Ministère de la Justice Canada
Department of Justice Canada

Problèmes graves rencontrés par diverses personnes en situation de handicap – Ouest du Canada

Une étude qualitative

Doris Rajan, Ph. D.

2021

Canada

Le contenu de cette publication ou de ce produit peut être reproduit en tout ou en partie, et par quelque moyen que ce soit, sous réserve que la reproduction soit effectuée uniquement à des fins personnelles ou publiques, mais non commerciales, sans frais ni autre permission, à moins d'avis contraire.

On vous demande seulement :

- de faire preuve de diligence raisonnable en assurant l'exactitude du document reproduit;
- d'indiquer le titre complet du document reproduit et l'organisation qui en est l'auteure;
- d'indiquer que la reproduction est une copie d'un document officiel publié par le gouvernement du Canada et que la reproduction n'a pas été faite en collaboration avec le gouvernement du Canada ni avec l'appui de celui-ci.

La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites, sauf avec la permission écrite du ministère de la Justice du Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec le ministère de la Justice du Canada à l'adresse suivante : www.justice.gc.ca.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de la Justice et procureur général du Canada, 2021.

Remerciements

Ces remerciements s'adressent aux personnes qui ont participé à la présente étude.

Il est clair que participer à ces discussions n'est souvent pas une tâche facile. Comme vous le verrez dans ce rapport, la vie des personnes issues de la diversité est difficile, car elles doivent se battre contre des systèmes inaccessibles, imprégnés de sexisme, de racisme, de queerphobie et de capacitisme. Pourtant, les participants ont sauté sur l'occasion parce qu'ils estimaient qu'il était important de placer des expériences souvent invisibles au premier plan. Il était important que leurs expériences soient connues et reconnues, car, comme beaucoup l'ont déclaré, leurs expériences comptent et, en racontant leur histoire, les voix des personnes en situation de handicap seront entendues.

Nous remercions donc toutes les personnes qui ont participé à ce projet d'étude pour leur honnêteté et pour la générosité dont elles ont fait preuve lorsqu'elles ont discuté de leurs expériences. Votre force, votre confiance et votre clarté contribueront à faire progresser l'inclusion des personnes en situation de handicap au Canada, car...

Je crois que les personnes qui lisent ce rapport sont à l'écoute.

Table des matières

Remerciements 3

I. SOMMAIRE 5

II. INTRODUCTION 9

1. Contexte 9
2. Méthodes de recherche 9
3. Profil du répondant 14

III. CONSTATATIONS 18

1. Types de problèmes rencontrés 18
2. Résolution des problèmes et résultats 35
3. Causes perçues 45
4. Effet sur la vie des gens 47
5. Répondre à la pandémie de COVID-19 49

IV. DISCUSSION 52

V. CONCLUSION 59

ANNEXE 1 – GUIDE POUR LES DISCUSSIONS D'ENTREVUE 61

ANNEXE 2 – GUIDE DE DISCUSSION DU GROUPE DE CONSULTATION 72

I. SOMMAIRE

Ce rapport présente les résultats d'une étude menée auprès de personnes en situation de handicap vivant dans les provinces de l'Ouest du Canada, c'est-à-dire en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba. L'objectif principal de cette étude qualitative est d'obtenir des renseignements de diverses personnes en situation de handicap sur les types de problèmes graves qu'elles ont rencontrés au cours des trois dernières années, les moyens qu'elles ont pris pour résoudre ces problèmes, ainsi que les résultats et les effets sur leur vie.

Au total, 30 personnes en situation de handicap vivant dans l'Ouest canadien ont participé à cette étude au moyen de 25 entretiens et d'un groupe de discussion pour les personnes en situation de handicap intellectuel et cognitif. Le processus de sensibilisation a permis une intersectionnalité diversifiée entre les participants à l'étude vivant avec un vaste éventail de déficiences physiques et intellectuelles. Il s'agit de femmes, d'hommes, d'âges variés, de personnes racisées, immigrées, autochtones, 2SLGBTQ+, et de personnes à revenus faibles ou moyens. Par rapport à la population générale, on constate une surreprésentation intentionnelle des populations marginalisées, c'est-à-dire les femmes, les autochtones, les personnes racisées, les immigrants et les personnes 2SLGBTQ+. Les personnes vivant avec un handicap intellectuel, cognitif et/ou de santé mentale étaient également surreprésentées dans cette étude étant donné leurs expériences de marginalisation aiguë.

