

TROUSSE POUR L'ACCESSIBILITÉ



Quel est le contenu de cette trousse ?

| | | | |
|----|---|----|---|
| 4 | À propos d'OCASI | 29 | Des récits jamais racontés |
| 5 | L'Initiative pour l'accessibilité | 30 | Cécile, à Toronto, Ontario |
| 6 | Remerciements | 32 | Ali, à London, Ontario |
| 7 | Message de la Directrice générale | 34 | Bal, à London, Ontario |
| 8 | Comment cette trousse peut-elle m'être utile? | 36 | Basia, à Toronto, Ontario |
| 9 | Comprendre les handicaps | 38 | Mary et Tariq, à London, Ontario |
| 10 | Déconstruire le langage | 40 | Mohamed et Fatima à Toronto, Ontario |
| 11 | Types de handicaps | 42 | Sita, à Brampton, Ontario |
| 15 | Mythes et Réalités | 44 | Peter, un travailleur d'établissement à Toronto, Ontario |
| 17 | Conseils généraux | 46 | Tracy, conseillère d'établissement pour les personnes ayant un handicap, Mississauga, Ontario |
| 19 | Obstacles | | |
| 21 | Les lois | | |
| 23 | Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario | | |
| 25 | Ce que vous pouvez faire | | |

À propos d'OCASI

OCASI a été fondé en 1978 pour agir à titre de voix collective pour les agences de services aux immigrants et pour coordonner les réponses aux besoins et préoccupations partagées.

OCASI est un organisme de bienfaisance enregistré, gouverné par un conseil d'administration composé de bénévoles. Son effectif comprend plus de 200 organismes communautaires de la province de l'Ontario.

Mission

La Mission d'OCASI est d'atteindre l'égalité, l'accès et la participation pleine des immigrants et des réfugiés à tous les aspects de la vie au Canada.

Adresse

110, avenue Eglinton ouest, bureau 200
Toronto, ON M4R 1A3



Expert on Immigrant and
and Refugee Issues.
Advocate for the
Immigrant-serving Sector.

L'Initiative pour l'accessibilité

L'Initiative pour l'accessibilité a vu le jour dans le cadre d'un partenariat avec ERDCO (Ethno-Racial Disability Coalition of Ontario) et grâce au soutien financier d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

Le projet est le fruit d'une collaboration et d'un travail concerté entre le secteur des personnes ayant un handicap et le secteur de l'établissement en vue d'attirer plus l'attention aux besoins des nouveaux arrivants qui ont un handicap. Les activités du projet visent à bâtir des partenariats communautaires avec des chefs de file du domaine de l'invalidité, plus particulièrement au sein des communautés de minorités ethniques/ raciales et de nouveaux arrivants, ainsi qu'à favoriser une meilleure compréhension de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la Loi LAPHO) et de ses implications lorsqu'on travaille à soutenir l'intégration sociale, culturelle, économique et politique des nouveaux arrivants ayant un handicap.

L'initiative a permis de produire plusieurs outils et ressources tant en ligne que hors ligne à l'intention des travailleurs du secteur de l'établissement, dont un webinaire sur la Loi LAPHO, des formations en ligne en français et en anglais, des fiches de renseignements, des trousseaux pour distribution aux travailleurs de services directs et de gestion, ainsi que d'autres matériaux abordant des questions d'importance pour les nouveaux arrivants ayant un handicap et comment mieux les servir. Ces outils et ces ressources constituent notre base pour offrir des séances de formation aux agences de services d'établissement.

Par le biais de ces formations, les praticiens du secteur de l'établissement peuvent apprendre davantage sur les personnes ayant un handicap et sur leurs diversités; examiner la relation entre le handicap, la race, le statut d'immigrant/de réfugié et d'autres facteurs de marginalisation, et explorer la relation entre l'accessibilité et le droit. En outre, les chefs de file du secteur deviennent plus conscients des exigences découlant de la Loi LAPHO et de ce que leurs agences peuvent accomplir de manière réaliste pour augmenter l'accessibilité par le biais de leurs politiques, de leurs pratiques et de leurs procédures, pour ainsi créer un environnement accessible et inclusif.

** OCASI est conscient des changements de terminologie apportés par le mouvement et le secteur des personnes ayant un handicap. En anglais, on a cessé d'utiliser les termes « handicap » et « handicapped ». Dans le contexte francophone, la discussion sur la terminologie prend ses propres voies et nous en prenons note. Ce document utilise délibérément le terme « personne ayant un handicap » au lieu de « personne handicapée ». Parallèlement, lorsque ce document fait référence à la législation et aux politiques et programmes en vigueur en Ontario, OCASI cite la terminologie officielle enchâssée dans de telles lois, politiques et programmes.*

Remerciements

OCASI tient à exprimer sa sincère reconnaissance envers tous les organismes, groupes et individus qui ont généreusement consacré du temps et de l'effort à ce projet. Nous remercions tout particulièrement les nouveaux arrivants qui ont accepté de partager leurs expériences avec nous.

Nous remercions également tous les membres du groupe consultatif du projet, qui ont donné du temps dans le cadre de rencontres en personne ou par téléconférences.

Organismes membres du Comité Consultatif

ARCH Disability Law Centre

Catholic Cross-cultural Services

Centre for Independent Living - Toronto

Learning Disabilities Association of Ontario

London Cross Cultural Learner Centre

Windsor Women Working with Immigrant Women (WWWWIW)

Nous voulons remercier les membres du Conseil d'administration d'OCASI pour leur conseil et leadership.

Personnel d'OCASI

Chavon Niles, Coordinatrice, Initiative pour l'accessibilité

Faniel Abraha, Assistant au projet

Mise en page et conception graphique: Marcos Vilela, Coordonnateur,

Conception web et graphique

Message de la Directrice Générale

Les nouveaux arrivants éprouvent de nombreuses difficultés quand ils s'installent dans un nouveau pays. Ils doivent apprendre une nouvelle langue, trouver un emploi, un logement et retrouver leur voie dans la complexité d'une nouvelle culture et dans le cadre d'une discrimination réelle. Le processus d'établissement est tout particulièrement difficile pour les nouveaux arrivants ayant un handicap, car ils sont encore plus marginalisés du fait des obstacles liés au handicap au sein de nos communautés et dans nos milieux de travail.

Apprendre à accueillir et à servir ces individus est un processus continu. Notre compréhension plus globale de la question des handicaps a mené vers l'amélioration de la législation et des programmes. Cependant, en ce qui concerne les obstacles uniques auxquels font face les nouveaux arrivants ayant un handicap, la livraison de services n'a pas été apte à répondre efficacement à leurs besoins.

Nous sommes engagés à soutenir le secteur de l'établissement en Ontario dans la création d'espaces accueillants et inclusifs pour tous. Notre but est de fournir des outils (telle que cette trousse) pour vous aider à soutenir les nouveaux arrivants ayant un handicap dans leur quête d'une vie interdépendante. Nous espérons que cette ressource contribuera au dialogue vers un impact positif sur la qualité de vie des nouveaux arrivants ayant un handicap au Canada.



Debbie Douglas,
Directrice générale

Comment cette trousse peut-elle m'être utile?

Cette trousse vous familiarisera avec la terminologie, la législation, et les enjeux de base relatifs à la question des handicaps et des mesures d'accommodement. Elle inclut neuf récits personnels qui présentent le vécu de certains nouveaux arrivants ayant un handicap et de leurs familles.

Ces récits constituent un espace dans lequel nous parlons avec des nouveaux arrivants ayant un handicap, plutôt que de parler à leur place. À la lecture de leurs récits personnels, nous pouvons nous approcher de leurs luttes d'une manière plus significative.

S'il est vrai que ces récits ne couvrent pas l'ample éventail d'expériences vécues par les immigrants racialisés ayant un handicap au Canada, ils nous offrent un aperçu de la vie de ces immigrants dont on parle rarement.

Nous espérons que ce partage de leur parcours de vie nous aidera à approfondir notre compréhension de leurs besoins, et nous permettra d'identifier des stratégies pour travailler ensemble pour répondre à de tels besoins.

Comprendre les handicaps

Selon le modèle médical du handicap, le problème des handicaps réside en l'individu (Oliver, 1990). Dans un tel cadre, les corps qui ne pouvaient pas être réhabilités ou guéris étaient exclus de la société et placés dans des institutions et/ou des hôpitaux psychiatriques (Barnes, 2012), loin de ceux qu'on acceptait comme étant « normaux ».

Cette perspective est devenue tellement ancrée au sein de notre société, qu'elle est rarement contestée.

Au cours de la deuxième moitié du 20^{ème} siècle, les personnes ayant un handicap au Royaume-Uni, aux États-Unis et au Canada, conjointement avec leurs alliés, ont commencé à remettre en cause les mauvais traitements qu'elles subissaient en lien avec leur différence corporelle, donnant ainsi naissance au modèle social du handicap. Selon ce modèle, le problème des handicaps réside en la société (Oliver, 1990). Le modèle social a fourni aux personnes ayant un handicap le langage nécessaire pour répondre aux mauvais traitements. Bien qu'on reconnaisse l'existence d'un handicap, celui-ci devient accentué dans une société capitaliste invalidante qui n'accorde pas de valeur à des corps qui se trouvent en dehors de la norme socialement construite (Dossa, 2009; Hughes et Patterson, 1997). Une compréhension du handicap basée sur le modèle social nous permet d'avoir des points de vue alternatifs.

Nous utilisons le modèle social car il reconnaît que les personnes ayant un handicap font face à des obstacles au quotidien. Les obstacles peuvent être d'ordre physique, ou résider dans les attitudes, dans l'environnement, ou bien être

technologiques ou organisationnels. Ce modèle reconnaît également que les personnes ayant un handicap ne sont pas incapables ou dépendantes à cause de leur handicap. Ce sont plutôt des politiques et des normes sociales d'exclusion qui les mènent vers la dépendance (Dossa, 2009).

Il y a des débats au sein du secteur de l'invalidité et du secteur universitaire quant au modèle social du handicap, en ce sens qu'on a porté le regard sur les obstacles sociaux sans se rendre compte que l'emphase est toujours mise sur le changement au niveau de l'individu (Hughes et Patterson, 1997). Il faut une meilleure compréhension de la société matérialiste dans laquelle nous vivons et qui valorise les gens ayant un corps sans handicaps.

De plus, notre incapacité de comprendre et de nous adapter aux besoins des personnes ayant un handicap mène vers l'absence de logement, d'emploi, d'éducation, de transport et de soins de santé appropriés. La qualité de vie des personnes ayant un handicap augmente lorsque les obstacles sont démantelés et qu'elles peuvent avoir accès à l'opportunité de vivre dans leur communauté et d'y participer, avoir accès à des services et des biens de manière indépendante et exercer le contrôle sur les décisions qui affectent leur vie.

Déconstruire le langage

Des débats ont eu lieu quant à l'utilisation de la terminologie « personnes handicapées » par rapport à « personnes ayant un handicap ». Le langage utilisé à propos des personnes ayant un handicap a joué un rôle important dans la persistance d'obstacles relevant des attitudes. Cela a mené à des images négatives et des stéréotypes à propos des personnes ayant un handicap.

