

# LE HANDICAP : DES EXPÉRIENCES ET DES BESOINS CONTEXTUELS

ACTES DE LA JOURNÉE FRANCO-MANITOBAINE  
DE RÉFLEXION SUR LE HANDICAP

Avril 2017



## Table des matières

Remerciements .....	3
Introduction .....	5
Mots de bienvenue .....	7
Gabor Csepregi, recteur de l'Université de Saint-Boniface.....	7
L'Honorable Raymonde Gagné, sénatrice du Canada.....	9
Conférence d'ouverture .....	11
Suzanne Nicolas, consultante et co-auteure du rapport <i>Devenir citoyen, citoyenne francophone à part entière</i> .....	11
Nathalie Sombié, coordonnatrice des services en français, Santé en français .....	12
Richard Loiselle, coordonnateur des services en langue française, Gouvernement du Manitoba .....	13
Table ronde .....	14
Présentation de Danika Saelens, personne vivant en situation de handicap.....	14
Présentation de Mélanie et de John Ferrer, proches aidants d'une personne vivant en situation de handicap .....	18
Présentation de Bernadette Matabishi, proches aidante d'une personne vivant en situation de handicap et représentante du Conseil des Canadiens avec déficiences .....	20
Présentation de Yutta Fricke, directrice du Bureau des personnes handicapées, Gouvernement du Manitoba .....	22
Questions du public.....	25
Café du monde .....	27
Thème 1 : L'environnement social et économique .....	27
Thème 2 : L'environnement physique .....	30
Thème 3 : L'accès aux services sociaux et de santé .....	32
Recommandations .....	36
Conclusion.....	38

# Remerciements

L'organisation de la *Journée franco-manitobaine de réflexion sur le handicap* le 28 avril 2017 a été un travail de longue haleine qui a exigé une contribution concertée de toute une équipe dévouée à la cause des francophones vivant en situation de handicap. Sans la bonne disposition et le soutien généreux des membres du comité d'organisation, l'appui institutionnel fourni par l'Université de Saint-Boniface et la généreuse collaboration des participants, cette réflexion n'aurait pas été possible.

Nous voudrions remercier les autorités de l'Université de Saint-Boniface, monsieur Gabor Csepregi, recteur, monsieur Peter Dorrington, vice-recteur à la recherche et à l'enseignement, monsieur Alexandre Brassard, doyen de la Faculté des arts et de la Faculté des sciences, monsieur Stéfan Delaquis, doyen de la Faculté d'éducation et des études professionnelles, madame Mélanie Cwikla, directrice de l'École technique et professionnelle, ainsi que le Service d'entretien et de sécurité de l'Université de Saint-Boniface, pour leur appui inconditionnel.

Nous voudrions exprimer notre plus profonde gratitude aux personnes et aux organismes qui ont rendu possible cette journée en donnant généreusement de leur temps et le meilleur d'eux-mêmes. Nous les mentionnons par ordre alphabétique :

## **Les membres du comité organisateur :**

- Sylvie Berthelot-Dilk, professeure, Université de Saint-Boniface
- Agnès Champagne, coordonnatrice des services en français, St. Amant
- Jocelyne Gagnon, coordonnatrice des Service d'accessibilité aux études,  
Université de Saint-Boniface
- Ndeye Rokhaya Gueye, professeure, Université de Saint-Boniface
- Susanne Hardi, directrice exécutive du *Canadian Center on Disability Studies*
- Bernadette Matabishi, représentante du Conseil des Canadiens  
avec déficiences
- Nathalie Sombié, coordonnatrice des services en français, Santé en français,  
Manitoba

## **Les intervenants :**

- Mélanie Ferrer, proche aidante
- John Ferrer, proche aidant
- Yutta Fricke, représentante du Bureau des personnes handicapées,  
Gouvernement du Manitoba
- L'Honorable Raymonde Gagné, sénatrice du Canada (Manitoba)

- Richard Loiselle, coordonnateur des Services en langue française, Gouvernement du Manitoba
- Bernadette Matabishi, représentante du Conseil des Canadiens avec déficiences
- Suzanne Nicolas, consultante et co-auteure du rapport *Devenir citoyen, citoyenne francophone à part entière*
- Danika Saelens, personne vivant en situation de handicap
- Gabor Csepregi, recteur de l'Université de Saint-Boniface
- Nathalie Sombié, coordonnatrice des services en français, Santé en français, Manitoba

**Les étudiants-bénévoles :**

- Samir Achour
- Marie-Claire Arentsen
- Cheikh Ousmane Ben Marega
- Elysha Durupt
- Souleymane Junior Fofana
- Bugwaja Mateso
- Brianne Normandeau
- Johanna Silva Monroy
- Erika Tetrault

**Les organismes :**

- *Canadian Center on Disability Studies* (CCDS)
- Consortium national de formation en français (CNFS), volet USB
- L'Arche de Winnipeg
- St. Amant
- Foi et Lumière, chapitre de la Cathédrale de Saint-Boniface

Un remerciement spécial à madame Roxanne Letourneau, de la Division de l'éducation permanente de l'USB, qui s'est occupé des inscriptions; à monsieur Réal Durand, du Bureau de développement et des communications de l'USB; à monsieur Aurèle Boisvert, qui a animé la Table ronde et à monsieur Normand Boucher, professeur et chercheur spécialiste en études sur le handicap à Université Laval au Québec.

# Introduction

Pour pouvoir comprendre l'expérience et les besoins des francophones manitobains vivant en situation de handicap, nous nous sommes basés sur la notion de handicap proposée par les Nations Unies, qui reconnaissent que

*le handicap résulte de l'interaction entre des personnes présentant des incapacités et les barrières comportementales et environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société sur la base de l'égalité avec les autres.<sup>1</sup>*

Cette définition, qui explique le handicap du point de vue social, c'est-à-dire en tant qu'interaction entre l'environnement physique ou culturel et l'incapacité d'une personne, propose le double avantage de s'appuyer sur la responsabilité sociale vis-à-vis du handicap et de réunir les différents types d'incapacités autour d'un axe commun : les barrières qui empêchent les personnes ayant des incapacités de mener une vie épanouie et de participer à la société.

Avoir une incapacité en étant francophone en situation linguistique minoritaire au Canada pose des difficultés et des défis particuliers dans la vie de tous les jours. Ces défis varient selon le contexte particulier de la personne (par exemple si elle vit en milieu urbain ou rural, si elle appartient ou non à un réseau de support), ou encore selon le type d'incapacité de la personne. À titre d'exemple, on pourrait évoquer le cas des familles manitobaines dont un membre est une personne avec une déficience cognitive. Beaucoup de ces familles ont tendance à perdre le français ou à choisir l'anglais comme principale langue de communication étant donné que les services sont offerts majoritairement en anglais et que les personnes qui ont besoin d'un travail protégé pourront plus facilement s'intégrer dans un milieu anglophone. Ce problème est très grave parce qu'à long terme, la famille finit par perdre le français et que la personne concernée sera unilingue anglophone.

Un autre exemple de la gravité de la situation est celui des familles dont un membre est une personne sourde. En effet, au Manitoba, les langues de signes française (LSF) ou québécoise (LSQ) ne sont pas pratiquées; c'est la langue des signes américaine qui prévaut (ASL). Ainsi, comme on le verra plus loin avec le témoignage de Danika Saelens, les personnes sourdes du Manitoba qui veulent conserver le français doivent déployer des efforts supplémentaires.

1. Organisation des Nations Unies (sd) *Convention relative aux droits des personnes handicapées et Protocole facultatif*, récupéré du site <http://www.un.org/french/disabilities/default.asp?id=1413>

Les objectifs de la *Journée* étaient les suivants :

1. Offrir l'occasion aux francophones vivant en situation de handicap dans toute sa diversité, ainsi qu'à leurs familles, à leurs amis et aux professionnels des services sociaux et de santé qui les soutiennent, de se rencontrer et de partager sur la réalité de vivre en situation de handicap en milieu francophone minoritaire.
2. En partant du rapport *Devenir citoyen, citoyenne francophone à part entière* (Conseil communauté en santé du Manitoba et le Bureau des personnes handicapées, 2008), documenter les pistes à suivre proposées par les membres participants pour améliorer l'environnement social, économique et physique et l'accès aux services sociaux et de santé en français pour cette population.
3. Soumettre un rapport aux partenaires communautaires et gouvernementaux pour entamer des discussions visant l'amélioration des conditions de vie et d'accès aux services en français pour cette population.

La *Journée* a été divisée en deux moments importants : des présentations pendant la matinée (Suzanne Nicolas et Nathalie Sombié ont rappelé les démarches concernant le rapport *Devenir citoyen et citoyenne francophone à part entière*), suivies d'une table ronde, animée par Aurèle Boisvert, pendant laquelle différents témoins ont partagé leurs expériences en tant que francophones en situation minoritaire ayant une incapacité ou dont un membre de la famille a une incapacité. Les participants de la table ronde ont été sélectionnés selon un critère de représentativité : une personne vivant en situation de handicap, un proche aidant, souvent membre de la famille d'une personne vivant en situation de handicap, une personne qui travaille dans le milieu associatif et un fonctionnaire du gouvernement qui travaille dans le domaine du handicap. La deuxième partie de la *Journée* a été consacrée au « Café du monde ». Pendant cette activité, les membres du public se sont réunis en groupes de 6 personnes pour discuter de différentes problématiques en lien avec le handicap. À chaque table, un scribe prenait des notes et faisait un résumé des discussions. À la fin de cette activité, les scribes ont rappelé les résumés de chaque table.

