



# EXPERIENCE DU CLIENT

Au cours de la dernière année, l'Agence a apporté de nombreux changements importants à ses procédures administratives concernant le CIPH et à ses activités de communication et de sensibilisation. Plusieurs de ces mesures ont été mises en place en réponse aux recommandations du Comité.

Les changements visent à aider les demandeurs à accéder au CIPH ainsi qu'à réduire le risque de problèmes pouvant entraîner des retards dans les décisions relatives à l'admissibilité, et la nécessité d'avoir à faire appel. Idéalement, l'ensemble du processus du CIPH sera plus transparent, plus rapide et plus juste.

Ces mesures améliorées sont décrites dans le deuxième rapport. Les points saillants sont présentés ci-dessous.

## RENSEIGNEMENTS

- L'Agence a amélioré la qualité des renseignements fournis aux demandeurs et aux organisations et aux particuliers qui les soutiennent à l'étape préalable à la demande et à l'étape de la demande d'admissibilité au CIPH.
- Tous les documents ont fait l'objet d'un examen pour une rédaction en langage clair et compréhensible.
- Les pages Web liées au CIPH ont fait l'objet d'un examen dans le cadre d'un projet d'optimisation du Web.
- L'Agence a augmenté son investissement dans son Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt. L'investissement aidera à en élargir la portée, surtout parmi les organisations qui offrent des services aux peuples Autochtones et les organisations qui représentent les personnes ayant une déficience des fonctions mentales.

## LIGNE D'APPEL DÉSIGNÉE

- La ligne téléphonique régulière de l'Agence continue de répondre aux questions de base portant, par exemple, sur l'endroit où trouver le formulaire de demande T2201 Certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées et sur la façon de le remplir.
- Les questions plus complexes sont acheminées à une ligne téléphonique désignée avec un personnel spécialement formé. Ces questions portent généralement sur les critères d'admissibilité au CIPH, la déficience des fonctions mentales, les demandes au nom des enfants et les appels des décisions relatives au CIPH.



## NAVIGATEUR

- L'Agence mettra en place une nouvelle fonction de navigateur pour aider les personnes dont la situation est complexe à suivre le processus de demande de CIPH.

## FORMULAIRE T2201

- L'Agence développe actuellement une application numérique du formulaire T2201. Cette application interactive pour les professionnels de la santé (et autres) :
  - simplifie le processus de demande en assurant que l'Agence obtient les renseignements dont elle a besoin pour que les demandeurs puissent avoir accès aux soutiens financiers liés
  - apporte une plus grande certitude au processus de demande et de réduire les lettres de clarification
  - clarifie les critères d'admissibilité au CIPH pour les personnes handicapées et les professionnels de la santé.
- L'Agence a remanié la version papier du formulaire T2201, qui est mise à l'essai auprès des professionnels de la santé, des particuliers et des évaluateurs du CIPH.
- L'Agence explore la façon dont des programmes fédéraux et provinciaux/territoriaux sélectionnés gèrent le traitement de certaines conditions afin d'accélérer le processus.

## CHANGEMENTS APPORTÉS AUX PROCÉDURES

- L'Agence s'efforce de fournir plus de renseignements, de lignes directrices et d'exemples plus tôt dans le processus de demande afin de réduire et, idéalement, d'éliminer le besoin de lettres de clarification.
- À l'heure actuelle, l'Agence :
  - informe les demandeurs qu'ils seront en mesure de voir toutes les communications échangées entre l'Agence et le professionnel de la santé au sujet de leur demande
  - encourage les professionnels de la santé, lorsqu'il fournit des précisions à l'Agence, à communiquer avec le demandeur et à le consulter, au besoin
  - donne aux professionnels de la santé 60 jours pour répondre à une lettre de clarification. La lettre indique que, même si le professionnel de la santé a 45 jours pour répondre, le dossier n'est pas fermé jusqu'à ce que 60 jours se sont écoulés. Cette pratique vise à réduire les délais de traitement et les retards connexes.
- Une formation de meilleure qualité et plus uniforme est offerte aux évaluateurs, actuels et nouveaux, des dossiers de CIPH qui comportent une déficience des fonctions mentales.

## PRESTATIONS LIÉES AU CIPH

- L'obligation de fermer un REEI lorsqu'un bénéficiaire n'est plus admissible au CIPH a été supprimée.