Au Royaume-Uni, on préfère utiliser « personnes handicapées », tandis qu'au Canada et aux États-Unis, on préfère utiliser « personnes ayant un handicap ». Cela est en lien avec les divers mouvements sociaux autour du monde et avec la façon dont le mot « handicap » est pris.

Les personnes ayant un handicap peuvent s'identifier comme « personnes handicapées » pour réclamer le terme et pour le politiser. Par conséquent, il est important de demander aux personnes le terme qu'elles préfèrent pour se référer à elles. Bien que nous soyons conscients des deux manières dont le mot « handicap » est utilisé, nous allons utiliser dans

cette trousse l'expression « personnes ayant un handicap ». Nous vous encourageons à demander aux personnes ayant un handicap le terme qu'elles préfèrent lorsqu'on se réfère à elles. Il est également important de reconnaître que les personnes s'identifient elles-mêmes de manière différente selon leur place dans la société.

Une approche qui place la personne avant tout

Lorsqu'on favorise une approche qui place la personne avant tout, on évitera d'étiqueter les personnes utilisant des mots qui réfèrent au handicap.

Par exemple:

« Reza est une personne qui communique avec les autres en se servant du langage de signes », au lieu de dire « Reza est muet ».

L'utilisation de descripteurs stigmatisés renforce également les attitudes historiquement discriminatoires de la société envers les personnes ayant un handicap. Afin d'identifier et d'éliminer des stéréotypes, on peut décrire l'appareil ou l'accessoire fonctionnel utilisé par une personne au lieu de faire référence à un supposé défi.

Par exemple :

« Mala se sert d'un fauteuil roulant », au lieu de dire « Mala ne peut pas marcher car elle est une estropiée. »

Si on se rappelle que la personne ayant un handicap est votre ami, un membre de votre famille, un voisin ou une voisine, au lieu de la réduire à un diagnostic médical, cela aidera à façonner le déroulement des conversations.

Types de handicaps



Perte de la vision

On trouve plusieurs degrés et types de perte de la vision. Une personne peut avoir une vision faible, être partiellement voyant, ou être atteinte d'une cécité totale. Certaines personnes ayant subi une perte de la vision peuvent se servir d'un chien-guide ou d'une canne blanche. Ce n'est pas toujours évident qu'une personne a une perte de la vision.

Les mesures d'accommodement concernant la perte de la vision peuvent inclure des appareils et des services d'assistance dont des lecteurs d'écran, des enregistrements sonores, du Braille, des caractères imprimés larges (14 à 16 points), et des boutons d'ascenseur accessibles.

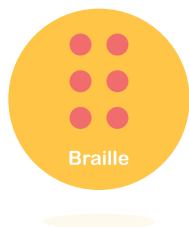


Perte auditive

De nombreux degrés de perte auditive existent. Une personne peut être sourde, ayant une perte auditive profonde; rendue sourde, étant devenue sourde plus tard dans sa vie; ou être une personne malentendante, capable d'entendre certains sons.

La langue maternelle des personnes ayant une perte auditive peut être le langage de signes, dont l'*American Sign Language (ASL)*, la *Langue des signes québécoise (LSQ)*, la *Britain Sign Language (BSL)* ou le langage de signes de leur pays d'origine. De nombreux immigrants ayant une perte auditive parlent un langage de signes non occidental. Les personnes ayant une perte auditive peuvent aussi lire sur les lèvres ou utiliser des accessoires fonctionnels dont des prothèses auditives pour communiquer.

Types de handicaps



Perte de la vision et auditive

Une personne qui est sourde et aveugle a simultanément une perte de la vision et auditive. Le manque d'information et de technologies accessibles pour ces personnes leur rend difficile d'être indépendantes, d'avoir accès à de l'information, de communiquer avec les autres, de retrouver leur chemin dans leur entourage physique, et de trouver un logement adéquat.

La plupart des personnes qui sont sourdes et aveugles sont accompagnées d'un intervenant (un professionnel qui les aide à communiquer et dans la vie quotidienne).



Handicaps physiques

Il y a de nombreux types et degrés de handicaps physiques qui n'exigent pas un fauteuil roulant. Les personnes ayant subi une amputation, souffrant d'arthrite, ou ayant des problèmes cardiaques ou pulmonaires, par exemple, peuvent éprouver des difficultés à bouger, à se mettre debout ou à s'asseoir.

Un environnement inaccessible rend difficile aux personnes ayant un handicap physique d'avoir accès à des biens et des services de manière indépendante.

Types de handicaps



Troubles de la parole ou du langage

Les personnes ayant des troubles de la parole ou du langage peuvent éprouver des difficultés à prononcer des mots, à parler sans bredouiller ou sans bégayer, et à s'exprimer clairement oralement ou par écrit. Certaines personnes ayant une infirmité motrice d'origine cérébrale, une perte auditive, ayant subi une lésion cérébrale ou un accident vasculaire cérébral peuvent se servir d'une planche de communication ou d'autres appareils fonctionnels pour communiquer lorsqu'ils cherchent à avoir accès à des biens et des services.



Troubles de santé mentale

Les troubles de santé mentale sont souvent invisibles. Certaines personnes ayant des troubles de santé mentale peuvent éprouver des troubles de concentration ou de la mémoire, de bas niveaux d'énergie, des changements d'humeur extrêmes, de l'anxiété, de la paranoïa ou des hallucinations (entendre des voix ou voir des choses qui ne sont pas là).

Il y a des stéréotypes négatifs à propos des troubles de santé mentale. Le fait de comprendre la stigmatisation peut vous aider à mieux soutenir vos clients lorsqu'ils ont accès à des biens ou des services. Des mesures d'accommodement sociales et organisationnelles peuvent aider les personnes ayant des troubles de santé mentale.

Types de handicaps



Troubles d'apprentissage

Les troubles d'apprentissage sont des difficultés cérébrales qui affectent d'une ou de plusieurs manières la façon dont la personne acquiert, retient ou utilise de l'information. Les troubles d'apprentissage ont un impact sur la manière dont une personne acquiert des compétences, dont la lecture, l'écriture et les mathématiques. Ils peuvent aussi interférer dans le cadre d'autres compétences de niveau supérieur dont l'organisation, la gestion du temps, et la communication sociale. Des facteurs environnementaux ou une éducation de piètre qualité peuvent rendre ces troubles plus aigus.

Les perceptions négatives et stéréotypées des troubles d'apprentissage ont un impact sur la capacité des personnes d'avoir accès à l'emploi, à l'éducation, au logement et à d'autres services sociaux. Pour certaines personnes ayant un trouble d'apprentissage, il peut s'avérer bénéfique de recevoir de l'information dans des formats alternatifs.



Troubles du développement intellectuel

Les troubles du développement intellectuel durent toute la vie. D'habitude, ils sont présents à la naissance ou bien ils ont leur origine à la petite enfance. Les individus affectés peuvent avoir de la difficulté à comprendre des concepts abstraits ou à s'adapter à certaines des exigences de la vie quotidienne.

Une personne ayant un trouble de ce genre peut avoir des difficultés pour accéder à des biens et des services, à l'éducation et à l'emploi à cause de notre manque de compréhension des besoins des personnes ayant ce type de handicap.

Mythes et Réalités

Les personnes ayant un handicap sont en mauvaise santé et fragiles.

Voilà un mythe et un stéréotype.

Le handicap n'est pas synonyme de faiblesse. Beaucoup de personnes ayant un handicap sont capables de mener une vie satisfaisante et autosuffisante. À cause de la stigmatisation des handicaps, la société tend à croire que toutes les personnes ayant un handicap sont fragiles, dépendantes et un fardeau sur les ressources.

La diversité qui caractérise la population plus large est aussi réelle et présente au sein de la population ayant un handicap. L'une des critiques les plus importantes exprimées par la communauté des personnes ayant un handicap, c'est que nous portons exclusivement le regard sur le potentiel de contribution des gens, au lieu de les valoriser d'abord pour qui ils sont.

Les personnes ayant un handicap ont un accès égal à l'éducation à tous les niveaux.

Il s'agit d'un mythe. Les personnes ayant un handicap font l'objet d'une inclusion et de mesures d'accommodement inégales au sein du système d'éducation.

- 37% des personnes ayant un handicap n'ont pas décroché un diplôme d'école secondaire, comparé à 25% des personnes n'ayant pas de handicap.¹
- 52% des jeunes adultes (de 20 à 29 ans) ayant un trouble de développement intellectuel ne sont ni au travail ni aux études, comparé à 12% de ceux n'ayant pas un handicap.²

Tous les étudiants, y compris les personnes ayant un handicap, ont le droit à une éducation de qualité égale, mais ceci n'est pas toujours une réalité. La Loi sur l'éducation de l'Ontario³ explique comment l'éducation devrait être livrée aux étudiants ayant un handicap, y compris les types de services et de programmes auxquels ils ont droit.

Mythes et Réalités

Les personnes ayant un handicap ont le même accès au marché du travail que les personnes n'ayant pas un handicap.

Il s'agit d'un mythe. La majorité des personnes ayant un handicap sont au chômage. Celles qui ont un travail sont souvent sous-employées et sous-payées.

- L'enquête sur la participation et les limitations d'activités effectuée en 2006 a constaté que 51% des personnes ayant un handicap étaient employées, comparé à 75% des personnes n'ayant pas un handicap parmi les Canadiens âgés de 15 à 64 ans.⁴

La stigmatisation des handicaps peut poser des défis aux personnes qui sont disponibles et qui veulent travailler mais qui ont un handicap. De plus, certains employeurs supposent que le coût des mesures d'accommodement pour une personne ayant un handicap est excessif, alors que les solutions sont souvent peu coûteuses. Par exemple, une personne qui a une perte de vision peut avoir besoin d'un logiciel pour la lecture sur écran afin de pouvoir compléter son travail sur l'ordinateur, des fichiers comportant seulement du texte, ou une taille de police plus grande. Le coût d'installer le logiciel de lecture sur écran ne dépasse pas 500\$. Il est important de démanteler les obstacles et de reconnaître que les personnes ayant un handicap sont, elles aussi, un atout pour l'économie canadienne.

Les personnes ayant un handicap sont plus susceptibles de subir des abus que celles n'ayant pas un handicap.

Il s'agit d'une réalité. Les personnes ayant un handicap sont exposées à des abus financiers, sexuels, affectifs et physiques.

Pour les personnes ayant un handicap, de nombreuses raisons existent pour lesquelles il s'avère difficile de dénoncer de tels abus. Ces raisons incluent la dépendance de la famille ou des personnes soignantes; la menace de leur retirer le support; l'impossibilité de se retirer physiquement d'une situation; ou une difficulté de communication qui rend extrêmement difficile de dénoncer ce qui se passe.

Les conséquences vont de la blessure physique jusqu'à un sentiment croissant d'isolement et d'impuissance.