Les présents actes contiennent les éléments essentiels de la *Journée* : les réflexions proposées lors des allocutions de bienvenue, le résumé de *Devenir citoyen, citoyenne francophone à part entière*<sup>2</sup>, les propos des témoins de la table ronde et les résumés des discussions tenues pendant l'activité « Café du monde ». Pour conclure, nous insisterons sur les recommandations proposées par les personnes qui ont participé à la *Journée*.

---

2. On peut consulter un résumé du document en visitant le site web de Santé en français : [https://santeenfrancais.com/sites/ccsmanitoba.ca/files/publications/devenir\\_citoyen\\_citoyenne\\_francophone\\_a\\_part\\_entiere\\_-\\_sommaire\\_bilingue.pdf](https://santeenfrancais.com/sites/ccsmanitoba.ca/files/publications/devenir_citoyen_citoyenne_francophone_a_part_entiere_-_sommaire_bilingue.pdf)

# Mots de bienvenue

## Gabor Csepregi, recteur de l'Université de Saint-Boniface

Mesdames et Messieurs,

Cela me fait plaisir de vous souhaiter la bienvenue ici, à l'Université de Saint-Boniface.

Je félicite les organisateurs d'avoir proposé une journée de réflexion et d'échanges sur ce sujet d'une grande actualité. Cette journée, comme d'autres événements semblables, constitue une manifestation de l'une des raisons d'être de l'université : offrir des occasions de questionnement, de réflexion, de débat intellectuel sérieux et stimulant sur les enjeux sociaux, culturels, économiques ou politiques.



Il importe d'insister sur la notion de débat. Il ne s'agit pas d'entendre répéter les mêmes thèses, les mêmes théories et les mêmes analyses de situations, mais bien de rester ouvert à la confrontation de positions opposées et de chercher, dans chaque intervention, ce qui fait avancer la connaissance et ce qui permet d'arriver à des conclusions acceptables pour tous.

Ces débats doivent se réaliser dans le plus grand respect d'autrui et avec le souci de vérité et de justice.

Votre journée est, en effet, un témoignage concret d'une université vibrante et soucieuse de rester ouverte au dialogue portant sur les problèmes les plus divers.

Le thème choisi est actuel, hautement pertinent, et mérite notre plus grande attention.

Vous allez réfléchir sur les francophones vivant en situation de handicap et sur le rapport que ces individus entretiennent avec d'autres, y compris les membres de leur famille, leurs amis, les professionnels des services sociaux et de la santé, les éducateurs, etc.

Au fond vous allez réfléchir sur l'être humain dans ses multiples rapports à autrui. Vous allez sans doute donner des définitions portant sur l'être humain vivant en situation de handicap; la langue, dimension essentielle de l'existence humaine, sera sans doute abordée d'une manière plus approfondie.

J'ai employé le mot individu : la personne vivant avec un handicap est un individu au sens philosophique. Individu, qui vient du latin *individuum*, signifie « ce qui est indivisible ». Tout individu, handicapé<sup>3</sup> ou non, est indivisible; d'où son unicité, sa dignité, son caractère concret. Aussitôt que nous renonçons à cette indivisibilité – et que nous réduisons l'individu à sa dimension biologique, psychologique ou économico-politique –, la dignité et le respect peuvent facilement dégénérer vers l'exclusion, l'intolérance et la discrimination : le racisme, le sexism, le fanatisme proviennent de ce renoncement. La discrimination à l'égard des individus frappés de handicaps trouve son origine dans le rejet de l'indivisibilité.

La personne handicapée est indivisible et, dans son unicité indivisible, elle participe à notre humanité même.

En terminant, j'ajouterai que la qualité d'une communauté se mesure au respect et au soutien concret qu'elle manifeste envers les personnes porteuses de handicaps. C'est ce respect que nous devons entretenir et valoriser, aujourd'hui et demain, au sein de notre université, et ce sont les modes de soutien que nous sommes tous appelés à envisager et à fournir.

Je vous souhaite une bonne journée de réflexion,

Gabor Csepregi, recteur de l'Université de Saint-Boniface



---

3. Les auteurs du rapport respectent le choix de vocabulaire des personnes qui ont participé à la journée, tout en reconnaissant que l'expression « personne en situation de handicap » aurait été préférable.

## L'Honorable Raymonde Gagné, sénatrice du Canada

Chers amis,

Chers bénévoles,

Merci de votre invitation. C'est un plaisir d'être parmi vous alors que s'amorce cette grande réflexion.

Merci surtout pour votre implication. Le défi auquel vous êtes confrontés et auquel vous vous attaquez est un défi double : favoriser l'accès et l'inclusion de nos amis, nos parents, nos voisins qui vivent avec un handicap, est déjà en soi une mission noble. Mais de mener ce combat dans le contexte linguistique minoritaire qu'est le nôtre relève de l'exploit, et exige dévouement et patience.

On peut difficilement surestimer la valeur de ce travail. Toute personne vivant avec un handicap est confrontée quotidiennement à des obstacles. Pour plusieurs, chaque tâche requiert une planification, chaque journée un agenda développé d'avance, et on essaie, tant qu'on peut, de prévoir tout obstacle potentiel. Souvent, malgré toute la planification, malgré l'agenda réglé au quart d'heure près, et malgré toutes nos précautions, un imprévu, un nouvel obstacle se dresse devant nous. On ajuste l'agenda, on le modifie. Parfois, on déchire tout simplement la page et on commence à nouveau.

Vivre avec un handicap, c'est devoir constamment s'adapter, dans des conditions souvent difficiles et parfois même impossibles.

C'est dans ce contexte que s'inscrivent les pistes de solutions que vous êtes amenés à développer aujourd'hui.

Quand nous parlons de la nécessité de favoriser l'accès aux soins de santé et de services sociaux en français, c'est dans l'optique de pouvoir éradiquer, dans une journée remplie d'obstacles, d'imprévus et de défis, cet autre obstacle de taille qu'est la langue. C'est de garantir le confort de l'utilisation de sa langue maternelle à une personne qui, souvent, a déjà dû surmonter plusieurs obstacles avant de se rendre à son rendez-vous.

L'accès aux services de santé en français n'est pas un luxe. C'est la mise en pratique d'un principe sous-jacent de notre Constitution, soit la protection des droits de la minorité francophone. C'est ce que nous a enseigné la célèbre cause de l'hôpital Montfort, en Ontario, il y a maintenant vingt ans.



Je suivrai de près vos recommandations et vos revendications à cet égard. À titre de sénatrice, il est de mon devoir et du devoir de tous mes collègues de veiller aux intérêts de toutes les minorités et de tous ceux qui sont affectés – et parfois oubliés – par les politiques que se donne le gouvernement fédéral.

Au-delà des revendications, cette journée de réflexion servira aussi à développer des pistes de solutions et de bonnes pratiques au sein même de nos institutions francophones au Manitoba, afin de favoriser l'accès et l'inclusion de tous. Soyons à l'écoute. Soyons novateurs. Montrons l'exemple.

Bonne réflexion !

L'Honorable Raymonde Gagné, sénatrice, Manitoba



# Conférence d'ouverture

Suzanne Nicolas, consultante et co-auteure du rapport

*Devenir citoyen, citoyenne francophone à part entière*

Le rapport *Devenir citoyen, citoyenne francophone à part entière*<sup>4</sup>, commandité par le Conseil communauté en santé du Manitoba et le Bureau des personnes handicapées en 2008, présente les grandes lignes de la toute première étude réalisée sur les francophones vivant en situation de handicap. Des entretiens individuels ou de groupes ont été menés auprès d'une cinquantaine de personnes vivant en situation de handicap et de proches aidants en milieu urbain et rural au Manitoba.

La co-auteure Suzanne Nicolas entame sa présentation en définissant ce qu'elle entend par « citoyen à part entière ». Selon elle, cela veut dire se sentir en sécurité, avoir une bonne qualité de vie, avoir un réseau de soutien, entre autres. Grâce à cette étude, elle a découvert que les personnes en situation de handicap se sentent dévalorisées et invisibles et vivent dans des conditions de vie difficiles. Effectivement, elles ne se sentent pas comme des êtres humains. Les proches des individus vivant avec un handicap se sentent souvent épuisés, isolés et oubliés, car personne ne les appuie. Souvent, ils s'isolent afin de survivre et ont peur du jugement que porteront les autres par rapport à la personne chère ayant une déficience. Souvent, les participants ont peur de ne pas se faire comprendre, mais aussi de ne pas comprendre les autres. Les participants accordent une grande importante à pouvoir s'exprimer dans leur langue, vivre leur culture et répondre à leurs besoins physiques.

Parmi les défis identifiés par les participants, la co-auteure souligne le manque d'accès à des programmes et services bien adaptés sur le plan linguistique et culturel, sûrement associé au manque de connaissances des services disponibles en français et à la pénurie de professionnels en santé qui *veulent* parler cette langue dans un milieu de travail anglophone. Par ailleurs, les participants ont également peur que la confidentialité ne soit pas respectée quand ils reçoivent un service en français.

Parmi les seize (16) recommandations qui ont émané de cette étude, la co-auteure en souligne quatre (4) : une meilleure collaboration entre les services soutenant les personnes vivant en situation de handicap; la revendication des droits des personnes ayant une incapacité; la consultation de ces personnes lors de la création de programmes et de services pour personnes en situation de handicap et un appui financier pour ces personnes et leurs familles.