Les résultats montrent que les personnes en situation de handicap rencontrent de graves problèmes lorsqu'elles tentent d'accéder aux éléments de base que nous recherchons tous pour vivre en sécurité et mener une vie riche de sens, c'est-à-dire gagner un revenu décent, vivre dans un endroit sûr, élever ses propres enfants et être à l'abri de la violence. Les problèmes rencontrés ont été classés comme suit :

1) les services liés à l'emploi;
2) les problèmes d'accès aux services de santé, aux services sociaux et aux services éducatifs;

3) le manque d'accès aux mesures de soutien en matière d'incapacité et de revenu;
4) les questions liées à la garde des enfants;
5) les problèmes avec leurs compagnies d'assurance;
6) les problèmes avec leurs propriétaires;
7) les expériences de violence;
8) les problèmes avec les autorités légales qui gèrent les fonds fiduciaires.

Quel que soit le problème, les participants ont décrit avoir subi un traitement discriminatoire, grossier et méprisant, et la majorité d'entre eux n'a pas contesté ces mauvais traitements. Les personnes se sont senties obligées de se conformer à des systèmes discriminatoires par crainte, par exemple, de ne pas recevoir le soutien du revenu pour invalidité dont elles ont besoin ou de perdre leur emploi. La majorité des participants à l'étude ont décrit le sentiment que leurs adversaires ne comprenaient pas leur handicap, qu'ils ne les considéraient pas comme crédibles et avoir l'impression d'être exploités et/ou que l'on profite de leur handicap. Un nombre important d'entre eux ont indiqué qu'on leur avait refusé les mesures d'adaptation pour personnes en situation de handicap qu'ils avaient demandées et beaucoup de personnes étaient réticentes à révéler leur handicap par crainte, par exemple, de voir leur demande d'assurance rejetée.

Les participants à l'étude ont tenté de résoudre leurs problèmes de la manière suivante :

1) en traitant directement avec l'organisation où le problème s'est produit;
2) en communiquant avec la police;
3) en communiquant avec leur syndicat;
4) en sollicitant le soutien d'un tiers;
5) en déposant une plainte en matière de droits de la personne;
6) en intentant une action en justice.

Lorsque les participants ont tenté de résoudre leurs problèmes, ils ont subi le même traitement négatif que pendant leurs problèmes, c'est-à-dire un traitement discriminatoire, le fait de ne

pas être cru ou considéré comme crédible, par exemple, par la police ou les tribunaux. Il y avait également un manque flagrant de compréhension de leur handicap et, par conséquent, un refus des services de soutien dont ils avaient besoin pour agir. Par exemple, la préparation d'un procès ou le dépôt d'une réclamation d'assurance les obligeait à rassembler de nombreux documents, une tâche souvent difficile pour les personnes souffrant d'un handicap cognitif, intellectuel ou lié à la santé mentale.

Il y avait une différence notable dans les expériences des personnes en situation de handicap qui étaient également autochtones, racisées, immigrantes, femmes et/ou membres de la communauté 2SLGBTQ+. Le racisme a été identifié comme étant le principal problème des personnes autochtones et racisées en situation de handicap lorsqu'elles ont affaire à la police et à la protection de l'enfance, ainsi que sur le lieu de travail. Les femmes en situation de handicap ont fait part de leur sentiment d'impuissance face à leur ex-conjoint masculin qui n'est pas en situation de handicap dans les affaires de garde d'enfants et à l'égard des propriétaires masculins. Les personnes en situation de handicap issues des communautés 2SLGBTQ+ se sont souvent demandé si leur identité queer n'intensifiait pas les problèmes qu'elles rencontraient. Une constatation importante a été que les personnes ayant des incapacités invisibles, c'est-à-dire un syndrome de fatigue chronique, des lésions cérébrales et des incapacités intellectuelles ou mentales, ont souvent dit qu'elles se sentaient moins crédibles, que leur incapacité n'était pas comprise et qu'on leur refusait les services de soutien dont elles avaient besoin.

Les participants à l'étude ont identifié la pauvreté comme la racine de leurs problèmes. Cela signifie qu'ils ne disposaient pas des ressources financières nécessaires pour résoudre leurs problèmes devant les tribunaux. Les participants ont indiqué que parce qu'ils étaient pauvres, ils étaient mis à l'écart de la société en général, ce qui leur valait un traitement discriminatoire et le fait de ne pas être compris. Cette situation s'est intensifiée pour les personnes en situation de handicap, dont les couches de marginalité se croisent. Les résultats de l'étude soulignent également que la ségrégation des personnes en situation de handicap a donné lieu à des systèmes et à des pratiques qui ne répondent pas à leurs besoins, les plaçant dans des conditions où elles sont vulnérables à l'exploitation et à la violence.