¹ Conseil canadien de l'apprentissage (2009), *Stratégies pour surmonter les obstacles à l'éducation et à la formation des Canadiens présentant un handicap*. Disponible à: <http://bit.ly/1rd0I7l>

² Repaires jeunesse du Canada (2012), *Prêts à réussir: Instruits et engagés*. Disponible à: <http://bit.ly/1rsMONY>

³ Loi sur l'éducation, L.R.O. 1990, chap. E.2

⁴ Statistique Canada (2006), *Enquête sur la participation et les limitations d'activités: L'expérience de travail des personnes avec incapacité au Canada*. Disponible à: <http://bit.ly/1wKGGy>

Conseils généraux

Plus vous devenez à l'aise dans vos rapports avec les personnes ayant un handicap, plus ils seront à l'aise eux-mêmes dans leur interaction avec vous. La plupart des conseils suivants nous rappellent de traiter les personnes ayant un handicap avec le même respect, sensibilité et considération que vous accorderiez à n'importe qui dans votre communauté.

1. Posez des questions

Posez des questions si vous n'êtes pas sûr de quoi faire.

2. Demandez la permission

Demandez toujours comment vous pouvez soutenir les gens: ils vous diront quoi faire. Si vous offrez du soutien, attendez à recevoir la permission. Si la personne refuse votre assistance, respectez leur décision et ne procédez pas à l'aider. Ne touchez jamais une personne sans demander la permission, à moins que ce ne soit une situation d'urgence.

Beaucoup de personnes qui utilisent des appareils fonctionnels (par exemple, un fauteuil roulant, une canne, une planche de communication, etc.) les considèrent comme une extension de leur corps. Vous devriez éviter de toucher ces appareils, de les utiliser, de vous y appuyer, de jouer avec eux ou de les bouger sans permission. Également, vous ne devriez pas toucher des

animaux d'assistance ou vous y adresser sans permission, car ils sont en train de travailler et doivent être attentifs à tout temps.

3. Soyez courtois

Traitez les personnes ayant un handicap de la même manière que vous traitez les autres dans les mêmes circonstances. Par exemple, si tout le monde est en train de se faire appeler par son prénom, adressez-vous à la personne ayant un handicap de la même manière. Si vous serrez la main des personnes que vous rencontrez, offrez votre main à toutes les personnes que vous rencontrez. Si une personne ne peut pas vous serrer la main, ou ne veut pas le faire, elle vous le dira.

Conseils généraux

4. Communiquez clairement

Trouvez une bonne manière de communiquer. Un bon point de départ consiste à écouter attentivement.

Demandez à la personne la meilleure manière de leur donner de l'information (par exemple, stylo et papier, verbalement, à l'aide d'un interprète, etc.) tout en prenant en considération leur appartenance culturelle, leurs besoins en matière de langue, et l'information que vous avez à leur égard et à l'égard de leur handicap. Si nécessaire et si possible, communiquez avec elle dans un milieu calme où il y a peu de distractions. Offrez un élément d'information à la fois de manière respectueuse et assurez-vous que la personne comprend ce dont on parle.

Si vous ne comprenez pas, demandez à la personne de répéter l'information. Si vous n'arrivez toujours pas à comprendre ce qu'on vous dit, ne faites pas semblant: demandez à nouveau. Parlez toujours directement à la personne ayant le handicap, et non pas à leur interprète ni au travailleur de soutien.

5. Soyez patient et poli

Restez calme et continuez à offrir votre soutien. Soutenir les personnes aux besoins différents signifie que certaines de ces personnes prendront plus longtemps à compléter des tâches, à trouver leur voie dans un certain milieu ou à communiquer avec autrui. La personne ayant un handicap pourrait prendre plus de temps pour s'ajuster à des changements dans le milieu ou à la routine, donc, accordez à la personne le temps dont elle a besoin. N'interrompez pas ou ne finissez pas leurs phrases.

6. Soyez respectueux

Traitez les personnes ayant un handicap comme vous aimeriez être traité: comme un individu capable de prendre ses propres décisions. Ne présumez pas ce qu'elles peuvent ou ne peuvent pas faire. Respectez leur vie privée. Évitez de leur donner de petites tapes sur la tête, de vous adresser à elles avec un ton condescendant, ou de leur parler comme si elles étaient inférieures.

Obstacles

Les obstacles à l'accessibilité rendent difficile pour les personnes ayant un handicap de faire les choses que la plupart d'entre nous prenons pour acquises tels que faire des achats, travailler, ou prendre le transport en commun de manière indépendante.

Lorsqu'on pense à des obstacles à l'accessibilité, la plupart de nous pensons à des obstacles physiques : par exemple, une personne qui se sert d'un fauteuil roulant n'arrive pas à rentrer dans un bâtiment car il n'y a pas de rampe. Cependant, il y a de nombreux types d'obstacles qui limitent la capacité d'une personne de trouver sa voie dans l'espace public. Certains

sont visibles (par exemple, un bâtiment sans rampe, ou des trottoirs non adaptés) tandis que d'autres sont invisibles (par exemple, supposer que quelqu'un ne peut pas compléter les tâches d'un poste car il a un handicap). Dans la section qui suit, nous vous présentons quelques exemples d'obstacles à l'accessibilité.

Obstacles liés aux attitudes

Les obstacles dans le domaine des attitudes sont ceux qui discriminent les personnes ayant un handicap.

Par exemple:

- Penser que les personnes ayant un handicap sont inférieures.
- Supposer qu'une personne ayant un trouble de la parole ne peut pas vous comprendre ou communiquer avec vous.

Obstacles relatifs à l'information ou à la communication

Les obstacles relatifs à l'information ou à la communication font en sorte qu'une personne ne peut pas comprendre une information facilement.

Par exemple:

- La taille de la police imprimée est trop petite pour les personnes ayant une perte de la vision.
- Des sites web qui ne sont pas accessibles pour les personnes qui ne peuvent pas se servir d'une souris.
- Des écriteaux qui ne sont pas clairs ou facilement compréhensibles.
- L'utilisation d'un langage trop complexe.

Obstacles

Des obstacles technologiques

Ces obstacles se présentent lorsque certaines technologies ne sont pas modifiables pour soutenir plusieurs appareils fonctionnels.

Par exemple:

- Des sites web qui ne sont pas compatibles avec des logiciels de lecture d'écran, qui ne comportent pas des alternatives de texte, qui ne permettent pas de redimensionner le texte, etc.

Obstacles organisationnels

Les obstacles organisationnels sont les politiques, les pratiques, ou procédures d'un organisme qui discriminent les personnes ayant un handicap.

Par exemple:

- Un processus d'embauche qui exclut les personnes ayant un handicap.

Obstacles architecturaux et physiques

Les obstacles architecturaux et physiques sont des éléments des bâtiments ou des espaces qui limitent l'accès pour les personnes ayant un handicap.

Par exemple:

- Des couloirs ou des entrées trop étroites pour les personnes se servant d'un fauteuil roulant, d'un scooter électrique ou d'une marchette.
- Des comptoirs trop hauts pour les personnes de petite taille.
- Un éclairage insuffisant pour les personnes à la vision limitée.
- Des poignées de porte difficiles à utiliser pour les personnes affectées par l'arthrite.
- Des espaces de stationnement étroits pour les conducteurs qui utilisent un fauteuil roulant.
- Des téléphones qui ne sont pas équipés de mécanismes de télécommunication pour les personnes qui sont sourdes, rendues sourdes ou malentendantes.

Les lois

Tous les Canadiens ont les mêmes droits. Sur les plans international, national et provincial/territorial, il y a un éventail d'outils législatifs et juridiques à notre disposition dans la poursuite d'opportunités égales pour les personnes immigrantes ayant un handicap. Les principes qui les étayent sont la participation, l'inclusion, la non-discrimination et l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap.

Ces éléments juridiques ne sont pas de simples lignes directrices : ils sont juridiquement contraignants.

Les Nations Unies (ONU)

La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies accorde une reconnaissance universelle à la dignité des personnes ayant un handicap. La convention peut être utilisée pour plaider pour des initiatives de développement communautaire et pour des réformes aux politiques en vue de démanteler les obstacles qui empêchent l'inclusion des personnes ayant un handicap.

« Promouvoir, protéger, et assurer la pleine et égale jouissance de tous les droits de l'homme et de toutes les libertés fondamentales par les personnes handicapées et (...) promouvoir le respect de leur dignité intrinsèque. »

www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf

Charte canadienne des droits et libertés

La Charte canadienne des droits et libertés de 1982 inclut une mention spécifique du handicap physique ou mental comme étant des motifs de discrimination interdits. La Charte rend illégal que les gouvernements au Canada discriminent les personnes ayant un handicap dans le cadre de leurs lois et de leurs programmes.

« 15. (1) La loi ne fait acception de personne et s'applique également à tous, et tous ont droit à la même protection et au même bénéfice de la loi, indépendamment de toute discrimination, notamment des discriminations fondées sur la race, l'origine nationale ou ethnique, la couleur, la religion, le sexe, l'âge ou les déficiences mentales ou physiques. »

www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/Const/page-15.html

Loi canadienne sur les droits de la personne

La loi canadienne sur les droits de la personne établit que les handicaps physiques et intellectuels sont des motifs de discrimination interdits. Sous la Loi sur les droits de la personne, les employeurs sous réglementation fédérale sont juridiquement contraints de prévenir la discrimination et d'offrir l'accès et des soutiens aux personnes ayant un handicap.

www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/h-6/

Code des droits de la personne de l'Ontario

Il y a des lois fédérales et provinciales/territoriales qui interdisent la discrimination. Cela assure des opportunités égales pour les personnes ayant un handicap et des mesures d'accommodement de leurs besoins. Les lois provinciales des droits de la personne, dont le Code des droits de la personne de l'Ontario, garantissent le droit à être libre de discrimination en lien avec le handicap dans les domaines de l'emploi, du logement et relativement aux services, aux biens et aux installations.

« (...) droit à un traitement égal en matière de services, de biens ou d'installations, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation

sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial ou un handicap. »

www.ontario.ca/fr/lois/loi/90h19

Devoir d'accommodement

La société a le devoir de démanteler et d'empêcher l'apparition d'obstacles supplémentaires qui inhibent la capacité des personnes ayant un handicap de participer pleinement à la vie de leur communauté au quotidien.

Le devoir d'accommodement est enchâssé tant dans le Code des droits de la personne de l'Ontario que dans la Loi canadienne sur les droits de la personne. Ce devoir signifie que les employeurs et les syndicats au Canada doivent faire tout effort raisonnable, sauf en cas de préjudice injustifié, afin d'accommoder tout employé qui tombe dans un des motifs de discrimination interdits par la législation en matière de droits de la personne. Le Code prévoit seulement trois facteurs à être pris en considération lorsqu'on se penche sur la question du préjudice injustifié: le coût, les sources de financement externes et les exigences de santé et de sécurité. Si le manque d'accommodement de la part d'un employeur ne tombe pas dans l'une de ces trois catégories, il ne peut pas être exempté sous l'argument du préjudice injustifié.

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Cette loi est un outil puissant pour la défense des droits des personnes ayant un handicap en Ontario.

La loi spécifie des normes obligatoires sur le plan de la province en matière d'accessibilité dans tous les domaines de la vie quotidienne, tant dans le secteur public que dans le secteur privé.

« Étant donné qu'il a toujours existé de la discrimination envers les personnes handicapées en Ontario... La présente loi s'applique à toute personne ou organisation des secteurs public et privé de la province de l'Ontario, y compris l'Assemblée législative de l'Ontario. »

www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11

Les normes de la Loi

Les normes de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ont été développées afin d'identifier, prévenir et démanteler les obstacles à l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap.

