

## **Programme d'assistance aux clients du Maryland**

Besoin de défendre vos intérêts auprès des services de réadaptation ?

1-800-638-6243  
cap.dors@maryland.gov

### **Le CAP (Client Assistance Program, programme d'assistance aux clients)**

Le CAP (Client Assistance Program, programme d'assistance aux clients) a pour but d'aplanir les difficultés ou de répondre aux préoccupations des personnes demandant ou recevant des services de réadaptation financés dans le cadre de la Rehabilitation Act (loi de réadaptation).

Les services du Rehabilitation Act comprennent des services d'aide à l'autonomie et des services professionnels par le biais de la DORS (Division of Rehabilitation Services, division des services de réadaptation), ainsi que par les CIL (Centers for Independent Living, centres pour une vie en autonomie).

Notre objectif est de veiller à ce que soyez traité avec équité et respect, conformément aux politiques de l'agence et aux lois au niveau fédéral et de l'État.

Notre personnel peut vous fournir des informations et vous aider à défendre vos intérêts afin de dissiper vos préoccupations au sujet des services de réadaptation.

Indiquez-nous ce dont vous avez besoin.

### **Le CAP peut...**

- Vous expliquer vos droits et vos devoirs pendant le processus de réadaptation.
- Vous aider à communiquer vos préoccupations au personnel des DORS.
- Vous informer sur les programmes et services de réadaptation.
- Vous expliquer les règles et procédures des DORS.
- Vous défendre si un service vous a été refusé ou si vous n'êtes pas satisfait d'un service fourni.
- Organiser des services juridiques, le cas échéant, pour vous représenter dans une procédure d'appel formel.
- Vous informer sur vos droits à l'emploi dans le cadre de la loi Americans with Disabilities Act (loi sur les Américains souffrant d'un handicap).

### **En tant que client DORS, vous avez le droit de...**

- Demander ou renouveler votre demande de services.
- Demander et recevoir des informations concernant une vie autonome ou vos options d'emploi, ainsi que les services vous permettant d'atteindre vos objectifs.
- Participer pleinement à la planification du programme et prendre des décisions éclairées concernant les services d'évaluation, votre objectif d'emploi et les services nécessaires pour atteindre votre objectif.

- Avoir l'assurance que vous serez traité avec respect et courtoisie.
- Bénéficiaire d'aménagements raisonnables au cours de la réadaptation.
- Demander et recevoir une explication écrite si vous avez demandé des services qui vous ont été refusés.
- Discuter d'une décision de fermeture de votre dossier avec votre conseiller, avant que le dossier ne soit clos.
- Faire appel d'une décision concernant votre inéligibilité ou l'attribution ou le refus de services de réadaptation. L'appel peut être résolu par médiation, ou par une audience équitable auprès du bureau des audiences administratives (Office of Administrative Hearings).

### **Vos droits de faire appel**

Le CAP permet souvent de résoudre les problèmes par le biais de discussions entre vous, le conseiller de réadaptation et le superviseur. Nous utilisons des moyens variés pour résoudre les conflits. Vous avez toutefois le droit de demander une audience d'appel formelle.

Votre demande d'requête pour une audience doit comporter :

- l'action ou la décision devant faire l'objet d'un appel
- une brève déclaration indiquant pourquoi vous souhaitez faire appel
- l'action ou la réponse que vous demandez à la Division
- votre signature ou la signature de votre représentant légal
- vos coordonnées

Vous devez déposer une demande écrite pour une audience dans les 60 jours qui suivent la décision ou l'action de la Division à laquelle vous vous opposez à l'adresse :

Assistant State Superintendent in Rehabilitation Services  
 Division of Rehabilitation Services  
 2301 Argonne Drive  
 Baltimore, MD 21218

Si vous avez besoin d'aide pour rédiger votre demande d'appel, un spécialiste CAP peut vous assister.

Le superintendant adjoint de l'État (Assistant State Superintendent) confirmera par écrit la réception de votre demande. Votre audience sera programmée par l'intermédiaire de l'OAH (Office of Administrative Hearings, bureau des audiences administratives) de l'État du Maryland. Une audience se tiendra dans les 60 jours devant un juge administratif.

Avant l'audience d'appel, vous et le personnel des DORS peuvent accepter de prendre part à une médiation. Cette médiation peut être programmée uniquement si les deux parties sont d'accord. Si les différents sont résolus à la satisfaction des deux parties grâce à la médiation, une audience formelle peut ne pas être nécessaire.

**Des questions ou des problèmes avec vos services de réadaptation ? Vous avez-besoin d'être défendu ?**

**Client Assistance Program (CAP)**

2301 Argonne Drive

Baltimore, MD 21218

Appel vocal : 410-554-9361

Appel gratuit : 1-800-638-6243

Fax : 410-554-9362

ATS : 410-554-9360

E-mail : [cap.dors@maryland.gov](mailto:cap.dors@maryland.gov)

Le CAP (Client Assistance Program, programme d'assistance aux clients) respecte les dispositions des Civil Rights Act et Americans with Disabilities Act. Il ne pratique aucune discrimination basée sur le sexe, la race, la couleur de peau, l'âge, le pays d'origine, le pays de résidence, le handicap ou l'affiliation politique pour fournir ses services et offrir des opportunités d'emploi.

Appelez CAP ou rencontrez votre conseiller DORS pour recevoir cette brochure en braille, en gros caractères, sur CD ou tout autre format.

02/17