Les résultats de l'étude appuient le fait que la crise de la COVID-19 a le plus d'incidence sur les populations les plus pauvres et les plus marginalisées du Canada, soit les personnes en situation de handicap.

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, les participants à l'étude ont signalé :

- un sentiment d'isolement accru;
- une forte peur de tomber malade;
- des difficultés à comprendre le protocole de la COVID-19 et à utiliser la technologie;
- ne pas pouvoir obtenir les soins de santé dont ils ont besoin;
- une augmentation du stress lié aux délais relatifs aux services liés à la justice;
- une perte de revenu de travail et/ou l'incapacité de travailler;
- être forcés d'aller travailler, même s'ils ont des problèmes de santé sous-jacents qui les rendraient plus vulnérables à la COVID-19.

Les participants ont également déclaré que la pandémie a souligné leur sentiment de ne pas être valorisés dans la société, car ils ont vu les gouvernements mettre rapidement en place des aides au revenu et à l'emploi pour les personnes n'étant pas en situation de handicap – le genre d'aide que les personnes en situation de handicap demandent depuis des décennies.

Ce rapport se conclut par quelques domaines clés de la réforme des politiques, mis en lumière par les résultats de cette étude :

- la formation obligatoire à la lutte contre les préjugés liés à l'intersectionnalité des handicaps dans les principaux secteurs de services;
- l'obligation pour tous les services de mettre en place des politiques de lutte contre la discrimination liée au handicap;
- une augmentation des services d'aide juridique abordables et accessibles et d'autres services tiers de représentation juridique.

II. INTRODUCTION

1. Contexte

Justice Canada, en association avec d'autres ministères fédéraux et Statistique Canada, met en œuvre l'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques (ECPJ). L'ECPJ recueillera des données nationales sur les besoins juridiques des Canadiens et sur la façon dont ces besoins ont été, ou n'ont pas été, satisfaits, ainsi que sur les effets de ces problèmes juridiques sur la santé et l'économie. Il était toutefois prévu que, en tant qu'enquête auprès de la population générale, l'ECPJ ne compterait qu'un nombre relativement faible de répondants issus de populations minoritaires, et qu'il ne serait donc probablement pas possible de rendre compte de ces expériences. Les fonctionnaires souhaitent donc recueillir davantage de renseignements sur certains groupes, tels que les personnes en situation de handicap, afin d'en savoir plus sur les types de problèmes graves rencontrés, les voies empruntées par les personnes pour résoudre ces problèmes, les résultats et les effets sur leur vie.

Ce rapport présente les résultats d'une étude qui a été menée entre mars et juin 2020 auprès de personnes en situation de handicap vivant dans les quatre provinces de l'Ouest canadien, soit la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan et le Manitoba. L'objectif principal de cette étude est de recueillir des données qualitatives sur l'expérience de diverses personnes en situation de handicap qui ont rencontré des problèmes graves au cours des trois années précédentes.

2. Méthodes de recherche

Les données ont été recueillies au moyen d'entretiens individuels et de groupes de discussion. En raison de la pandémie de COVID-19, tous les entretiens et le groupe de discussion ont eu lieu par téléphone ou en ligne. Un total de vingt-cinq entretiens ont été réalisés avec des personnes en situation de handicap vivant dans les provinces de l'Ouest. Les entretiens duraient entre 45 et 90 minutes. Le groupe de discussion comptait cinq participants, vivant tous avec un handicap intellectuel et/ou cognitif. Alors que les séances en personne sont plus accessibles aux personnes souffrant de déficiences intellectuelles et cognitives, en raison de la pandémie , la

vidéoconférence était l'autre meilleure option. Des mesures d'adaptation spécifiques, telles que des plateformes de clavardage en ligne, ont été mises en place pour les personnes sourdes et malentendantes.

Pratiques prometteuses dans les processus de recrutement et d'entretien

En vue de reconnaître le fait que les personnes en situation de handicap au Canada vivent d'autres expériences de marginalisation, le processus de recrutement visait à inclure, par l'intersectionnalité, une diversité de personnes en situation de handicap. Il s'agit de femmes, d'hommes, de personnes de sexe différent, d'adultes plus ou moins âgés, de personnes racisées, immigrées, autochtones, 2SLGBTQ+[1], et de personnes à revenus faibles ou moyens. En outre, étant donné que les gens vivent avec de nombreux types de handicaps différents, et que beaucoup d'entre eux ont plus d'un handicap, un effort a été fait pour viser une diversité d'expériences de handicap, c'est-à-dire, les handicaps sensoriels/visuels, intellectuels, cognitifs (lésions cérébrales), de santé mentale, de mobilité, et les handicaps des sourds et des malentendants.