Ces normes ont des échéanciers spécifiques pour leur réalisation et on les fait respecter par l'entremise d'inspections, d'ordres de se conformer et de pénalités administratives.

Cette loi renforce la définition du handicap contenue dans le Code des droits de la personne de l'Ontario, incluant désormais les handicaps physiques, les troubles de santé mentale, les troubles développementaux et de l'apprentissage tant visibles qu'invisibles. La Loi adresse spécifiquement la question des divergences dans les lois, déclarant que la loi qui offre le plus haut niveau d'accessibilité annule et remplace tout autre loi existante.

Quelles sont les normes d'accessibilité?

1. Service à la clientèle

Les compagnies ontariennes doivent ajuster leurs politiques, pratiques et procédures en vue d'offrir un meilleur service à la clientèle pour les personnes ayant un handicap lorsque celles-ci cherchent à avoir accès à des biens et des services. Cela comprend la formation du personnel et des bénévoles à propos de l'accessibilité. Se servir d'animaux de service ou de personnel de soutien doit être permis, lorsque nécessaire, aux personnes ayant un handicap pour avoir accès à des biens et des services.

2. Emploi

Les politiques et les pratiques doivent être ajustées de sorte à ce que l'accessibilité devienne partie intégrante du recrutement, de l'embauche, et du soutien aux employés ayant un handicap tout au long de leur cycle d'emploi. Dans les organismes plus grands, les employeurs doivent mettre en place un processus écrit pour le développement de plans d'accommodement individualisés pour les employés ayant un handicap. Ils doivent fournir une information individualisée concernant la réponse aux urgences, pour s'assurer que les employés ayant un handicap soient en sécurité dans le milieu de travail.

3. Information et Communications

Cette norme prévoit les exigences que les organisations doivent respecter pour

offrir des formats accessibles et des supports de communication. Ceci devrait être fait aussi rapidement que possible et sans coût supplémentaire pour les personnes ayant un handicap lorsque celles-ci le demandent. Cela s'applique aux matériels imprimés, offerts en personne, et disponibles en ligne. Cette norme est rigoureuse, et elle s'applique aussi aux institutions éducatives et de formation, ainsi qu'aux bibliothèques.

4. Transport

Le but de cette norme est d'aider les fournisseurs de services de transport, les municipalités, les universités, les collèges, les hôpitaux, et les conseils scolaires à rendre leurs services et leurs véhicules accessibles aux personnes ayant un handicap. Les services de transport accessibles aident les personnes ayant un handicap à être en mesure de vivre, travailler, et participer au sein de leur communauté. Les exigences de cette norme sont exhaustives et elles s'appliquent à des institutions et des modes de transport spécifiques.

5. Espaces construits

Cette norme vise à démanteler les obstacles tant dans les bâtiments que dans les espaces publics.. En termes de prestation de services, cette norme comprend le stationnement accessible, la hauteur des comptoirs de service, la largeur des portes et des couloirs, les lignes d'attente fixes et les aires d'attente accessibles. Les normes qui s'appliquent aux espaces publics concernent des questions tel l'accès aux sentiers récréatifs et aux plages, les aires de restauration, les aires de jeu, les trottoirs, et les signaux pour piétons.

Ce que vous pouvez faire

Sensibilisation

Depuis le début du processus d'accès aux services, les personnes immigrantes et réfugiées ayant un handicap peuvent trouver difficile de se rendre physiquement à votre organisation. Vous pourrez songer à offrir des visites à domicile. Une stratégie efficace de sensibilisation exigerait de communiquer cette option à des personnes immigrantes ayant un handicap qui sont isolées, tout particulièrement dans des collectivités rurales.

Concentrez-vous sur 4 objectifs simples:

(1) Contacter ces personnes ; → (2) être compris par elles; →(3) Les intéresser; → (4) les inviter à répondre.

Planifiez votre stratégie de sensibilisation

Il peut s'avérer utile de vous rappeler des « 3 M » de la sensibilisation: marché, message et méthode. Cela vous aidera à rejoindre des communautés isolées et marginalisées.

Marché: Qui voulez-vous rejoindre?

Au cours de cette première phase de la planification de la sensibilisation, vous devez identifier et connaître votre « marché », c'est-à-dire, les personnes que vous souhaitez rejoindre. Portez une attention spéciale à la diversité (c'est-à-dire, la culture, le pays d'origine, l'ethnicité, la classe sociale, le handicap, le sexe, l'orientation sexuelle, etc.).

Message: Qu'avez-vous à offrir et comment allez-vous l'offrir?

Définissez les bénéfices que vos services apporteront aux gens et ce qu'ils obtiendront grâce à leur participation.

Assurez-vous que vos communications abordent des questions prioritaires pour les personnes immigrantes et réfugiées ayant un handicap. Mentionnez clairement les soutiens leur étant disponibles lorsqu'ils utiliseront vos services. Vous devriez être en mesure de répondre aux questions suivantes:

- Est-il possible d'amener une personne de soutien, une personne interprète ou assistante qui pourra les soutenir dans leur propre langue?
- Est-ce l'agence physiquement accessible (tant à l'extérieur qu'à l'intérieur) et accueillante pour les personnes ayant un handicap?
- Est-ce le personnel de l'agence formé pour soutenir les personnes ayant un handicap?

Méthode: Comment allez-vous transmettre votre message aux personnes ayant un handicap?

Essayez de rejoindre les personnes là où elles se trouvent, gardant à l'esprit les obstacles qui peuvent les empêcher d'utiliser vos services.

Vous pouvez:

- Distribuer des matériels promotionnels dans des magasins ethniques pertinents,

et dans des quartiers où les immigrants habitent, dans les lieux de culte, et dans les organisations de services aux immigrants desservant des communautés ethniques spécifiques.

- Des organismes de services de santé et sociaux qui servent les personnes immigrantes et réfugiées; des organisations qui servent les personnes ayant un handicap.
- Placez des annonces en diverses langues dans les journaux, dans les postes de radio et de télévision communautaires de communautés ethniques/immigrantes.

Assurez-vous de pouvoir donner suite à vos plans de sensibilisation. Offrez des soutiens au-delà de la traduction. Préparez des formats alternatifs pour vos ressources, et assurez-vous que votre personnel et vos bénévoles soient au courant des questions qui ont un impact sur l'accès à vos services pour les personnes immigrantes ayant un handicap.

Des espaces sûrs et accueillants

Vous pouvez aider les personnes qui cherchent des services à se sentir à l'aise en ne prenant pas pour acquis ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire.

Rappelez-vous que certains handicaps ne sont pas visibles, ou présents à tout temps comme c'est le cas des troubles de santé mentale.

Une culture d'acceptation et de confiance vous aidera à apprendre davantage sur les expériences et besoins de votre client. Il peut être difficile pour eux de dévoiler de l'information au sujet de

leur handicap du fait de la stigmatisation associée aux handicaps, de la peur d'être déporté, de l'appartenance culturelle et de la compréhension du handicap, etc. Assurez-vous d'établir des mécanismes de rétroaction clairs et variés (par exemple, une boîte pour les commentaires, une adresse de courriel pour envoyer des rétroactions, ou une personne spécifique à qui on peut parler).

Partenariats et réseautage

Contactez des personnes ayant un handicap, des prestataires de services et des groupes de défense des droits des personnes ayant un handicap dans votre collectivité locale.

Établissez des relations avec des prestataires de services et des groupes de défense des droits des personnes ayant un handicap afin de relever leur niveau d'information sur les personnes immigrantes ayant un handicap et afin d'apprendre davantage

à propos des services qu'ils offrent. Reconnaissez vos buts partagés et votre expérience respective et travaillez ensemble stratégiquement vers une capacité accrue de soutien, d'influence sur les politiques et de promotion d'actions.

Plaidoyer et réformes

Vos organisations peuvent continuer à plaider avec les personnes immigrantes ayant un handicap pour des réformes des politiques, procédures et protocoles.

Il peut y avoir des enjeux hors de l'influence de votre organisation. Cependant, si vous soulevez ces problèmes auprès des décideurs locaux en matière de politiques, vous pourrez contribuer à améliorer la compréhension au sein des communautés de soutien, à ce qu'il y ait des réponses plus intégrales aux besoins des personnes immigrantes ayant un handicap, et à

ce qu'il y ait une vision plus claire qui guidera les réformes futures. Le plaidoyer organisationnel peut avoir une influence sur des sujets telle la formule de financement pour les services d'établissement, des listes d'attente plus courtes pour obtenir des services, et un soutien plus efficace, robuste et humain aux personnes ontariennes et canadiennes ayant un handicap.

Soutenez la capacité des personnes de plaider par et pour elles-mêmes

La capacité de plaider par et pour soi-même peut être soutenue en fournissant aux personnes immigrantes ayant un handicap l'information nécessaire pour façonner leur propre vie.

En tant que partenaires sur leur cheminement, travaillez avec les personnes immigrantes ayant un handicap pour identifier des soutiens et des services qui devraient être en place pour qu'elles

puissent atteindre leurs buts. Vous pouvez les soutenir en les aidant à comprendre leurs droits au Canada, de sorte à ce qu'elles sachent que la loi leur donne droit à la meilleure qualité de vie possible.

Sources

Barnes, C. (2012). *Understanding the Social Model of Disability: Past, Present and Future*. In Watson, N., Roulstone, A., & Thomas, C. (2012). *Routledge handbook of disability studies* (pp. 12-29). New York: Routledge.

Barnes, C., Mercer, G., & Shakespeare, T. (1999). *Exploring disability: A sociological introduction*. Malden, MA: Polity Press.

Capurri, V. (2010). *Canadian Public Discourse around Issues of Inadmissibility for Potential Immigrants with Diseases and Disabilities, 1902-2002* (Doctoral dissertation). Department of History, York University.

Dossa, P. (2005) *Racialized bodies, disabling worlds: 'They [the service providers] always saw me as a client, not as a worker'*. *Social Science and Medicine*, 60, 2527-2536.

Dossa, P. (2009). *Racialized bodies, disabling world: stories lives of immigrant Muslim women*. Toronto: University of Toronto Press.

El-Lahib, Y., & Wehbi, S. (2011). *Immigration and disability: Ableism in the policies of the Canadian state*. *International Social Work*, 55(1): 95-108. doi: 10.1177/0020872811407941

Hanes, R. (2009). *None is still too many: an historical exploration of Canadian immigration legislation as it pertains to people with disabilities*. *Developmental Disabilities Bulletin*, 37(1 & 2), 91- 126. Trouvé à: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ920691.pdf>

Hughes, B., & Paterson, K. (1997). *The social model of disability and the disappearing Body: Towards a sociology of impairment*. *Disability & Society*, 12(3), 325-340. doi: 10.1080/09687599727209

Loir sur l'immigration et la protection des réfugiés. <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/l-2.5/>

Oliver, M. (1990). *The politics of disablement*. London: Macmillan Education.

Sandys, J. (1998). *Immigration and Settlement Issues For Ethno-Racial People With Disabilities: An Exploratory Study*. Trouvé à: https://www.researchgate.net/publication/267549276_Immigration_And_Settlement_Issues_For_Ethno-Racial_People_With_Disabilities_An_Exploratory_Study

Stienstra, D. (2012). *Race/Ethnicity and Disability Studies: Towards an Explicitly Intersectional Approach*. In Watson, N., Roulstone, A., & Thomas, C. (2012). *Routledge handbook of disability studies* (pp. 376-389). New York: Routledge.