---

4. On peut consulter le document *Devenir citoyen, citoyenne francophone à part entière* sur le site du Gouvernement du Manitoba : [https://www.gov.mb.ca/dio/pdf/francophone\\_fullcitizen.fr.pdf](https://www.gov.mb.ca/dio/pdf/francophone_fullcitizen.fr.pdf)

## Nathalie Sombié, coordonnatrice des services en français, Santé en français

Suite au lancement officiel de ce rapport en décembre 2008, une démarche de sensibilisation a été menée par le Conseil communauté en santé du Manitoba (aujourd'hui Santé en français Manitoba), ciblant à la fois certains établissements de santé et de services sociaux désignés bilingues (exemple: *Canadian National Institute for the Blind, Society for Manitobans with Disabilities*), des organismes communautaires (L'Arche) et divers représentants du gouvernement du Manitoba (Bureau du premier ministre, ministres de la santé et de la famille). Le gouvernement provincial publie en juin 2009 un ouvrage intitulé « *Ouvrir les portes, l'engagement du Manitoba à l'égard des personnes handicapées* » et une consultation communautaire s'ensuit l'année suivante. Une telle consultation a eu lieu spécifiquement pour la communauté franco-manitobaine en janvier 2010, où l'on a discuté de 6 volets (logement, sexe et diversité, éducation, promotion de la santé, intégration communautaire et secteur public) et établit des liens entre ces volets et les recommandations de l'étude *Devenir citoyen, citoyenne à part entière*. On note la participation de représentants des organismes suivants : la Société franco-manitobaine, Pluri-elles, la Coalition francophone de la petite enfance, le Réseau communautaire, l'Université de Saint-Boniface, la Régie générale des services à l'enfant et à la famille, Familles Manitoba, le Bureau des personnes handicapées, le Secrétariat aux affaires francophones, Santé en français, ainsi que des membres du grand public.

Malheureusement, suite à un changement de leadership au gouvernement provincial et au départ de joueurs clé, il y a peu d'avancement sur ce dossier entre 2010 et 2017. Avec l'évolution des besoins de la communauté franco-manitobaine, Santé en français mise davantage sur les plans de services en langue française dans les établissements desservant les francophones au Manitoba. Cette démarche favorise une meilleure offre de services en français pour l'ensemble de la population.

**Richard Loiselle, coordonnateur des services en langue française**  
**Gouvernement du Manitoba**

Cette présentation met en lumière le progrès que le gouvernement du Manitoba a réalisé dans les dernières années pour appuyer les personnes vivant en situation de handicap et plus généralement pour la population francophone. À titre d'exemple, plusieurs sites Web ont été mis en ligne pour aider les personnes à trouver des services dans la communauté. On souligne le site Web [Zone des parents du Manitoba](#), qui s'adresse aux parents quant à l'éducation des enfants et le site Web [Accessibilité Manitoba](#), qui renseigne les gens au sujet de la nouvelle loi manitobaine, la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*. Cette loi a pour objet de garantir l'accessibilité de tous en réduisant les barrières à l'emploi, au logement, aux activités et au cadre bâti et en obligeant de jeter un regard critique sur la façon dont les biens, services et renseignements sont fournis et reçus. Plusieurs documents imprimés ont été mis à la disposition de la population, et des publicités dans les médias sensibilisent davantage les Manitobains aux enjeux d'accessibilité pour tous. De nouveaux logements pour les personnes ayant une incapacité et des coopératives d'habitats pour ceux à faible revenu ont été construits. Ainsi, le gouvernement du Manitoba se soucie de l'inclusion de tous.



# Table ronde

Cette table ronde réunit des personnes qui vivent en situation de handicap, ont un proche qui vit dans une telle situation ou travaillent pour améliorer l'accessibilité pour ces personnes. Chacune a partagé ses pensées relatives à ce que c'est que de vivre en situation de handicap et l'accessibilité aux services en français. Les témoignages ont été suivis d'une période de questions.

## Présentation de Danika Saelens, personne en situation de handicap

**Questions posées à Danika : Peux-tu décrire ce que tu vis comme handicap ? En pensant à la vie de tous les jours, pourrais-tu nous donner un exemple d'une situation où, comme Francophone, tu n'as pas pu participer à une activité ou un service dont tu avais besoin parce qu'il n'était pas offert en français ? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré en fait d'accessibilité aux services en français ?**

Bonjour, mon nom est Danika Saelens, j'ai 22 ans et je suis une étudiante ici, à l'Université de Saint-Boniface. Je suis ici pour partager avec vous mon témoignage. Comme vous le savez, je suis malentendante, j'ai une perte d'ouïe profonde bilatérale (ce qui veut dire aux deux oreilles).

Mes parents n'ont pas su que j'avais une perte d'ouïe avant l'âge de 2 ans et demi. Je réagissais aux sons graves (à la voix de mon père), cependant, je ne réagissais pas à la voix de ma mère, qui était plutôt aiguë.

À l'âge d'un an, ma mère se doutait qu'il y avait un problème alors elle m'a emmenée chez le médecin. Le médecin a fait un petit test, il a frappé ses mains derrière mon dos et, percevant que le son était un son grave, je me suis tournée vers lui. Le médecin a indiqué à ma mère qu'il n'y avait aucun problème. Ma mère m'a emmenée de nouveau au médecin à l'âge de 1 an et demi et encore à l'âge de 2 ans. Le médecin a fait le même test et on avait le même résultat (je me suis tournée vers lui quand il a frappé dans ses mains). Le médecin était toujours convaincu qu'il n'y avait pas de problème, mais cette fois-ci, ma mère a insisté pour se faire référer à un spécialiste. Ce dernier a indiqué qu'il fallait prendre un rendez-vous avec un audiologue pour un test de l'ouïe.

Après plusieurs tests, à l'âge de 2 ans et demi, on m'a diagnostiquée une perte d'ouïe bilatérale, et par la suite, j'ai eu mes premiers appareils auditifs. La recommandation

de l'audiologue était que je devrais seulement apprendre à parler l'anglais, car le développement du langage pour un enfant malentendant était déjà très exigeant sans ajouter une deuxième langue. En plus, j'avais déjà un retard de 2 ans et demi dans mon développement auditif et verbal.

C'était très important pour ma mère que j'apprenne le français, car sa famille, bien que francophone et anglophone, parle plutôt le français. C'était aussi important que j'apprenne l'anglais, car la famille du côté de mon père est anglophone. Alors, si je devais apprendre une langue, ce serait l'anglais, pour que je puisse parler à mon père et à sa famille. Mais malgré la recommandation de l'audiologue, ma mère a voulu que j'apprenne le français ainsi que l'anglais. C'était une grosse tâche, car j'étais la première personne malentendant à apprendre deux langues. Ma mère a fait beaucoup de recherches auprès des services et des ressources. Tout était en anglais, et en plus, il n'y avait presque pas de services d'orthophoniste à Winnipeg. Ma mère a pris un congé de cinq ans de son travail et a consacré tout son temps à travailler avec moi afin que je puisse maîtriser, en premier, la langue française. Tout était en français à la maison, la télévision, la radio, les films vidéos, la musique d'enfants ainsi que les conversations, malgré le fait que mon père était anglophone. La raison pour ça est que ma mère ne voulait pas que je mélange les deux langues.

Deux semaines avant que je commence la première année, je suis tombée sur des tuiles de céramique autour du foyer. J'ai perdu toute mon ouïe, j'étais complètement sourde. J'étais maintenant candidate pour un implant cochléaire. Ma mère était découragée et ne savait pas quoi faire, elle avait travaillé tellement fort pour que je puisse parler... Elle a été conseillée par *The Society for Manitobans with Disabilities* afin que j'apprenne le langage des signes. Cependant, l'école française voulait que je continue à apprendre le français. Mes parents, eux, voulaient que je fasse partie du monde entendant, donc la décision était prise : j'allais avoir un implant cochléaire pour que je puisse communiquer en français ou en anglais avec tous ceux autour de moi.

Je suis allée pour ma chirurgie neuf mois plus tard à Ottawa. J'ai eu un implant cochléaire pour mon oreille droite, cependant, je portais un appareil auditif à mon oreille gauche. Il a fallu que je réapprenne à entendre, car tous les sons étaient nouveaux pour moi. J'entendais d'une différente façon. Un appareil auditif amplifie seulement les sons, mais un implant cochléaire stimule directement le nerf auditif qui me permet d'entendre. Avec mes appareils auditifs, je n'entends pas les sons aigus, mais avec l'implant, je peux entendre tous les sons, mais je souffre quand même d'une perte d'ouïe légère.

À l'âge de 9 ans, j'ai commencé à apprendre l'anglais. J'étais furieuse et je détestais cette langue. Je ne voulais que parler français. Il fallait encore une fois apprendre

de nouveaux sons qui n'existaient pas en français. Ma mère travaillait très fort avec moi ainsi qu'avec les professionnels, les spécialistes, les orthopédagogues, les orthophonistes et les auxiliaires afin que je continue à développer mon langage en français et en anglais, mais même avec tous ces outils en place, et un système FM, c'était très difficile pour moi. Pour ceux qui sont malentendants, toute information doit être apprise, il y a très peu d'apprentissage accidentel, c'est-à-dire d'information indirecte. J'ai souvent de la difficulté à suivre les conversations dans des endroits bruyants ou si la personne n'articule pas ou parle très bas. Souvent, je n'entends pas tous les mots et je dois essayer de comprendre le message pour deviner ce qui a été dit (like fill in the blank).

Lors de mon passage à l'école élémentaire et secondaire, j'ai eu beaucoup de soutien des professionnels afin de pouvoir suivre le curriculum en place. Cependant, comme adolescente, je ne voulais pas travailler avec eux et j'ai aussi refusé d'utiliser le système FM, car je ne voulais pas attirer l'attention vers moi. Comme j'avais déjà vécu beaucoup de difficultés sociales auprès de mes pairs à l'école secondaire, je ne voulais pas empirer la situation.

