel il puisse être en contact régulièrement. Les répondants croient que le fait d'avoir un navigateur de services attribué aidera à réduire la nécessité pour les clients de répéter constamment leur histoire, à favoriser l'établissement d'une relation de confiance et à augmenter l'efficacité de la gestion de cas.

## Étapes suivantes

Familles Manitoba se concentre maintenant sur l'élaboration des principales composantes du nouveau programme, y compris l'aide à la navigation dans les services. La conception du programme sera guidée par les commentaires fournis par les Manitobains dans le cadre des consultations publiques.

Le 26 avril 2021, la ministre des Familles, M<sup>me</sup> Rochelle Squires, a présenté le [projet de loi 72](#), la Loi sur le soutien pour personne handicapée, qui fournit le cadre d'un nouveau programme d'aide au revenu pour les personnes ayant une invalidité grave et prolongée. Les Manitobains peuvent consulter le projet de loi en ligne au <https://web2.gov.mb.ca/bills/42-3/b072f.php> et surveiller l'état du projet de loi à l'adresse suivante : <https://www.gov.mb.ca/legislature/business/billstatus.fr.pdf>.

## Vous avez des questions?

Pour de plus amples renseignements sur le rapport et le processus de consultation publique, veuillez communiquer avec :

Soutien de l'emploi, du revenu et de la santé  
Division de la prestation de services dans les communautés  
Ministère des Familles  
[disabilitysupport@gov.mb.ca](mailto:disabilitysupport@gov.mb.ca)