Shildrick, M. (2012). *Critical Disability Studies: Rethinking the Conventions for the Age of Postmodernity*. In Watson, N., Roulstone, A., & Thomas, C. (2012). *Routledge handbook of disability studies* (pp. 30-41). New York: Routledge.

Des récits jamais racontés

- 30 Cécile, à Toronto, Ontario
- 32 Ali, à London, Ontario
- 34 Bal, à London, Ontario
- 36 Basia, à Toronto, Ontario
- 38 Mary et Tariq, à London, Ontario
- 40 Mohamed et Fatima
à Toronto, Ontario
- 42 Sita, à Brampton, Ontario
- 44 Peter, un travailleur
d'établissement à Toronto, Ontario
- 46 Tracy, conseillère d'établissement
pour les personnes ayant un
handicap, Mississauga, Ontario

Cécile, à Toronto, Ontario

Il y a deux ans, Cécile, une mère célibataire francophone de 33 ans ayant un handicap physique, est arrivée à Toronto en tant que réfugiée provenant de la République Démocratique du Congo.

Cécile raconte qu'elle a lutté pour trouver des services utiles au cours de sa première année au Canada, disant que « ce n'était pas facile, car je suis restée à la maison... pendant un an ». Une nouvelle amie dans son voisinage était en train de suivre des Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) et elle a suggéré à Cécile d'y participer aussi. Le service de garde d'enfants sur place a rendu cela plus facile, car il y avait quelqu'un pour s'occuper de son fils.

Cécile a eu recours à un service de transport accessible porte-à-porte pour aller aux cours et revenir à la maison. Elle dit que, bien qu'elle appréciait le service de transport pour aller aux cours, il était souvent en retard (parfois plus d'une heure de retard). Elle se sentait isolée et mal-desservie, cependant elle hésitait à exprimer ses besoins et ses préoccupations, de peur de perdre les services ou d'être perçue comme étant ingrate. Les nouveaux arrivants comme Cécile peuvent aussi se sentir mal à l'aise d'exprimer leurs besoins et attentes à cause de leurs expériences dans leur pays d'origine, de leur éducation culturelle, et de la peur d'être déportés.

Récemment, le médecin de famille de Cécile lui a recommandé d'aller au Centre d'accès aux soins communautaires (CASC). Le CASC l'aiderait à prendre soin de son enfant et à trouver des moyens d'obtenir un nouveau fauteuil roulant. Bien qu'elle ait été contente de trouver ces

services accessibles, Cécile était frustrée car une personne de soutien spécifiquement apte à l'informer sur les services pour les personnes immigrantes ayant un handicap n'existait pas.

Cécile éprouve un très haut niveau d'anxiété à propos de tous les changements et défis et elle a de la difficulté à aller de l'avant dans sa vie. Elle a presque complété ses cours d'anglais. Lorsqu'elle aura terminé, elle espère pouvoir s'inscrire à un collège, mais elle avoue ses craintes quant aux études et à son niveau de maîtrise de l'anglais: « Je suis timide à l'oral ». Elle pense qu'un permis de conduire l'aidera à aller au collège plus facilement et à augmenter son indépendance. Cependant, l'accident qui a mené vers son handicap lui a engendré la peur des voitures. De plus, en tant que mère célibataire ayant un handicap physique, il lui est difficile de compléter ses activités quotidiennes. Elle aurait besoin de l'aide pour s'occuper de son fils. Puisqu'elle a un handicap, elle est préoccupée d'être perçue comme une mauvaise maman si elle sort seule avec lui.

Il y a un besoin important d'une meilleure coordination entre les agences qui travaillent avec les personnes ayant un handicap et celles qui travaillent avec les immigrants. Cela permettrait de mieux soutenir des personnes immigrantes ayant un handicap, comme Cécile, afin qu'elles aient des réponses à leurs besoins au-delà de l'établissement.



Ali, à London, Ontario

À l'origine vendeur à son propre compte au marché en Iraq, Ali (49 ans) et sa femme, Manar, ont passé 5 ans comme réfugiés en Égypte. Ali est venu au Canada via le Programme des réfugiés pris en charge par le gouvernement et il s'est établi à London, Ontario il y a deux ans.

Les réfugiés sont souvent affectés de manière disproportionnée par des maladies infectieuses principalement à cause des conditions qui prévalent dans les camps de réfugiés. Ils éprouvent également des défis de santé physique et mentale, provenant de conditions préexistantes ou bien acquis lors de leurs fuites de leur pays d'origine vers un camp. L'expérience vécue au camp de réfugiés continue d'avoir un impact sur la qualité de vie d'Ali actuellement au Canada.

Ali a le diabète, une perte de la vision et une maladie aux reins qui nécessite une dialyse, et il souffre d'oscillations de la tension artérielle qui lui causent des étourdissements. Ali a également une cardiopathie congénitale et il se déplace se servant d'un dispositif fonctionnel. À son arrivée au Canada, Ali espérait que sa santé s'améliorerait, qu'il serait à nouveau en mesure de travailler et d'avoir des enfants avec sa femme. Au contraire, la santé d'Ali continue à se détériorer et il éprouve une panoplie de problèmes de santé reliés.

Ali nécessite des visites chez le médecin et à l'hôpital jusqu'à trois fois par semaine. Son frère a été en mesure de le soutenir en le conduisant à l'hôpital. Pour de nombreux nouveaux arrivants ayant un handicap, l'accès au transport peut être truffé d'obstacles majeurs. Les services de transport accessible permettent aux personnes ayant un

handicap de participer et de travailler dans leur collectivité, et d'avoir accès à des infrastructures qui ont un impact sur leurs moyens de subsistance.

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario affirme que les personnes ayant un handicap doivent être traitées avec respect, dignité et égalité lorsqu'elles tentent d'avoir accès à des biens et des services. Les prestataires de soins de santé sont tenus de livrer des soins culturellement compétents et d'offrir une communication efficace lorsqu'ils servent des personnes de diverses appartenances culturelles.

Des prestataires de services communautaires ont soutenu l'établissement d'Ali et de Manar et ils ont accommodé leurs besoins relatifs au handicap. Cela dit, un niveau accru de conscience culturelle, de pair avec des services appropriés, les aidera à vivre une meilleure expérience dans le cadre de leur établissement.

Les responsables du programme de Cours de langue pour immigrants au Canada (CLIC) sont au courant des étourdissements et des défis de mobilité de plus en plus fréquents chez Ali, et ils ont été en mesure de l'aider ainsi que sa femme à atteindre les niveaux de maîtrise de l'anglais dont ils ont besoin en leur offrant le Programme de formation CLIC à domicile. Ce programme s'adresse aux nouveaux arrivants au Canada qui veulent améliorer leurs compétences

en anglais (écouter, parler, lire et écrire) mais qui pourraient ne pas être en mesure d'y avoir accès en personne. Le programme CLIC a ainsi aidé le couple à améliorer leurs compétences en anglais, allégeant certaines de leurs difficultés d'accès à des biens et des services. Cependant, la terminologie médicale peut s'avérer difficile à comprendre, et les difficultés à avoir accès à des interprètes qui connaissent le vocabulaire spécialisé et qui ont un horaire flexible a un impact énorme sur leur capacité de gérer leur santé.

Manar a commenté que, lorsqu'ils tentent d'expliquer un symptôme ou de parler aux médecins à propos de la santé d'Ali, le médecin ou l'infirmière disent qu'ils ne peuvent pas « m'écouter ou écouter Ali, car ils pensent que nous ne comprenons rien de sa maladie ».

À l'hôpital, on a fait Manar et Ali se sentir mal à l'aise à cause de leur manière de parler. Ils pensent que c'est peut-être parce que « lorsque nous parlons, peut-être que [les prestataires de soins de santé] pensent que nous sommes fâchés. » Une bonne partie de ce que nous communiquons est non verbale. Des indications telles que le contact visuel, la proximité physique, le ton et la teneur, véhiculent des significations différentes dans des cultures différentes. Par exemple, dans certaines cultures, le fait de maintenir le contact visuel communique attention et respect, tandis que dans d'autres cultures cela représente un manque de respect envers les autorités. Dans le cas d'Ali, le ton de leur conversation a été interprété comme un ton fâché alors que, dans leur culture d'origine, c'est le style de communication généralement accepté.

Comprendre ces types de normes culturelles peut faire une énorme différence dans l'amélioration de la communication entre les prestataires de services et les immigrants. Les prestataires de service de santé pourraient se sentir mieux outillés pour servir une diversité de populations s'ils reçoivent une formation obligatoire en matière de compétence et d'humilité culturelles.



Bal, à London, Ontario

Bal, un adulte népalais dans la trentaine, est venu au Canada en tant que réfugié pris en charge par le gouvernement avec sa femme, ses 4 enfants et son frère. Bal souffre d'épilepsie, ce qui est reconnu comme un handicap par le Code des droits de la personne de l'Ontario. Il a aussi décrit sa femme et son frère comme des personnes ayant des troubles de la parole.

Bal travaillait comme ouvrier agricole avant de venir au Canada et il espérait avoir un emploi semblable ici pour construire une meilleure vie pour sa famille. Bal et sa famille ont été soutenus par un organisme de services sous le Programme d'aide à la réinstallation (PAR). Par l'entremise du PAR, la famille a été référée vers un éventail de services de soutien qui les ont aidés à trouver un logement et une école pour leurs enfants. Des services d'interprétariat ont été très utiles pour aider Bal à avoir accès aux services dont il a eu besoin. Bal est récipiendaire du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, continue d'avoir accès à des services d'établissement, et suit des Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC). La Société canadienne de l'ouïe lui offre également des visites à domicile avec des interprètes d'American Sign Language (ASL) qui apprennent l'ASL à sa femme et à son frère. Ces services sont tout particulièrement bénéfiques car ils permettent aux membres de sa famille d'utiliser de moyens de communication alternatifs.

Bal dit qu'il se sent découragé suite aux défis qu'il continue de rencontrer. Il croyait que le fait d'apprendre l'anglais l'amènerait à avoir un emploi rémunéré, mais il reste au chômage. De plus, trois

de ses enfants lui ont été enlevés par la Société d'aide à l'enfance. Il dit que, « lorsqu'ils nous les ont enlevés, nous croyions qu'ils seraient loin pour quelques jours... plus tard, nous avons appris qu'ils ne reviendraient pas. » Ceci a été très difficile à comprendre pour sa femme.

Cette situation a causé un stress énorme à Bal, ayant un impact sur sa capacité à faire face à ces défis. Il explique que, « parfois, je sens que si mes enfants revenaient j'irais mieux. » Il continue: « Je prends des médicaments à cause de l'épilepsie et je sens que mon esprit ne fonctionne pas par moments. » Cependant, il se sent obligé d'aider sa famille. Un des obstacles généraux à l'inclusion que les nouveaux arrivants trouvent sur leur chemin est le stress. Lorsque vous combinez le stress vécu par Bal suite au processus de l'établissement et la perte de ses enfants, il n'est pas surprenant que cela ait exaspéré son angoisse mentale.