Quand j'ai commencé l'université, j'avais beaucoup moins de soutien qu'auparavant. Je me suis vite rendu compte qu'afin de bien réussir, je devais prendre avantage de tous les services disponibles. J'ai aussi réalisé que la situation négative que j'ai endurée à l'école secondaire était très différente à l'université. Au départ, j'étais appréhensive, mais les gens autour de moi étaient tellement gentils...ils m'ont acceptée dès le début et m'ont toujours encouragée. Je me suis toujours sentie à l'aise ici, à l'université, et je remarque aussi que je ne suis pas la seule à me servir des services disponibles.

J'aimerais noter des obstacles auxquels je fais face quotidiennement :

- Les téléphones sont un gros problème pour moi, car il m'est très difficile de suivre une conversation sans pouvoir lire sur les lèvres, surtout si la personne a un accent.
- Quand je suis parmi un groupe de personnes, il m'est difficile de suivre la conversation, je manque beaucoup d'informations, car j'ai de la difficulté à localiser le son, c'est-à-dire que je ne peux pas facilement déterminer qui parle afin de pouvoir lire sur les lèvres.
- Quand je demande à certaines personnes de répéter ce qu'elles ont dit, elles me répondent : « ce n'est pas important » ou « c'est rien... », et je me sens très isolée.

- Au travail, j'ai des clients qui ne parlent pas très clairement ou qui parlent très doucement. Comme je ne peux pas comprendre ce qu'ils demandent, ils doivent répéter une deuxième ou troisième fois; la majorité des clients vont tout simplement aller trouver quelqu'un d'autre au lieu de répéter.
- Les restaurants sont des endroits où il est très difficile pour moi de me concentrer et de suivre une conversation, particulièrement les restaurants où il y a beaucoup de bruits ou pas assez de lumières.
- Beaucoup de gens autour de moi croient que j'entends parce que j'ai un implant et un appareil auditif. Oui, j'entends, mais certainement pas normalement, je dois travailler très fort toute la journée afin de pouvoir entendre et comprendre ce qui se dit autour de moi. Je suis épuisée à la fin de la journée.

Pour terminer, j'aimerais souligner que je suis tellement reconnaissante de tous les services et du soutien que j'ai reçus de tous les professionnels et de mes parents. Ceci est la raison pour laquelle j'ai appris à parler non seulement l'anglais mais aussi le français, et pour laquelle j'apprends maintenant le langage des signes. Je suis fière de dire que je connais trois langues, cependant, je réalise qu'il est important que je continue à développer mon langage. Au cours de ma vie, je n'ai pas toujours compris l'importance de tout le travail que je devais faire et je me fâchais contre ma mère. Maintenant, je comprends que tous ses efforts étaient nécessaires (et le sont encore), afin que je puisse réussir et faire partie d'un monde entendant.

***Texte de Danika Salens***

## Présentation de Mélanie et de John Ferrer, proches aidants d'une personne en situation de handicap

**Questions posées à Mélanie et à John : Pouvez-vous décrire ce que vit votre fils comme handicap ? Selon vous, qu'est-ce qui peut être fait pour assurer une participation plus active aux personnes vivant en situation de handicap et pour qu'elles aient la possibilité de faire entendre leur voix ? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré en fait d'accessibilité aux services en français ?**

Le témoignage débute avec une explication de la maladie rare dont est atteint le fils de Mélanie et de John. Cette famille est déménagée au Canada, car une spécialiste du syndrome menait une étude sur un traitement exploratoire, la seule au monde. Provenant de la France, cette famille avait pour ainsi dire peu de connaissance de la langue de la majorité : toutefois, elle n'a pas hésité à déménager pour que son fils ait accès au traitement.

Se croyant migrants dans un pays bilingue, quelle ne fut leur surprise en arrivant à Winnipeg que de constater la pénurie de services en français. Comme il s'agissait dans leur cas d'une maladie rare, très peu de médecins travaillaient dans ce domaine, donc il était davantage difficile de recevoir des services en français. La plupart du temps, Mélanie et John ont dû communiquer en anglais avec le personnel dans le système de santé. De plus, les formulaires et les questionnaires reliés au cas de leur fils étaient souvent écrits en anglais, ce qui représentait un défi additionnel. Les traducteurs embauchés par l'hôpital n'étaient pas formés pour bien traduire les termes médicaux spécifiques à la maladie, alors ils ne pouvaient pas bien transmettre l'information. Souvent, Mélanie et John quittaient l'hôpital sans réponses, car ils n'arrivaient pas à se faire comprendre et ils ne saisissaient pas les informations fournies. Selon John, les mots « invisible » et « isolement » décrivent bien son expérience comme parent d'un enfant en situation de handicap.

Parmi les défis encourus, Mélanie souligne une pénurie importante de personnel francophone dans le système de santé. Souvent, les étudiants francophones cherchant une éducation postsecondaire hors-province ne reviennent pas au Manitoba pour travailler, ce qui aggrave le problème. Parfois, des immigrants francophones qui sont des professionnels dans le domaine de la santé doivent refaire leurs études suite à leur entrée au Canada, ce qui les empêche d'offrir tout de suite un service en français aux personnes dans le besoin. Elle souhaiterait que le personnel en services de santé reçoive leur formation en santé en français, ce qui favorisait l'offre des services dans la langue de la minorité. Son expérience avec le système de santé est marquée par

l'absence d'offre active de services en français : le simple fait de demander à l'usager sa langue officielle, pour ensuite demander l'aide d'un interprète si un tel service n'est pas disponible, serait un premier pas vers l'amélioration des services en français au Manitoba.



## Présentation de Bernadette Matabishi, proche aidante d'une personne en situation de handicap et représentante du Conseil des Canadiens avec déficiences

**Questions posées à Bernadette : Pouvez-vous décrire ce que le Conseil des Canadiens avec déficiences offre comme soutien aux personnes qui vivent avec un handicap ? Selon toi, qu'est-ce qui peut être fait pour assurer une participation plus active aux personnes vivant dans une situation de handicap et pour qu'elles aient la possibilité de faire entendre leur voix ? Qu'est ce qui pourrait être amélioré en fait d'accessibilité aux services en français ?**

Le Conseil des Canadiens avec déficiences (CCD) est une organisation nationale de défense des droits des personnes handicapées œuvrant pour l'avènement d'un Canada accessible et inclusif. Nous nous concentrons sur l'évolution des lois et des politiques au niveau national et sur la promotion de l'accès et de l'inclusion en supprimant toute forme d'obstacles ou de barrières pouvant nuire à l'inclusion des personnes vivant avec un handicap. Le CCD ne fournit pas de soutien individuel, et c'est pour cette raison que dans les années 80, le CCD a travaillé avec divers organismes communautaires et individuels pour développer un service qui peut aider les personnes handicapées. De ce travail est née l'organisation « Vie Autonome » OU « Independent Living Resource Center ».

Le gouvernement fédéral a promis de créer une nouvelle loi pour améliorer l'accessibilité et le CCD était l'une des organisations choisies pour travailler sur ce projet. Le projet s'appelle « L'Alliance pour un Canada inclusif et accessible ». L'Alliance est un regroupement d'organisations de personnes en situation de handicap consultant les Canadiennes et les Canadiens sur la loi proposée en matière d'accessibilité. L'Alliance regroupe douze organisations membres et trois organisations partenaires de la collectivité des personnes handicapées. Pour le moment, la seconde phase de ce projet est en cours.

Si quelqu'un est intéressé, le CCD pourrait aider à organiser une conférence téléphonique ou un webinaire avec des francophones qui vivent à l'extérieur du Québec. Le CCD peut aussi organiser des consultations avec la communauté franco-manitobaine pour discuter de sa situation et de ce qui peut être fait pour améliorer celle des Franco-Manitobains vivant avec un handicap. Veuillez consulter ce lien pour plus d'information au sujet de ce projet : <http://alliance-canada.org/fr/survey-1-fr/>

Pour assurer une participation plus active aux personnes vivant dans une situation de handicap, il faut les inclure dans la prise de décisions au sujet de tout ce qui les concerne. Je vais donner l'exemple du CCD : la majorité des membres du conseil au CCD sont des personnes vivant avec des déficiences ou qui ont des proches étant dans cette situation. Cela leur permet de se défendre et de donner leur point de vue quand il s'agit de décisions qui les concernent. Une autre façon d'assurer leur participation est d'offrir plus de services aux handicapés francophones en créant de l'emploi adapté et des services qui peuvent les aider à bien s'impliquer dans la communauté. Cela aiderait à supprimer toute barrière et obstacle qui les empêche de bien se sentir en tant que citoyen à part entière dans la communauté.

Il faut aussi s'assurer qu'il y ait une bonne collaboration entre la personne aidante et la personne aidée. La communication étant très importante, je pense qu'il faut que les services de santé s'assurent d'embaucher une personne qui parle la même langue que la personne qui doit être aidée. Par exemple, mon frère, qui est francophone, ne peut pas avoir d'aide à domicile en français. En plus d'avoir un handicap, il est un immigrant francophone qui essaie de s'intégrer dans une nouvelle société. Le français étant sa première langue, il serait plus raisonnable qu'il ait des services en français pour faciliter son intégration. Nous avons aussi des cas au CCD de parents immigrants francophones qui sont souvent perdus à l'idée de ne pas savoir comment orienter et aider leurs jeunes qui ont des déficiences parce qu'ils ne peuvent pas bien s'exprimer en anglais. Vu que le CCD ne travaille pas directement avec les individus, nous les orientons vers d'autres services qui peuvent les aider, mais rares sont les services qui offrent des services en français aux personnes vivant avec un handicap.

