

## **Programme d'assistance à la clientèle du Maryland (CAP) Le CAP Est Là Pour Vous**

Le CAP défend les droits des personnes qui demandent ou reçoivent des services des centres pour la vie autonome (CIL) du Maryland et de la division des services de réadaptation (DORS) du département de l'éducation de l'État du Maryland.

Le programme d'assistance à la clientèle (CAP) est un programme financé par le gouvernement fédéral qui fournit des informations, des conseils et des services de défense aux personnes handicapées du Maryland qui demandent ou reçoivent des services fournis par la DORS et les CIL.

La DORS fournit des services de réadaptation professionnelle (VR) pour aider les personnes souffrant d'un handicap important à trouver un emploi ou à conserver celui qu'elles ont déjà. La DORS fournit également des services de transition pré-emploi (Pre-ETS) aux étudiants de 14 à 21 ans en situation de handicap, ainsi que des services de vie autonome (IL) aux personnes légalement aveugles de 55 ans et plus dans le cadre du programme de vie autonome pour les personnes âgées aveugles (ILOB).

Un centre pour la vie autonome (CIL) aide les personnes handicapées à s'informer, à choisir et à contrôler les services et les aides à la vie autonome dans leur vie. Il existe sept CIL dans le Maryland.

L'objectif du CAP est de protéger les personnes handicapées du Maryland en leur garantissant un traitement respectueux et équitable, conformément aux politiques de chaque agence et aux lois fédérales et de l'État.

Le CAP peut fournir aux individus des informations et une assistance pour les aider à résoudre leurs problèmes concernant les services de VR et d'IL qu'ils reçoivent.

### **Le rôle du CAP peut inclure :**

- Expliquer vos droits et responsabilités tout au long de la procédure d'emploi de VR, de pré-ETS ou d'IL.
- Aider à communiquer vos préoccupations au personnel de la DORS ou du CIL.
- Fournir des informations sur les services d'emploi de VR, les services Pre-ETS et les CIL.
- Expliquer les politiques et procédures de la DORS.
- Défendre vos intérêts si on vous a refusé un service ou si vous n'êtes pas satisfait d'un service fourni.
- Prendre des dispositions pour que des services juridiques soient mis à votre disposition, si nécessaire, pour vous représenter dans le cadre d'un recours formel.
- Vous informer sur vos droits en matière d'emploi en vertu de la Loi sur les Américains handicapés.

### **Programme d'assistance à la clientèle du Maryland (CAP)**

Faites-nous savoir comment nous pouvons vous aider.

### **Contactez le CAP à :**

Voix : 410-554-9361

Sans frais : 1-800-638-6243

Fax : 410-554-9362

Courriel : [cap.dors@maryland.gov](mailto:cap.dors@maryland.gov)