Bien que de nombreux soutiens et interventions aient été mis en place pour aider Bal et sa famille, il n'était pas au courant des services disponibles qui auraient pu l'aider à répondre aux défis relatifs à ses enfants. Suite à une barrière d'information et de communication, les données concernant

ces services supplémentaires peuvent ne pas avoir été communiquées à Bal oralement ou en langage simple pour qu'il puisse les comprendre entièrement et s'en servir. De plus, suite à des différences culturelles, les raisons ayant mené vers la décision de lui enlever ses enfants peuvent ne pas avoir lui été clairement expliquées ainsi qu'à sa femme, ce qui aura mené vers des sentiments accrus d'isolement et de stress.

Bal a mentionné que ce serait utile si des interprètes culturels étaient disponibles plus souvent à l'école et lors des réunions. Il est important de reconnaître que les interprètes peuvent ne pas avoir une compréhension adéquate ou avoir été sensibilisés aux questions relatives aux handicaps, spécifiquement lorsqu'il s'agit de soutenir des personnes immigrantes ayant un handicap. L'interprète peut utiliser un langage inapproprié lorsqu'il discute de questions relatives aux handicaps et/ou faire preuve d'un biais culturel envers la personne immigrante ayant un handicap. Cela peut avoir un impact sur la qualité de l'interprétation, affectant l'aiguillage approprié vers les services disponibles de manière opportune.



Basia, à Toronto, Ontario

Basia est à la fin de la vingtaine. Elle est née d'une famille sourde en Pologne et elle a été sourde depuis la naissance. Sa langue maternelle est la Langue de signes polonaise (LSP). Elle est arrivée au Canada pour une visite de six mois, en vue de faire une recherche sur des modèles d'enseignement pour l'éducation des personnes sourdes, espérant améliorer ses possibilités d'un emploi rémunéré dans son pays d'origine. Après avoir rencontré son futur mari lors de la journée annuelle de sensibilisation à la surdité à Canada's Wonderland, elle a décidé de rester au Canada. Elle est donc à Toronto depuis cinq ans.

Afin que sa demande de résidence permanente puisse être traitée, Basia a dû prouver à Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada que sa relation avec son mari était légitime. Cela a constitué tout un défi pour Basia sans un interprète de LSP. De plus, on a dit plusieurs fois à Basia que sa demande n'était pas valide, qu'elle avait envoyé le formulaire incorrect, ou d'envoyer un document qu'elle croyait déjà avoir envoyé. Lorsqu'elle explique sa situation, elle dit: « Je n'ai jamais vraiment compris ce qui se passait lors de ces premières étapes... Je n'avais pas l'information correcte, et je recevais des renseignements contradictoires et cela nous coûtait énormément de temps. » Les seuls services pour personnes ayant un handicap que Basia a pu trouver exigeaient qu'elle ait un numéro d'assurance sociale (NAS). En tant que non résidente, elle n'était pas admissible pour obtenir un NAS. Sans des services pour personnes ayant un handicap, Basia n'arrivait pas à trouver sa voie dans le cadre du processus d'immigration et cela lui a pris quatre ans et demi pour compléter sa demande de résidence permanente.

Pendant le temps qu'elle a passé à compléter la demande de résidence permanente, Basia et son mari ont commencé leur famille. Dans son statut de visiteur, Basia n'était pas éligible pour des soins de santé. Leur premier enfant est né à la maison avec l'aide d'une sage-femme bénévole qu'un organisme de bienfaisance

lui a référée. Plus tard, sa belle-mère l'a mise en contact avec un organisme religieux qui effectue du plaidoyer pour les personnes sourdes. L'organisme a pu lui offrir des services spécifiquement ciblés pour les nouveaux arrivants. Ayant recours à un interprète de l'American Sign Language (ASL), le processus a avancé rapidement. Elle a reçu sa résidence permanente en moins d'un an, ce qui lui a permis d'avoir accès à des services gouvernementaux pour les soins de santé et pour les personnes ayant un handicap.

Basia a travaillé diligemment pour apprendre l'ASL de sorte à éviter d'avoir des interprètes multiples (du LSP à l'ASL à l'anglais parlé). Elle a reçu le soutien d'un organisme de bienfaisance qui lui a fourni un interprète de langue de signes. Cela a fait partie intégrante de la capacité de Basia de trouver son chemin dans le système et de localiser d'autres ressources dont des services prénataux, d'appui à l'éducation des enfants en tant que parent, et des cours de compétences de vie. Elle explique que son instructeur « comprenait la communauté des personnes sourdes apprenant l'anglais comme locuteurs d'autres langues. J'ai juste senti soudainement que toutes les lumières s'allumaient. » Être capable de communiquer en langue de signes a fait une énorme différence dans sa qualité de vie en général et dans ses espoirs pour l'avenir.

Basia entend trouver un emploi et poursuivre sa formation de sorte à avoir une carrière au Canada. Un réseau communautaire à Toronto l'a aidée à préparer son curriculum vitae et à postuler à des emplois, mais elle n'a pas réussi à décrocher un poste. Sans revenu, elle a dû abandonner ses plans de poursuivre sa formation. Bien que Basia voulait travailler, l'opportunité de le faire ne s'est pas présentée. Si cela a été parce que les employeurs potentiels ont considéré qu'elle serait un fardeau, on ne le sait pas. La section sur l'emploi dans les règlements d'application de Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario nous rappelle que les personnes ayant un handicap, comme Basia, constituent une ressource non utilisée. Il est important que les employeurs comprennent l'éventail des besoins de personnes ayant un handicap et qu'ils soient conscients de la manière dont leurs politiques, leurs pratiques et leurs procédures peuvent être discriminatoires envers les personnes ayant un handicap. Si on met en place des mesures d'accommodement, les personnes ayant un handicap seront en mesure de contribuer comme membres de la population active dans une proportion plus élevée. De plus, les employeurs devraient informer les candidats que les processus de recrutement et d'embauche seront modifiés pour accommoder leurs besoins sur demande.

Les nouveaux arrivants ayant un handicap font face à beaucoup de défis combinés tels que montrés par le cas de Basia. Il est important de compter sur des défenseurs des droits des personnes ayant un handicap qui soient informés, tant dans le secteur des handicaps et dans celui de l'établissement, afin d'aider les nouveaux arrivants à trouver les services et à comprendre leurs droits très tôt dans leur processus d'établissement.



Tariq et Mary, à Toronto, Ontario

Tariq est un adulte au début de la trentaine qui vit avec le syndrome de Down. Il ne parle pas très bien l'anglais, donc sa sœur Mary partage avec nous son histoire. Mary a raconté à l'intervieweur que Tariq peut prendre sa douche, s'habiller lui-même et, parfois, aider à effectuer des tâches ménagères dont passer l'aspirateur et ramasser la vaisselle après les repas. Cependant, elle a conclu qu'il « ne peut pas vivre tout seul ».

Tariq, ses parents, sa sœur Mary et un neveu étaient des réfugiés originaires de l'Iraq. Avant de recevoir une offre de réinstallation de la part du gouvernement canadien, ils ont vécu dans des camps de réfugiés au Liban pendant 15 ans et en Jordanie pendant 4 ans. Ils ont été réinstallés à London, Ontario, car ils avaient un cousin qui s'y était installé. Tariq a complété sa troisième année et une année d'école vocationnelle en Iraq. Lorsqu'ils étaient réfugiés au Liban, les études étaient chères, donc, il n'a pas pu poursuivre son éducation.

Après leur arrivée au Canada il y a 4 ans, la famille a eu accès immédiatement à des services offerts par un organisme d'établissement de London. Par le biais du Programme d'aide à la réinstallation (PAR), en tant que réfugiés pris en charge par le gouvernement, ils ont bénéficié d'un logement temporaire et d'une formation immédiate en compétences de vie d'une durée de trois semaines dans un centre d'accueil. On nous a dit que « le Programme d'aide à la réinstallation aide les réfugiés et les personnes protégées à se réinstaller au Canada leur offrant un soutien financier pour couvrir les coûts de logement, de vêtements de base, d'équipements ménagers et d'autres dépenses pour vivre. » Pendant ce temps-là, leurs besoins ont été évalués et Tariq

a été adéquatement référé vers un organisme offrant des Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) pour les nouveaux arrivants ayant un handicap. Il est allé à ces cours pendant un an et demi et il a aussi bénéficié d'instruction à domicile. Étant donné que Tariq a plus de 18 ans, il ne peut pas aller à l'école publique et il a été difficile de lui trouver un programme de jour à temps plein. Cela dit, les longues listes d'attente sont communes partout en Ontario pour les adultes comme Tariq, ayant un trouble du développement intellectuel. Sa famille ressent l'impact de cette liste d'attente plus que d'autres, car il y a été depuis presque deux ans. Mary est préoccupée du fait que, « actuellement, il ne fait rien, il reste à la maison... Ma mère reste à la maison avec lui: elle ne peut rien faire, elle ne peut pas aller à des cours d'anglais ou participer à d'autres programmes. » On a offert à Tariq un programme de compétences pour l'emploi qui semblait prometteur. Sa mère voulait l'accompagner lors des premières séances pour l'aider dans la transition. Cependant, l'organisme n'a pas voulu accommoder la requête. Malheureusement, après y être allé tout seul, l'organisme a demandé qu'on vienne le chercher après une demi-heure car on l'a perçu comme étant peu enclin à coopérer.

Selon la Norme sur les services à la clientèle dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, une personne ayant un handicap a le droit d'amener une personne de soutien lorsqu'il tente d'avoir accès à des biens et des services. Dans le cas qui nous occupe, on aurait dû permettre à la mère de Tariq d'aider son fils dans la transition. Tariq a été renvoyé à la maison car on a jugé qu'il ne semblait prêt à coopérer, alors que des obstacles linguistiques et culturels pourraient avoir été la source du problème. Il peut être difficile de communiquer les dimensions de l'adversité à laquelle font face les personnes immigrantes ayant un handicap sans comprendre le handicap en question, les expériences de vie, comment le handicap est compris dans la famille et l'appartenance culturelle.

Espérant pouvoir donner un peu de temps libre à sa mère, Mary a cherché des services de répit offerts en fin de semaine. La mère de Mary n'était pas à l'aise d'utiliser ces services à cause de ses valeurs traditionnelles. « (...) Nous venons d'un pays arabe... Elle ne peut pas laisser son fils. Elle a refusé. » La perception du handicap dans d'autres pays du monde n'est pas la même que celle construite aux pays du Nord. Il est important de comprendre également que, pour de nombreuses familles du Sud, la famille ou la communauté peuvent travailler pour soutenir la personne qui a un handicap lorsque celle-ci n'a pas droit à des services gouvernementaux. À l'opposé, le Canada peut offrir un éventail de services et des programmes pour les personnes ayant un handicap, dont les familles immigrantes ne sont pas au courant.

En outre, beaucoup de personnes qui ont un trouble du développement intellectuel sont admissibles pour un financement du Gouvernement de l'Ontario tel le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, les Services particuliers à domicile, le programme Passeport, etc. Cependant, Tariq et sa mère peuvent avoir de la difficulté à trouver des soins suite à un obstacle d'information et de communication. De plus, les différences culturelles et la compréhension de ces programmes de soutien peuvent rendre certaines familles réticentes. Une réponse coordonnée, impliquant le secteur des handicaps et le secteur de l'établissement, pourrait aider à mitiger les effets de l'accumulation de ces facteurs.