Un autre exemple est le service de Handi-Transit, qui est un service indispensable pour les personnes qui en ont besoin; par contre, ce service n'offre pas de services en français et cela crée des barrières pour les personnes qui ne peuvent pas bien s'exprimer en anglais. Enfin, un meilleur soutien financer pour les personnes handicapées les aiderait en réduisant les obstacles et diminuerait la pauvreté chez les personnes handicapées.

***Texte de Bernadette Matabishi***

## Présentation de Yutta Fricke, directrice du Bureau des personnes handicapées, Gouvernement du Manitoba

### **Pourquoi faut-il des dispositions législatives sur l'accessibilité ?**

Aujourd’hui, près d’un Canadien sur six – ou 5,3 millions de Canadiens – vit avec un handicap. D’ici 2030, ce chiffre passera à un Canadien sur cinq, une augmentation due en grande partie au vieillissement de notre population.

Les barrières à l’accessibilité sont une réalité quotidienne pour près de 200 000 Manitobains aux capacités diverses. Les barrières à la participation peuvent être structurelles, avoir des répercussions sur l’information et la communication, être améliorées ou aggravées par les nouvelles technologies, être accidentelles ou systémiques lorsqu’elles sont le résultat de politiques; les barrières comportementales peuvent être les plus importantes! Les barrières représentent un coût énorme – pour les personnes handicapées, leur famille et leurs amis, les collectivités ainsi que les entreprises.

L’accessibilité est bonne pour les affaires. Selon la Banque du Canada, les personnes handicapées ont un pouvoir d’achat estimé à 40 milliards de dollars au Canada. Cet énorme marché peut représenter pour les entreprises du Manitoba des occasions d’affaires et des profits additionnels. Assurer un accès complet à votre entreprise et à vos services est une excellente façon d’élargir votre clientèle.

### **Aperçu de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains***

La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* est entrée en vigueur le 5 décembre 2013. D’autres autorités législatives, dont les États-Unis, l’Australie et l’Ontario, ont adopté des mesures législatives visant à s’attaquer aux barrières qui empêchent la participation et l’intégration complète des personnes handicapées. Ces lois revêtent différentes formes, mais elles ont certains éléments en commun : des objectifs clairs, précis et réalisables; des normes d’accessibilité pour le secteur public et le secteur privé; la participation des personnes handicapées et d’autres intervenants concernés par la loi; il n’est nullement porté atteinte aux garanties contenues dans les codes des droits de la personne; et un examen périodique des progrès accomplis. Les buts principaux de la *Loi* sont de reconnaître et de supprimer les barrières à la participation ainsi que de prévenir leur création, et de travailler avec les secteurs public et privé sur des plans à long terme pour assurer l’accessibilité.

### **Les normes d’accessibilité**

Les normes d’accessibilité établiront, pour les personnes ou les organismes concernés, des exigences visant à reconnaître et à supprimer les barrières ainsi qu’à prévenir leur création dans les délais fixés, selon la complexité du domaine. Les

normes d'accessibilité viseront : le service à la clientèle; l'emploi; l'information et la communication; le transport; et le cadre bâti.

Comment les normes sont-elles élaborées ? Le Conseil consultatif de l'accessibilité est chargé de cerner les priorités, d'élaborer les normes et d'administrer la *Loi*. Le Conseil comprend des représentants d'organismes de personnes handicapées, d'entreprises, de municipalités et d'autres intervenants. Les consultations publiques sont cruciales. Le développement de plans d'accessibilité sont prévus pour le secteur public : le gouvernement du Manitoba et d'autres organismes du secteur public ouvriront la voie en créant des plans d'accessibilité à partir de 2016.

*Le Code des droits de la personne du Manitoba* est toujours la loi la plus importante pour lutter contre la discrimination. Plus de 40% des plaintes déposées devant la Commission des droits de la personne du Manitoba concernent un handicap d'ordre physique ou mental. La *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* s'appuie sur les exigences du *Code des droits de la personne* du Manitoba.

Pour respecter la norme de service à la clientèle, les personnes ou les organismes fournissant des biens et des services sont tenus d'avoir des politiques, des processus et des pratiques de prestation de services accessibles pour les personnes handicapées. Qui est concerné? Les organismes (publics, privés et sans but lucratif) qui fournissent des biens ou des services et qui ont un ou plusieurs employés au Manitoba ont jusqu'au mois de novembre 2018 pour appliquer la norme.

Pour reconnaître et supprimer les barrières à des services à la clientèle accessibles, ainsi que prévenir leur création, il faut fournir aux personnes handicapées plein accès aux biens, aux services et aux programmes, répondre aux besoins de communication des clients, permettre les dispositifs d'assistance, accueillir les personnes de confiance, accepter les personnes accompagnées d'animaux d'assistance, informer les clients lorsque les services permettant l'accessibilité ne sont pas disponibles, inviter les clients à fournir une rétroaction et y répondre et offrir une formation à tout le personnel qui fournit des biens ou des services au public au nom de l'organisme, entre autres les employés et les bénévoles, et à toute personne qui participe à l'élaboration des politiques de l'organisme.

Comment offrir un service accessible à la clientèle? Accueillir les animaux d'assistance dans votre établissement; éviter d'exiger des droits d'entrée pour les personnes de soutien; être patient – les personnes handicapées peuvent avoir besoin de plus de temps pour s'exprimer ou pour se déplacer; ne pas faire de suppositions sur les capacités ou les limitations d'une personne; le handicap de chaque personne est différent; poser des questions si vous n'êtes pas sûr de savoir ce dont une personne a besoin; parler directement à la personne et garder le contact visuel avec elle; ne pas

parler au compagnon, à la personne qui l'aide ou à l'interprète; avoir un bloc-notes sous la main au cas où un client serait sourd ou incapable de parler; ne pas caresser les animaux d'assistance, ne pas leur donner à manger et ne pas les distraire. Ce ne sont pas des animaux de compagnie, ils travaillent.

Le Bureau des personnes handicapées est là pour vous aider. Pour plus de renseignements, notamment sur les ressources et les échéances en matière d'observation des normes, veuillez visiter le site [www.AccessibiliteMB.ca](http://www.AccessibiliteMB.ca)

***Les grandes lignes de la présentation Powerpoint préparée par Yutta Fricke***



## Questions du public

**Questions adressées aux personnes en situation de handicap et leurs proches aidants : Saviez-vous qu'en plus de la Politique sur les Services en langue française, le gouvernement a des lois et des règlements qui touchent les domaines de la santé et des services sociaux ? Est-ce que le cadre législatif actuel (les lois, les règlements et les politiques) par rapport à l'offre de services en français est suffisant pour assurer un service adéquat pour les personnes francophones vivant avec un handicap au Manitoba ?**

Les témoins ont souligné qu'il existe un grand manque de personnel *bilingue francophone* et un manque d'équilibre entre le personnel francophone et anglophone. De plus, le fait qu'on discute encore de ces défis, bien que nous vivions dans un pays bilingue, démontre à quel point cette politique sur les services en langue française n'est pas suffisante.

**Question s'adressant aux représentants gouvernementaux : Comment le gouvernement manitobain compte-t-il aborder la question des langues officielles dans la nouvelle loi sur l'accessibilité ?**

Selon les représentants gouvernementaux présents, les barrières comportementales (l'attitude des gens, par exemple) sont les défis les plus importants quant à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Actuellement, 1 personnes sur 6 vit avec un handicap. En 2030, on estime que ce rapport sera de 1 sur 5 à cause de la population vieillissante au Canada. En conséquence, les individus ayant une incapacité exercent un pouvoir d'achat de 40 milliards de dollars au Canada, alors les entreprises devraient avoir intérêt à les accommoder. Afin d'encourager l'inclusion, des entreprises championnes devraient en engager d'autres à reconnaître l'importance de l'accessibilité.

Quant aux accommodements, la nouvelle loi, la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*, n'exige pas des entreprises qu'elles entreprennent des rénovations, mais simplement de s'assurer que la structure actuelle soit aussi accessible que possible. Les adaptations peuvent être aussi simples que de prévenir le monde que les ascenseurs sont en panne ou adresser la parole à la personne ayant le handicap plutôt qu'au proche de celle-ci. D'autres adaptations consistent à présenter une taille minimum de police de 14 (points) quant aux documents écrits pour pouvoir permettre à tout le monde de les lire. On pourrait aussi bien diviser les documents par entêtes qui séparent bien le texte pour une meilleure lecture par ordinateur. Quand une photo est placée dans un document, un sous-titre expliquant l'image peut permettre

à quelqu'un de comprendre ce que celle-ci représente. Finalement, si une rencontre est prévue dans un bâtiment inaccessible à un des participants, celle-ci devrait se dérouler ailleurs.

## Qu'est-ce que le gouvernement manitobain a fait pour améliorer les services en français ?

Le gouvernement manitobain affiche des postes désignés bilingues et exige des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle. Il forme les employés travaillant dans le domaine public quant à l'accessibilité et à l'offre active.

***Comment explique-t-on le fait que le Canada et le Manitoba ne sont pas avancés en ce qui concerne l'accessibilité à emploi comparativement à d'autres pays et provinces ?***

Il existe certains programmes fédéraux qui paient les 6 premiers mois du salaire d'un employé ayant une incapacité. Toutefois, on ne sait pas ce qui arrive à ces employés après les 6 mois. Le gouvernement peut aussi payer les accommodements des personnes ayant un handicap.

Il est très important que des employeurs champions en convainquent d'autres d'apporter des changements au sein de leur entreprise qui accommodent des personnes en situation de handicap. On sait que les employés ayant une incapacité sont parmi les plus fidèles, alors il faut encourager des entreprises à en embaucher d'autres.



# Café du monde

Le Café du monde est un moyen privilégié pour inciter la participation à une discussion sur une thématique ou des questions portant sur un sujet précis. Lors de cette journée, un café du monde a été organisé autour de trois grandes thématiques reliées au fait de vivre en situation de handicap: 1) l'environnement social et économique, 2) l'environnement physique et 3) l'accès aux services sociaux et de santé. Des groupes de 5-6 personnes, en plus d'un animateur et d'un scribe, ont entamé une discussion sur une des thématiques pour une durée de 20 minutes. Cet exercice a été repris pour les trois thèmes. Par la suite, les scribes ont présenté les grandes lignes émanant des discussions.

## Thème 1 : L'environnement social et économique

- 1. Comment faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap dans un milieu de travail qui est adapté à leur réalité et à leur langue ?**
  - a. De quelle formation ont-ils besoin ?**
  - b. Quelles sont les possibilités de lieux de stages ?**
  - c. Quel soutien est disponible pour les employés et les employeurs ?**

Les participants ont rapporté que les personnes qui vivent en situation de handicap ont davantage de difficulté à trouver un emploi, particulièrement en milieu francophone. Parfois, les emplois ne sont pas accessibles, ou ne correspondent pas au choix de carrière de la personne en raison de ses besoins. On questionne également l'équité salariale. Quand les personnes en situation de handicap dépendent de l'assistance sociale, il est davantage difficile de s'intégrer dans la société : 400 \$ par mois ne favorise pas l'inclusion. Ces personnes ont besoin d'un salaire adéquat pour subvenir à leurs besoins, pouvoir se payer des loisirs et socialiser.

Afin de faciliter la recherche d'emploi, des stages liés directement à un poste pourraient faire partie de la formation que suivent les personnes en situation de handicap. Cela pourrait faciliter la transition à l'emploi et permettre une meilleure intégration au travail. De plus, un service d'appui à la formation et à la recherche d'un emploi pour les personnes ayant une incapacité serait nécessaire. Un organisme qui crée un pont entre l'employeur et l'employé serait utile afin d'encourager l'inclusion et une bonne transition à l'emploi.

On recommande que les entreprises soient fortement encouragées à embaucher des personnes ayant une incapacité et à fournir les accommodements nécessaires permettant à ces personnes d'occuper un poste qui répond à leurs intérêts et à leur formation. Par exemple, les tests ou entrevues pourraient être passés sous formes variées (à l'oral, à l'écrit, etc.) pour accommoder les différents besoins. Le gouvernement fédéral devrait soutenir les employeurs qui embauchent des personnes en situation de handicap en diminuant les impôts ou en offrant un soutien financier direct. Les accommodements nécessaires pour être fonctionnels dans le milieu de travail devraient également être soutenus financièrement.

Plusieurs participants ont suggéré des moyens d'éviter la discrimination dans le milieu du travail, tant avant qu'après l'embauche. Par exemple, les employeurs ne devraient pas être en mesure de savoir si une personne qui fait demande pour un poste a une incapacité. Le candidat devrait être évalué selon sa formation et ses qualifications pour le poste en question. Suite à l'embauche, les besoins spécifiques du nouvel employé devraient être identifiés afin de mettre à sa disposition tout accommodement nécessaire; ceci devrait être offert à tous les employés, assurant ainsi l'équité au travail. Le personnel et l'employeur devraient être sensibilisés au fait d'accepter les gens tels qu'ils sont avant même de prendre connaissance des adaptations nécessaires pour leur fonctionnement en milieu de travail. Une formation du personnel quant aux différents types d'incapacités pourrait faciliter l'accueil d'une personne ayant une incapacité dans le milieu du travail. Le nouvel employé pourrait également être jumelé à un mentor pour faciliter son accueil et son inclusion dans le milieu de travail.

## **2. Comment appuyer les familles qui ont à charge des personnes en situation de handicap ?**

- a. Quels appuis financiers existent ? Sont-ils connus ? Sont-ils suffisants ?**
- b. Existe-t-il suffisamment de services de répit et de soutien pour les familles ? Répondent-t-ils aux besoins des familles ?**
- c. Quels programmes de loisir existent en français pour cette population ? Quelles améliorations pourraient leur être apportées ?**
- d. Comment engager et former des bénévoles pour accompagner les personnes en situation de handicap pour faciliter les temps de loisir ?**

Enfin, les participants rapportent qu'il nous faut une loi fédérale et universelle sur le handicap pour assurer l'inclusion de tous les Canadiens.

En général, les participants déplorent le faible nombre d'activités et d'événements francophones, surtout ceux qui accommodent les personnes en situation de handicap. Lors de l'organisation d'événements, il faudrait toujours tenir en ligne de compte les besoins des participants et demander à l'avance, lors de l'inscription, si des accommodements doivent être faits pour faciliter la participation.

Plusieurs participants ont constaté que les services sont plus accessibles en milieu urbain qu'au rural, mais peu importe, ces services sont souvent offerts uniquement en anglais. Cela représente donc un autre défi pour les francophones en situation de handicap. Des interprètes bien formés sont essentiels à plusieurs niveaux, y inclus lors du diagnostic d'une déficience, dans le traitement ou la réadaptation associé à cette dernière et dans le soutien pour mener autant que possible une vie autonome.

En ce qui se rapporte à la petite enfance, une pénurie de services abordables et accessibles en français est soulevée par les participants. Souvent, les parents ne savent pas où trouver les services dont ils ont besoin pour soutenir le développement de leur enfant. Par ailleurs, on constate que l'inclusion d'un enfant en situation de handicap dans les activités sportives est difficile. On propose une formation pour les personnes qui travaillent avec les enfants ayant une incapacité qui démontre comment adapter le sport en question et sensibiliser les autres enfants sur l'équipe. Les centres communautaires et les entraîneurs qui savent s'adapter aux besoins spéciaux des athlètes devraient être reconnus et soutenus. Le gouvernement devrait subventionner davantage les loisirs pour les enfants en situation de handicap, car l'équipement et le transport peuvent s'avérer chers pour la famille.

On constate d'autres lacunes par rapport au soutien aux familles. Un participant soulève le fait que parfois, un parent ou membre de la famille doit quitter son travail pour s'occuper de son enfant en situation de handicap; cette personne devrait être rémunérée adéquatement. De plus, les appareils, les accommodements à apporter au domicile et les frais pour services qui facilitent la vie des gens en situation de handicap (les appareils auditifs, des logiciels spéciaux, etc.) devraient être subventionnés. Le service *Life Line* pour les proches aidants des personnes ayant une incapacité, qui est directement lié aux services de la police et d'urgence, doit être soutenu et rehaussé.

Malgré le grand besoin ressenti au Manitoba, les participants soulignent un manque de services de répit. Aucune organisation n'appuie les familles dans leur recherche d'aidants-bénévoles qui pourraient accompagner une personne ayant une incapacité afin que cette dernière puisse participer activement à la communauté. Cela encouragerait la solidarité et le sens de communauté tout en favorisant l'inclusion de la personne en situation de handicap et sa famille.

Une transition qui est souvent difficile pour une personne en situation de handicap est à l'âge de la maturité, soit 18 ans au Manitoba. On constate que la famille éprouve un encore plus grand manque d'appui en comparaison à l'appui reçu pendant l'enfance et la jeunesse, bien que ce dernier ait souvent été insuffisant. L'accès à des crédits d'impôt pour les jeunes adultes en situation de handicap n'est pas suffisant pour assurer l'intégration de ces personnes dans la société. On suggère l'embauche de

professionnels formés spécifiquement pour soutenir ces personnes à surmonter les obstacles qui surviennent lors de la transition vers l'âge adulte. Ces professionnels pourraient travailler avec les systèmes d'éducation, de santé et des services sociaux pour que les besoins de la personne et de sa famille soient reconnus et comblés. Ces professionnels pourraient former les intervenants impliquées et agir comme médiateurs entre les systèmes, l'enfant et sa famille. Par exemple, le personnel en milieu scolaire doit comprendre les incapacités des élèves dans chaque école. Ainsi, les membres de la société seraient mieux sensibilisés aux différents types d'incapacités et pourraient apprendre comment conjuguer avec les personnes en situation de handicap.

## Thème 2 : L'environnement physique

### 1. Quels sont les logements à prix abordable adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap, en particulier dans les quartiers et les villages francophones ? Sont-ils répertoriés ? Sont-ils suffisants ?

Les participants constatent une insuffisance de logements à prix abordables et sécuritaires pour les personnes en situation de handicap. Le besoin criant de logements sociaux et l'amélioration des logements existants est rapporté par un participant. Souvent, les logements disponibles ne sont pas adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap. La liste d'attente peut également être longue, soit de 3 à 5 ans, comme à la Place Bertrand. Les quartiers francophones semblent moins sensibilisés au besoin de rampes et autres accommodements selon les règlements en vigueur pour améliorer l'accessibilité.

Quelques nouveaux logements ont récemment été construits, mais le manque de publicité a fait en sorte que les appartements disponibles ont été loués à des personnes sans incapacités. Il serait utile d'avoir un répertoire dans lequel on note tous les logements abordables et adaptés au Manitoba, regroupés par villes et par quartiers. Une meilleure publicité, par le biais des médias, assurerait que les personnes dans le besoin soient au courant des services et des logements disponibles. Ces logements peuvent aussi appuyer la communauté.