Mohamed et Fatima à Toronto, Ontario

Mohamed et Fatima sont au début de la trentaine, ils sont mariés depuis 10 ans et ils sont tous deux aveugles. Ils sont nés en Iran. Cependant, Mohamed était un réfugié afghan. Lorsqu'il était réfugié en Iran, il entendait dire que les personnes qui sont aveugles ne peuvent pas étudier, alors il n'a commencé ses études primaires qu'à l'âge de 14 ans.

Bien qu'il ait finalement obtenu son diplôme d'études secondaires, le gouvernement l'a empêché d'aller à l'université parce qu'il était un réfugié. Iranienne de naissance, Fatima n'a pas eu de difficultés à compléter l'école secondaire. Cependant, le coût de l'université était prohibitif. Les deux étaient employés dans une usine. Mohamed est parti pour la Syrie et, après quatre mois, il y a été reconnu comme réfugié au sens de la Convention de Genève. Il a très vite fait venir sa femme et sa fille en Syrie.

Une organisation ecclésiale locale au Canada a parrainé Mohamed et Fatima il y a deux ans. Mohamed dit: « Nous voulions venir à un pays du « premier monde ». » Ils sont venus au Canada croyant qu'il y aurait de grandes possibilités pour les personnes ayant un handicap de participer aux aspects sociaux, politiques et économiques de la vie. Cependant, le premier choc de Mohamed est arrivé lorsqu'il a été mal informé par ses pairs, qui lui ont dit que la perte de vision n'était « pas un handicap au Canada ».

Les nouveaux arrivants ont besoin d'information opportune, utile et précise pour prendre des décisions éclairées quant à leur établissement et pour comprendre comment gérer les nuances

de la vie au Canada. Cela inclut l'information sur les lois, leurs droits et responsabilités, et comment avoir accès à des ressources dans la communauté. Dans le cas de Mohamed et de Fatima, ils ont été laissés seuls à essayer de trouver des services. Mohamed décrit leurs difficultés en disant que « nous devons prendre l'autobus, nous devons prendre le métro : deux personnes aveugles avec une fille de six ans. »

Les services qu'ils ont reçus dans un organisme communautaire d'établissement comprenaient l'aide pour remplir des formulaires et aucun des documents n'était disponible en format alternatif tel que le Braille. En outre, pour d'autres soutiens, on continuait à les référer à l'église qui les a parrainés. Bien que l'église ait été prête à aider, elle n'avait pas les moyens d'offrir le niveau de soutien dont cette famille avait besoin.

Fatima et Mohamed participent maintenant à un programme d'Anglais langue seconde (ALS) pour améliorer leurs compétences communicationnelles en anglais. Cependant, ils n'ont pas pu obtenir leurs matériels didactiques en formats alternatifs pour faciliter leur apprentissage. Lorsque les trousseaux en format alternatif sont prêts, la classe a déjà avancé

dans le programme et les matériels transcrits en Braille ne sont plus pertinents. Alors, Fatima et Mohamed se limitent souvent à écouter en classe.

Une évaluation des besoins réalisée par l'Institut national canadien pour les personnes aveugles (INCA) a prescrit plusieurs appareils fonctionnels utilisant des technologies Braille pour le couple. Étant donné qu'ils ont été parrainés, Mohamed et Fatima ne sont pas admissibles au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH). Sans le soutien financier du POSPH, le coût de ces appareils fonctionnels est prohibitif. De plus, ils ont récemment appris, grâce à d'autres personnes qu'ils connaissent, qu'il y a des programmes auxquels ils n'ont pas eu accès à cause de questions liées à la période d'admissibilité, dont du logement, des services de garde d'enfants et des activités extracurriculaires pour leur fille.

Depuis le début de leur processus d'établissement, Mohamed et Fatima ont rencontré des obstacles sérieux en matière d'information et de communications, ce qui a mené vers des préjudices injustifiés. Il n'est pas clair pourquoi ils n'ont pas été informés quant aux programmes auxquels ils étaient admissibles, ou quant

aux ressources disponibles en Braille ou dans leur langue maternelle. C'était peut-être un bénévole ou employé du secteur de l'établissement qui n'était pas informé. Pour ce qui est de leurs cours d'ASL et d'autres services d'établissement, la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario exige qu'on offre des formats alternatifs sur demande, dans un délai raisonnable, ce qui ne semble pas avoir été fait dans ce cas.



Sita, à Brampton, Ontario

Sita est une femme de 22 ans venue au Canada du Népal il y a quatre ans avec ses parents et ses sœurs et frères plus jeunes. Sita ne voit pas à de longues distances, elle ne peut ni lire si la police est trop petite ni voir des détails fins. Elle était inscrite à un baccalauréat en gestion des affaires au Népal et elle a continué d'étudier à distance pour compléter son programme après son arrivée au Canada.

Elle a commencé à chercher des services pour les personnes ayant un handicap au Canada après son examen final en septembre 2013. Sita et sa famille ont eu recours à des amis, à des membres de la famille et à des recherches sur internet pour s'informer au sujet des services et des programmes qui pourraient lui être utiles. Par l'entremise de leur réseau culturel, elle s'est inscrite à des cours d'anglais langue seconde, elle a trouvé une opportunité pour faire du bénévolat dans un restaurant pour acquérir une expérience de travail au Canada, elle a contacté un conseiller d'établissement pour l'aider à remplir une demande auprès du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH), et elle a été conseillée de s'inscrire auprès du bureau local de l'Institut national canadien pour les personnes aveugles (INCA).

Le défi le plus important lorsqu'on se fie à des amis et à la famille pour trouver des renseignements cruciaux, c'est que cela peut mener vers des confusions et des délais inutiles avant de trouver des réponses aux besoins des nouveaux arrivants ayant un handicap. Il est impératif d'offrir de l'information sur les programmes et les services en question de

manière opportune et de manière accessible. Une approche coordonnée lors de la première prise de contact (à l'aéroport) augmenterait la probabilité de trouver des solutions face aux obstacles et de les prévenir. La norme des Services à la clientèle dans le cadre de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario souligne comment les personnes ayant un handicap devraient être soutenues en tant que consommatrices de biens et de services, et le besoin de communiquer avec elles de manières qui prennent en considération leurs besoins spécifiques. Les organisations devraient penser aux manières dont les personnes ayant un handicap pourraient être exclues, et s'assurer que leurs politiques, pratiques et procédures se conforment aux quatre principes énoncés dans la Loi: indépendance, dignité, intégration et égalité d'opportunités.

Sita a hâte de poursuivre son éducation, mais n'est pas sûre de comment trouver sa voie dans le système d'éducation et où trouver de l'information sur le domaine d'études à choisir. Étant donné la grande quantité d'information disponible, Sita bénéficierait de l'assistance d'un travailleur d'établissement pour identifier

et réviser l'information pertinente sur internet. Elle aurait également avantage à compter sur l'avis d'un conseiller de carrières à propos du marché du travail, de sorte à choisir un programme académique qui répond à ses buts de carrière.

Les normes sur l'information et les communications dans le cadre de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario soulignent les exigences que les organisations doivent respecter en créant, offrant et assurant la réception d'information de manière accessible pour les personnes ayant un handicap. Les prestataires de services qui ne sont pas familiarisés avec le soutien aux clients ayant un handicap visuel devraient savoir que les mesures d'adaptation ou accommodements peuvent varier selon le degré de vision fonctionnelle et du type de perte de vision dont il s'agit. Pour des personnes qui signaleraient qu'elles ont un handicap visuel, cela pourrait signifier d'utiliser une police standard de 14 à 16 points. D'autres personnes ayant un handicap visuel pourraient avoir besoin et demander des formats électroniques ou des matériels imprimés. Une des meilleures pratiques dans ce contexte de services à la clientèle consiste à demander à la personne le format de sa préférence.



Peter, un travailleur d'établissement à Toronto, Ontario

Lorsqu'il venait à peine d'avoirs deux ans, Peter a contracté une méningite spinale qui a débouché sur une surdité. Il est allé à la Robarts School for the Deaf   London, Ontario. Peter a décroché un baccalauréat en Arts de la communication à l'Université Gauledet,   Washington D.C., une université d'arts libéraux pour les personnes sourdes. Il a poursuivi ses études aux cycles supérieurs au Collège Western Maryland où il a complété une maîtrise en éducation des personnes sourdes. Après avoir enseigné l'alphabétisation pendant un an à la Société canadienne de l'ou ie   Thunder Bay, Ontario, Peter a fait cinq ans de bénévolat comme enseignant et formateur à une  cole pour personnes sourdes au Nigéria.

Peter travaille dans un organisme sans but lucratif situé dans le Grand Toronto qui offre un éventail de services à la communauté de personnes sourdes. Bien que l'organisme ait ouvert ses portes aux années 1970, son programme de soutien à l'établissement a commencé seulement en 2009. Ce service d'établissement est financé par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC).

Son poste dans cet organisme a été idéal pour Peter suite à son expérience de travail outremer. Il dit: « J'avais vu une ample diversité culturelle... En tant que personne sourde, bien évidemment, j'avais des connaissances considérables sur la question des obstacles... Alors, je peux imaginer que, pour une personne qui arrive d'un autre pays et qui est sourde, ces obstacles doivent être doubles. »

En tant que travailleur d'établissement spécialisé dans le soutien aux personnes ayant un handicap, Peter facilite un ample éventail de services dont le logement, l'emploi, les questions financières, de l'information générale sur les lois et les institutions canadiennes, et le plaidoyer pour que les clients

soient en mesure d'avoir accès à d'autres services communautaires. Peter trouve que les obstacles les plus communs auxquels ses clients se heurtent sont liés à leurs compétences communicationnelles. De plus, un taux généralement faible d'alphabétisation chez les immigrants et le manque de compétences en anglais langue seconde ou français langue seconde contribuent à leurs difficultés au Canada. Peter aide ses clients avec des sources d'information visuelles dont des sites web et des brochures.

Peter a une bonne compréhension fonctionnelle du Code des droits de la personne de l'Ontario, de la Loi canadienne des droits de la personne et de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Travaillant auprès de prestataires de services tant de grandes organisations que de petites, il s'efforce de clarifier le « devoir d'accommodement » et ce qui est couvert par le « préjudice injustifié ». Dans les cas où un accommodement causerait un « préjudice injustifié » à un organisme, Peter offre des interprètes par l'entremise de son organisation ou bien il les trouve par l'entremise d'autres organismes et sources de financement.