Une réelle application des normes et des politiques traitant de l'accessibilité est nécessaire afin d'assurer la dignité et l'autonomie de tous. Un exemple de modèle qui fonctionne bien est celui à Sainte-Anne, qui comprend des motels avec services de soutien et médicaux en français, le tout à un prix abordable. Régulièrement, tous les deux ans, les logements sont vérifiés pour s'assurer qu'ils répondent aux normes de

sécurité. Ailleurs, l'absence d'inspection de sécurité de l'édifice met les personnes en situation de handicap à plus grand risque lorsqu'une situation d'urgence se produit. L'application des normes de sécurité et du plan d'accessibilité doit être exigée lors de la construction de nouveaux bâtiments et d'édifices en rénovation, et ce, pour chaque municipalité. Un système devrait être mis en place pour informer les résidents et les employés qu'un locataire dans l'édifice a besoin d'accommodements particuliers et qu'en situation d'urgence, il aura besoin de soutien. On recommande également plus de lumière dans les couloirs et un son plus fort pour les alarmes d'incendies, bien que cela puisse déranger d'autres locataires.

## **2. Quelle est la situation d'accessibilité dans les immeubles publics ? Qu'est-ce qui pourrait être amélioré ?**

Les participants ont été nombreux à rapporter que plusieurs bâtiments tels que les restaurants, les piscines et les centres publics ne sont pas adaptés aux besoins des personnes en situation de handicap. Voici quelques exemples soulignés par les participants : l'Université de Saint-Boniface n'est pas entièrement accessible, en particulier le bâtiment près de la rue de la Cathédrale où sont situées les salles d'informatique (cet édifice n'a aucun ascenseur) ; au Collège Louis-Riel, la salle de musique n'est pas accessible ; de façon générale, les terrains de stationnement ne sont pas toujours accessibles ; les trottoirs à Winnipeg sont inégaux et sont un risque pour toute personne à mobilité réduite ou avec une déficience visuelle ; le déneigement des trottoirs et des rues ne prend pas en compte les besoins des personnes en situation de handicap ni les aînés, ce qui contribue à leur isolement pendant la longue saison hivernale.

Quelques suggestions ont été faites pour améliorer l'accessibilité des centres publics et communautaires ; afficher plus de matériel visuel, surtout en cas de situation de danger; s'assurer que les boutons d'ascenseur soient placés à une hauteur convenable pour que les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant puissent les atteindre; s'assurer que les places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap soient placées stratégiquement, près de la porte d'entrée; rendre accessible les stationnement réservés non seulement pour les handicaps physiques, mais également intellectuels et émotifs. Pour ce faire, un plus grand investissement de fonds de la part du gouvernement est nécessaire.

### **3. Comment les services de transport disponibles peuvent-ils mieux répondre aux besoins des personnes en situation de handicap en tenant compte de leurs besoins linguistiques ?**

Les participants ont discuté principalement au sujet de Handi-Transit qui ne favorise pas l'inclusion des personnes en situation de handicap. Par exemple, la réservation de service doit être faite à l'avance, mais comme les heures ouvrables ne sont pas flexibles, ceci n'est pas toujours possible. De plus, un certain niveau d'autonomie est nécessaire pour pouvoir y accéder. Il est donc préférable de vivre au centre-ville où Handi-Transit est moins nécessaire étant donné que Winnipeg Transit offre un bon service au centre-ville. Quant à la Winnipeg Transit, l'espace dans l'autobus réservé aux fauteuils roulants et aux poussettes n'est pas toujours suffisant, ce qui oblige les personnes en situation de handicap d'attendre le prochain autobus. Globalement, le service en français est non existant.

Quelques suggestions sont apportées : le personnel de Winnipeg Transit devrait suivre une formation portant sur l'inclusion; on pourrait aussi s'inspirer du modèle de transport en commun de Vancouver qui semble bien fonctionner pour les personnes en situation de handicap.

## **Thème 3 : L'accès aux services sociaux et de santé**

### **1. Quels sont les services sociaux et de santé qui appuient les personnes en situation de handicap et leur famille ? Sont-ils connus ? Sont-ils suffisants ? Sont-ils accessibles en français ?**

En général, les participants affirment ne pas connaître les services sociaux qui existent dans la communauté. Souvent, les services ne sont pas accessibles en français, ou un temps d'attente est requis pour recevoir ce service. Bien que des interprètes soient disponibles dans certains milieux, ils ne sont pas toujours formés spécifiquement au vocabulaire associé au service qu'ils fournissent, ce qui occasionne des problèmes de communication.

Quelques pistes de solution sont proposées par les participants : un répertoire des services en français; l'utilisation d'un niveau de français simple, compris par la majorité; une formation pour le personnel quant aux termes techniques et spécialisés dans leur domaine afin de rendre comparables les services en anglais et en français. On propose de mettre l'accent sur les droits des francophones à l'accès à des services en français.

plutôt que de miser sur le fait qu'ils soient minoritaires. Les francophones devraient se manifester en tant que francophones en formant un groupe ou une association qui lutterait pour leurs droits, surtout en fonction des services en langue française.

## **2. Quels services devraient être mis en place ou améliorés, en particulier pour respecter la politique sur les services en français pour cette clientèle ?**

Plusieurs idées de stratégies qui favoriseraient un plus grand usage de la langue française dans les divers services existants ressortent de la discussion: un répertoire des services en français au Manitoba, tant à l'urbain qu'en milieu rural; un répertoire dans chaque établissement qui identifie les membres du personnel et leurs compétences langagières (langues parlées); un lexique de termes en français et en anglais, bien connu et largement utilisé pour favoriser la compréhension du personnel et des clients; avoir accès aux notes médicales dans les deux langues officielles; la pratique d'offre active de services en français permettant aux membres du personnel bilingue de mettre en pratique leur français; une formation soutenant le personnel à faire l'offre active des services en français; la création de normes de service à la clientèle en ce qui a trait à l'offre de services en français. Ces suggestions visent à encourager le personnel anglophone avec une connaissance du français d'offrir un service en français, sans crainte que leur niveau de français ne soit pas suffisant pour fournir ce service. L'appui de la direction de l'organisation et un financement direct et stable appuyant la formation et l'offre active de services en français est essentiel.

Les participants ont également suggéré l'embauche d'un plus grand nombre de personnel bilingue, ainsi que du personnel qui ne parle que le français. Afin d'encourager les personnes à occuper ces postes, il faudrait mieux les rémunérer. Un exemple d'un établissement qui a souvent été discuté est l'Hôpital Saint-Boniface qui, selon les participants, devrait être bilingue; toutefois, les francophones qui souhaitent recevoir des soins de santé en français n'ont généralement pas accès à du personnel bilingue. Il se peut que la pénurie de personnel bilingue découle du fait qu'un personne moins à l'aise avec la langue anglaise n'accède pas à un poste dans cet établissement. Il faut trouver un moyen d'encourager des professionnels bilingues et francophones à travailler au Manitoba.

### **3. Comment faciliter la connaissance et la navigation à travers des systèmes, programmes et services, en particulier lors de la transition vers l'âge adulte ?**

Les participants soulignent le fait que la transition vers l'âge adulte est difficile. Ce n'est pas forcément à l'âge de 18 ans que l'on devient soudainement autonome, « ça ne se passe pas du jour au lendemain ». Pourtant, à l'âge de 18 ans, les personnes en situation de handicap vivent une réduction importante de services. Il est donc difficile de vivre sans cet appui: l'autonomie des jeunes adultes en souffre.

Une façon de gérer cette transition serait d'impliquer les parents ou les tuteurs dans la reconnaissance de l'aptitude du jeune à être autonome. Des services additionnels pendant cette période seraient nécessaires, et pourraient prendre la forme de mentorat offert par quelqu'un qui a déjà vécu une situation similaire; cette personne pourrait donner au jeune des conseils et offrir un peu d'orientation. Graduellement, le jeune pourrait assumer de plus en plus de responsabilités afin qu'il soit mieux préparé pour la vie adulte. Bien que discuté sous la thématique 1 portant sur l'environnement social et économique, la question de l'emploi a également été discutée. Les jeunes en situation de handicap ont besoin d'un plus grand accès au marché du travail, et ce, avant qu'ils deviennent adultes. À titre d'exemple, pour mieux sensibiliser les jeunes en situation de handicap, ces derniers pourraient faire un stage d'une semaine en milieu de travail; ainsi, ils pourraient en apprendre davantage au sujet de ce type d'emploi. De cette façon, les liens créés avec un employeur potentiel favoriseraient l'embauche des personnes en situation de handicap à l'avenir.

Les participants ont également souligné les défis auxquels font face les parents qui ont pris congé de leur travail pour prendre soin de leur enfant en situation de handicap. La réintroduction d'emploi peut s'avérer très difficile; un soutien à cet égard serait nécessaire.

#### **4. Comment soutenir les professionnels des services sociaux et de santé dans leur offre de services en français ?**

Afin de favoriser le bilinguisme, les participants suggèrent les options suivantes : évaluer le niveau de français lors de l'entrevue pour s'assurer que des personnes bilingues soient embauchées pour combler les postes désignés bilingues; embaucher des francophones, même s'ils ne parlent pas bien l'anglais; encourager le personnel à suivre des cours de langue à l'Université de Saint-Boniface et soutenir cette initiative financièrement; former les employés quant aux termes dans les deux langues (français et anglais); offrir des occasions de pratiquer et d'améliorer les compétences linguistiques dans les deux langues officielles; encourager le personnel à parler en français, même dans un environnement anglophone; sensibiliser le personnel unilingue au fait que la maîtrise d'autres langues est encouragée et respectée; former les employés quant à comment faire de l'offre active; encourager la pratique de l'offre active; avoir un répertoire des employés bilingues; et embaucher au moins un membre de la direction qui est bilingue et qui comprend bien les enjeux de recevoir des services dans sa langue maternelle.

En ce qui a trait à la population francophone et bilingue, elle doit être encouragée à demander des services en français; ainsi, les gouvernements et les organismes seront davantage conscientisés des besoins et des lacunes dans les services en français.

# Recommandations

Plusieurs recommandations ressortent des présentations et discussions qui ont eu lieu pendant cette journée.

En ce qui a trait à **l'emploi**, les participants suggèrent de :

- favoriser la création de plus d'emplois protégés pour les personnes en situation de handicap;
- soutenir les employeurs qui embauchent des personnes ayant des incapacités;
- subventionner les accommodements réalisées dans les milieux de travail;
- augmenter le revenu des personnes ayant des incapacités afin de réduire la pauvreté;
- créer des stages en milieux de travail pour faciliter l'embauche de personnes en situation de handicap.

Par rapport aux **services**, les participants suggèrent de :

- développer plus de services francophones / embaucher plus de personnel et de spécialistes bilingues;
- créer des services qui favorisent l'insertion des personnes ayant des incapacités à s'impliquer dans la communauté;
- s'assurer que les personnes aidantes ont une bonne communication avec la personne en situation de handicap;
- améliorer les connaissances du personnel des domaines de la santé et des services sociaux concernant les personnes en situation de handicap;
- améliorer l'offre active de services en français;
- créer un répertoire des services disponibles en français;
- former le personnel bilingue et francophone à la terminologie spécifique dans les deux langues.

Les participants recommandent, pour ce qui est de **la langue**, de :

- tenir compte du fait que les Franco-Canadiens sont un des peuples fondateurs du Canada et que parler et se faire servir en français est un droit;
- encourager l'embauche de personnel francophone et bilingue;
- améliorer les services en français dans les transports en commun, en particulier à Handi-Transit;
- favoriser l'apprentissage du français et de la langue de signes en français (LSF ou LSQ) pour les personnes sourdes de la communauté francophone;
- offrir une formation en santé pour les personnes qui traduisent;
- créer un répertoire des services offerts en français au Manitoba;

- favoriser l'apprentissage de l'anglais langue seconde pour les unilingues francophones qui travaillent dans le domaine de la santé et des services sociaux;
- encourager les francophones à demander des services en français;
- encourager les anglophones à apprendre le français.

En ce qui a trait aux besoins des **familles** d'une personne en situation de handicap, les participants proposent de :

- améliorer l'accès à des services de répit;
- créer une organisation de bénévoles pour soutenir des familles avec une personne en situation de handicap ayant besoin de répit;
- reconnaître le travail et le dévouement des proches aidants et les rémunérer conséquemment;
- permettre aux parents de décider quand leur enfant a atteint un certain degré d'autonomie.

Sur le plan de l'**environnement physique**, les participants recommandent de :

- offrir plus de logements accessibles abordables et faciliter l'accès à ces derniers aux personnes avec incapacités dans le besoin;
- veiller à l'accessibilité de tous les espaces publics;
- veiller à la bonne signalisation des dangers dans les rues et dans les espaces publics;
- informer les municipalités des dangers associés à l'entretien des trottoirs et des rues, en particulier avec l'accumulation de la neige en hiver, pour les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées;
- veiller à l'accessibilité des places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap;
- former et sensibiliser le personnel qui travaille avec le public aux besoins des personnes en situation de handicap;
- améliorer le système de transport en général et en particulier le transport adapté.

Enfin, quelques **recommandations générales** ont également été recueillies :

- Sensibiliser et éduquer les gens à l'importance d'interagir directement avec les personnes en situation de handicap;
- Créer des crédits d'impôts pour les personnes ayant des incapacités;
- Améliorer les services pour les francophones ayant des incapacités en milieu rural;
- Subventionner les loisirs des personnes en situation de handicap pour favoriser leur participation sociale.

# Conclusion

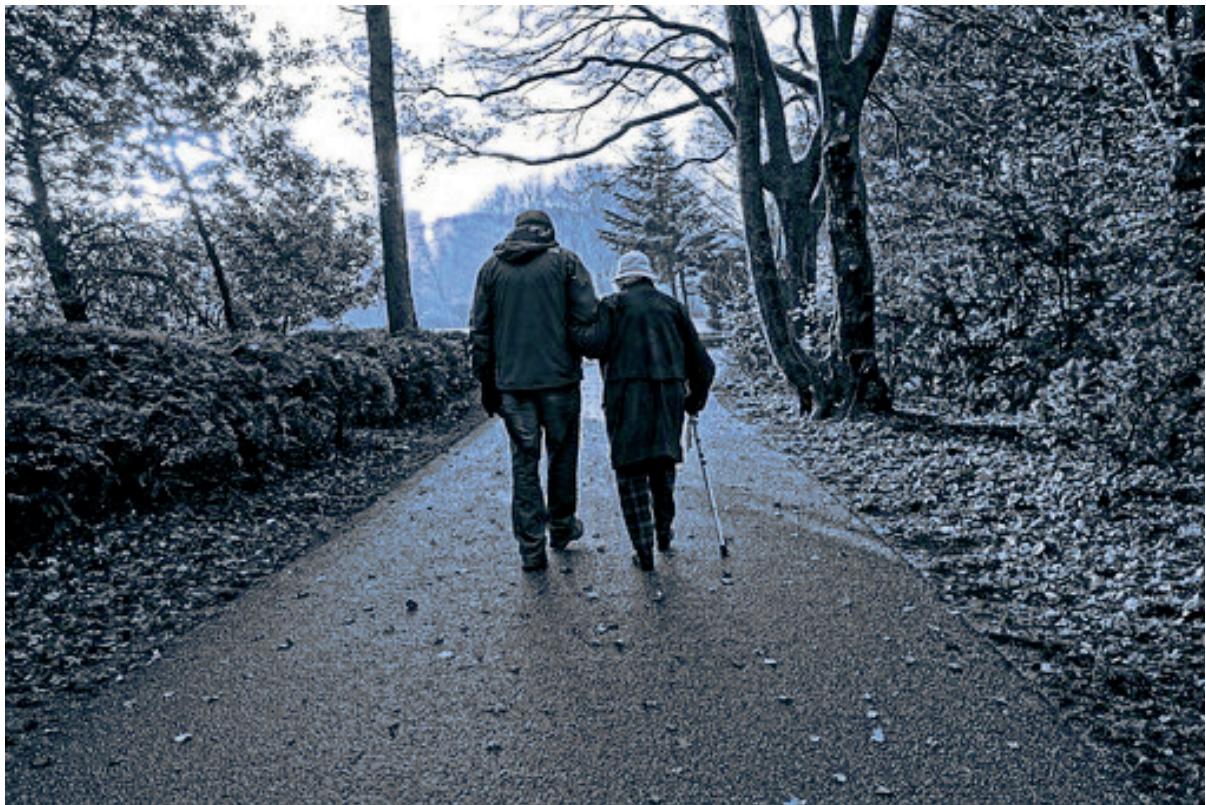
Les paragraphes qui suivent résument les propos tenus par les personnes qui ont participé à la *Journée franco-manitobaine de réflexion sur le handicap*. En somme, les intervenants et participants de la *Journée* soutiennent que les personnes en situation de handicap sont des êtres humains comme toutes les autres personnes. Cependant, cette réalité n'est pas évidente dans la vie quotidienne puisque les personnes en situation de handicap ne peuvent participer entièrement à la vie en société au même titre que les autres citoyens et citoyennes. C'est pourquoi, au courant de cette *Journée*, les participants ont constaté que le défi de « devenir citoyen, citoyenne à parti entière » reste toujours en vigueur. Pour remédier à ce manque, il est nécessaire de favoriser l'autonomie des personnes en situation de handicap et d'assurer la dignité humaine; leurs besoins doivent être reconnus et des accommodements fournis. Dans une société où les services sont centrés sur la personne, chaque individu pourra s'exprimer et s'épanouir selon ses forces et en dépit de ses faiblesses. La clé repose dans un changement d'attitude sociétal, où les rapports humains, le traitement équitable de toutes et tous et la création de liens communautaires sont de première importance. Il faut aller au-delà de ce que l'on voit, afin de traiter les gens avec le respect et la dignité qu'ils méritent.

Les participants reconnaissent l'importance de l'éducation en français et de l'offre active de services en français par les professionnels au Manitoba. Les participants souhaitent que les jeunes bilingues soient encouragés à maintenir leurs compétences langagières, à poursuivre leurs études en français et à rester au Manitoba pour augmenter l'offre de services en français. Une meilleure connaissance des services disponibles en français dans nos communautés est également essentielle.

Enfin, les participants souhaitent que le gouvernement provincial appuie des programmes d'aide à l'emploi et encourage les entreprises, les organismes et la communauté à revendiquer les droits de tous et à apporter des changements qui permettront aux personnes en situation de handicap de bien s'intégrer sur le marché du travail et dans la communauté. Peut-être serait-il intéressant d'explorer ce qui se fait ailleurs, dans d'autres pays?

Malgré les progrès importants effectués par le gouvernement et par la communauté pour améliorer l'accès et la qualité de vie des personnes en situation de handicap au Manitoba, beaucoup reste à faire, particulièrement en ce qui concerne les francophones vivant en milieu linguistique minoritaire. Comme l'ont si bien évoqué les participants, la situation de handicap ne se limite pas à quelques individus isolés de la société, comme jadis. La personne en situation de handicap, elle est présente dans

tous les milieux de vie : dans nos maisons, nos écoles et nos universités, nos milieux de travail, nos commerces, nos parcs, nos centres de loisirs, nos rues et notre communauté. Que ce soit par un geste simple d'entraide ou une démarche de plus grande envergure, tous, nous avons la responsabilité de favoriser leur intégration dans la société.





## LE HANDICAP : DES EXPÉRIENCES ET DES BESOINS CONTEXTUELS

ACTES DE LA JOURNÉE FRANCO-MANITOBAINE DE RÉFLEXION SUR LE HANDICAP