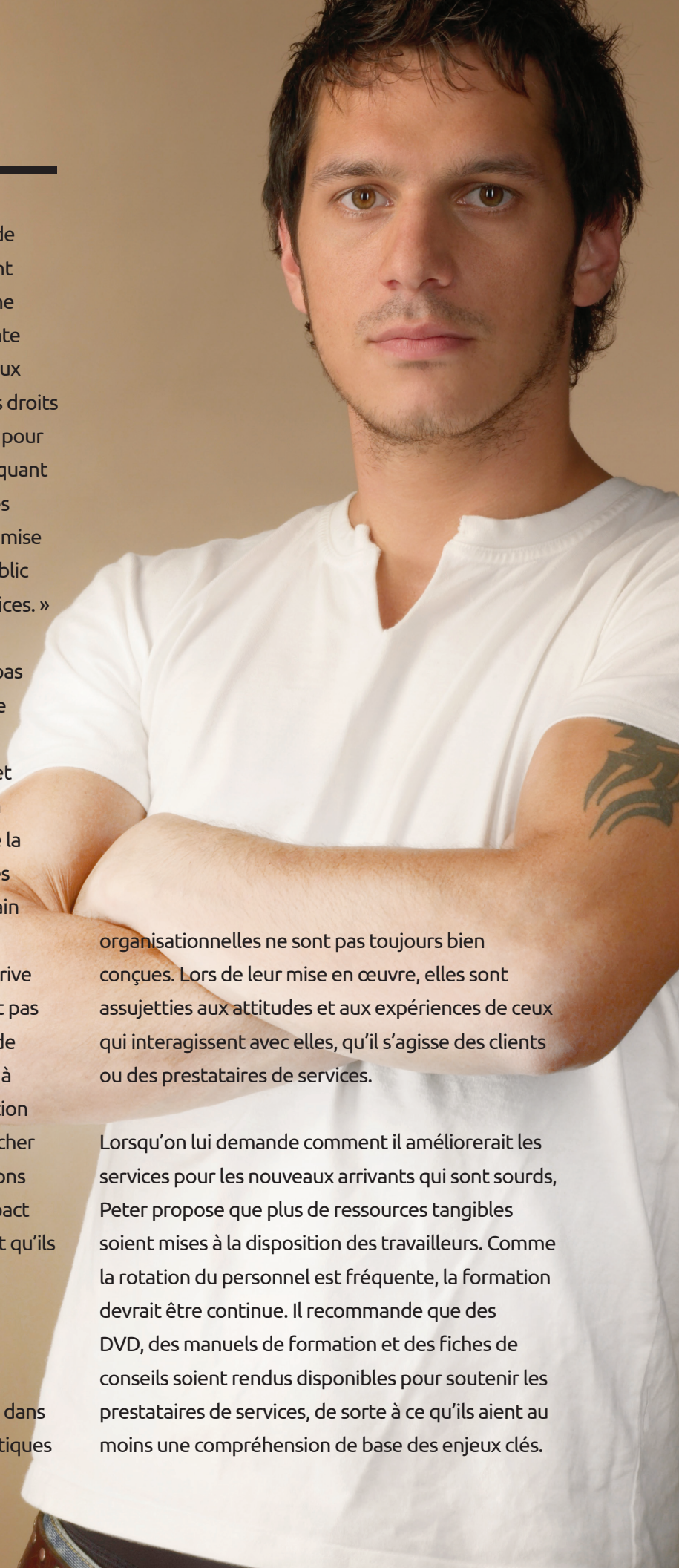
« Les prestataires de services peuvent éviter de retenir les services d'interprètes car ils pensent qu'il y aura un coût associé, et que les clients ne protesteront pas », il observe. Lorsqu'il constate la présence de tels obstacles, Peter rappelle aux organismes leurs obligations sous le Code des droits de la personne et sous la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, expliquant que « ma responsabilité est de démanteler des obstacles ayant des coûts associés, par l'entremise du plaidoyer. Je fais cela en sensibilisant le public ainsi que les clients et les prestataires de services. »

Peter estime que « 95% des services ne sont pas accessibles » et il craint que les prestataires de services qui n'ont pas d'expérience de service aux personnes sourdes se sentent intimidés et qu'ils évitent de les servir. Il souligne le besoin de sensibilisation et de formation à propos de la loi. Selon Peter, la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario est en train d'apporter des changements positifs pour les personnes ayant un handicap, quoique cela arrive lentement. Même s'il y a des lois, on ne les fait pas respecter de manière cohérente. Cela risque de devenir un problème plus important au fur et à mesure que les délais pour la mise en application totale de la Loi en 2025 continuent de rapprocher progressivement. Il signale que les organisations n'ont peut-être pas pris en considération l'impact que les règlements auront sur elles, imaginant qu'ils ne s'appliqueront pas à elles.

Les personnes sourdes, qu'elles soient nées au Canada ou non, font face à des obstacles systémiques qui, selon Peter, sont « enracinés dans les attitudes ». Il indique que les règles et politiques

organisationnelles ne sont pas toujours bien conçues. Lors de leur mise en œuvre, elles sont assujetties aux attitudes et aux expériences de ceux qui interagissent avec elles, qu'il s'agisse des clients ou des prestataires de services.

Lorsqu'on lui demande comment il améliorerait les services pour les nouveaux arrivants qui sont sourds, Peter propose que plus de ressources tangibles soient mises à la disposition des travailleurs. Comme la rotation du personnel est fréquente, la formation devrait être continue. Il recommande que des DVD, des manuels de formation et des fiches de conseils soient rendus disponibles pour soutenir les prestataires de services, de sorte à ce qu'ils aient au moins une compréhension de base des enjeux clés.



Tracy, conseillère d'établissement pour les personnes ayant un handicap, Mississauga, Ontario

Tracy est conseillère d'établissement pour les personnes ayant un handicap. Elle s'identifie elle-même comme une personne ayant un handicap. Tout au long de sa vie, Tracy a dû faire son chemin au sein du système de services sociaux, tant dans le cadre de ses propres expériences personnelles qu'au cours de deux décennies comme employée professionnelle dans le secteur de l'établissement.

Même si elle est qualifiée pour soutenir les personnes ayant un handicap, la plupart de ses clients ne s'identifient pas en tant que personnes ayant un handicap. Elle estime que « 10% des nouveaux immigrants arrivent avec un problème de santé ou développent des problèmes de santé pendant les premiers 5 ans. » Cependant, elle croit que, suite à leur compréhension socioculturelle des handicaps, ces personnes peuvent attendre à avoir obtenu la citoyenneté avant de demander des services de soutien.

Tracy explique aussi que, étant donné la structure du système, les nouveaux arrivants ayant un handicap ne sont référés vers elle que lorsque les organismes d'établissement ont tenté d'obtenir des services qui ont été refusés. Sans une compréhension globale du fonctionnement des soutiens aux personnes ayant un handicap ou une compréhension des besoins liés aux handicaps au-delà des questions de documentation et formulaires, d'assistance financière et de services médicaux de base, il n'est pas surprenant que l'on se retrouve devant des problèmes. Elle suggère que les prestataires de services développent une meilleure compréhension des besoins des nouveaux arrivants ayant un handicap, et une plus ample base de connaissances des ressources qui leur sont disponibles.

En tant que personne ayant un handicap, Tracy a rencontré certains des obstacles auxquels les personnes ayant un handicap font face. Tracy conseille que les employés du secteur de l'établissement adoptent une approche holistique en matière de services aux nouveaux arrivants ayant un handicap et à leur famille. Cette approche comprend une évaluation des besoins minutieuse et complète. Il est crucial pour les organisations d'évaluer ce qui est prioritaire et d'anticiper des besoins à venir, en vue de rendre leurs services plus accessibles aux clients ayant un handicap. Elles ont aussi besoin d'un plan permettant de mettre en contact le client avec des services plus spécialisés, tout en ayant une compréhension profonde des liens entre les résultats de chaque démarche.

Pour tous les nouveaux arrivants, qu'ils aient un handicap ou non, des obstacles linguistiques et culturels affectant l'accès à des services. En outre, demander des services peut s'avérer difficile pour les nouveaux arrivants ayant toujours eu recours à leur communauté, à leur famille et à leurs amis pour avoir du soutien, plutôt qu'au gouvernement. De plus, ils peuvent recevoir des informations erronées au sein de leurs réseaux. Et ils peuvent aussi se sentir aliénés par la bureaucratie, tel que raconté par Tracy:

« Pour certains services, vous êtes devant une véritable cible mouvante: il y a la personne qui s'occupe de votre dossier, il y a la personne à qui vous devriez poser des questions, puis on vous dit, 'non, cette personne-là ne travaille plus ici'... 'Mais cette personne-là est la seule qui me connaît assez bien pour prendre la décision dont j'ai besoin en cet instant'... »

La lenteur de la bureaucratie peut devenir extrêmement frustrante. Ce qui pourrait sembler être une requête simple peut exiger des mois de communications et de multiples démarches à effectuer.

Tracy trouve des manières de soutenir ses clients, indiquant que, « si le système immédiat ou prescrit ne marche pas ou s'avère inapproprié, nous y allons par petits bouts. » Par exemple, si un client n'est pas admissible au Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, Tracy peut trouver des programmes individuels qui offrent l'accès à des médicaments, au logement et à des soins à domicile séparément. Ce niveau de connaissance du système est essentiel. Compter sur quelqu'un comme Tracy pour trouver sa voie dans les réseaux et pour surveiller les progrès accomplis permet d'assurer que les clients aient accès à des soutiens.

Tracy pense qu'il est également important de guider les nouveaux arrivants pour qu'ils apprennent comment plaider par et pour eux-mêmes. Elle leur offre des conseils communicationnels pratiques pour interagir avec les prestataires de services gouvernementaux et autres, telle la pratique de faire un suivi par écrit après les conversations verbales. Ce suivi par écrit doit résumer ce qui a été convenu, demander une clarification ou une confirmation, et demander une réponse, car un manque de réponse

impliquerait un consentement. Ces traces écrites peuvent constituer un outil important pour ses clients en tant que documentation.

Ce qui pourrait aider à améliorer le système, c'est « une compréhension de la question des handicaps du sommet jusqu'à la base » de la part de Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC), pense Tracy. Elle décrit un schéma de financement problématique qui empêche de manière inhérente les nouveaux arrivants ayant un handicap d'avoir des réponses à leurs besoins. Elle reconnaît que, bien que IRCC reconnaisse qualitativement le succès, le ministère offre du financement selon la quantité de clients desservis.

Cette contradiction organisationnelle débouche sur une situation sans gagnants tant chez les employés que chez les nouveaux arrivants ayant un handicap. Un travailleur d'établissement peut se sentir vulnérable dans son poste lorsqu'il se sent forcé de choisir entre offrir un soutien adéquat à ses clients et satisfaire les attentes établies par son employeur en termes de nombres. Voilà seulement un exemple de la manière dont les obstacles systémiques empêchent les nouveaux arrivants ayant un handicap d'être servis.

Tracy suggère qu'une nouvelle formule de financement devrait être créée et qu'une meilleure formation devrait être offerte aux travailleurs d'établissement au-delà de la seule norme des services à la clientèle. Cela devrait aider à mieux soutenir l'intégration des nouveaux arrivants ayant un handicap. Cela implique de comprendre l'éventail complet de programmes disponibles, comment soutenir les clients ayant un handicap, et comment soutenir leur capacité de plaider par et pour eux-mêmes.

TROUSSE POUR L'ACCESSIBILITÉ

Ontario Council of Agencies Serving Immigrants

110, avenue Eglinton ouest, bureau 200

Toronto, Ontario M4R 1A3

Tél.: 416-322-7990 Téléc.: 416-322-8084

Ocasi.Org



Financé par :



Immigration, Réfugiés
et Citoyenneté Canada

Funded by:

Immigration, Refugees
and Citizenship Canada