La chercheuse a mobilisé des organismes communautaires clés en matière de handicap, d'Autochtones, de personnes 2SLGBTQ+ et d'aide à l'établissement des immigrants, ainsi que des leaders communautaires en Colombie-Britannique, en Alberta, en Saskatchewan et au Manitoba, afin d'aider à identifier et à recruter des personnes en situation de handicap pour cette étude. Le processus de recrutement s'est largement appuyé sur le soutien de ces organismes locaux propres à la population qui, en fournissant des services de première ligne, ont établi des relations de confiance avec les prestataires de leurs services.

Pour que les partenaires communautaires aient la certitude que l'étude serait menée de manière respectueuse et adaptée à la culture, il était important d'établir que le processus de recherche serait fondé sur une compréhension de la discrimination intersectionnelle systémique et des traumatismes qui en résultent. Dans cette optique, la chercheuse s'est adressée à des organisations locales avec lesquelles elle avait déjà travaillé par le passé pour

[1] 2SLGBTQ+ signifie : personnes bispirituelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queer. Le « + » indique qu'il existe de nombreuses identités différentes et que cette liste n'est pas exhaustive.

leur expliquer l'objectif de l'étude, les dispositions relatives à la protection de la vie privée, le déroulement des entretiens et des groupes de discussion, ainsi que le soutien qui serait mis en place pour les participants. Compte tenu des relations passées de la chercheuse avec ces organismes locaux et de l'explication selon laquelle le processus de recherche est fondé sur la compréhension de l'oppression structurelle, ils ont estimé qu'ils pouvaient faire confiance au processus et c'est avec plaisir qu'ils sont allés chercher des participants potentiels dans leurs communautés.

Planification de la sécurité

Les participants potentiels à l'étude ont également été invités à contacter la chercheuse avant l'entretien. Si une personne indiquait qu'elle souffrait d'anxiété, des appels préalables à l'entretien et/ou du clavardage en ligne étaient organisés pour clarifier les attentes, préparer les participants au processus d'interrogation et leur donner l'occasion de poser des questions. Un élément clé de ces discussions préparatoires a été l'élaboration conjointe d'un plan de sécurité selon lequel :

- ✓ le participant informe le chercheur de la manière dont il souhaite être soutenu si la discussion le perturbe;
- ✓ le participant à l'étude est convaincu qu'il détient le pouvoir de décider de ne pas répondre aux questions auxquelles il ne souhaite pas répondre;
- ✓ des pauses de soutien peuvent être prises en cas de besoin;
- ✓ des appels post-entrevue seraient offerts si les participants souhaitaient ajouter ou retirer des renseignements.

La chercheuse a également constaté qu'il était bon de demander à l'avance si les personnes se sentaient à l'aise et en sécurité à l'endroit où l'entretien téléphonique devait avoir lieu. Ceci est particulièrement important si une personne souhaite fait part de son expérience de la violence, car elle peut se trouver actuellement dans une situation de violence. Cela s'est produit dans quelques cas et il a été déterminé que le clavardage en ligne serait la méthode la plus sûre pour mener l'entretien. Il était important d'aider ces participants à effacer leurs activités téléphoniques ou informatiques après l'entretien.

Établissement du calendrier

Certains enseignements importants ont été tirés de l'établissement du calendrier des entretiens :

- Les entretiens doivent avoir lieu l'après-midi, car il peut être nécessaire de consacrer plus de temps aux soins de santé primaires le matin. En outre, certaines personnes prennent des médicaments qui les obligent à dormir plus longtemps le matin.
- C'est une bonne pratique que de tenir compte du calendrier des soins de santé primaires des personnes au moment de fixer les entretiens.
- Demander s'il y a des coûts associés à un entretien téléphonique, car certaines personnes ne peuvent pas se permettre les frais de transmission de données. Il peut donc être nécessaire d'utiliser un fournisseur de services de voix par protocole IP, comme WhatsApp.
- La majorité des gens n'ont pas la possibilité de signer, de numériser et de retourner la lettre de consentement par voie électronique. En fait, cette exigence peut les empêcher de participer à l'étude. On a donc mis au point un processus par lequel ils devaient simplement lire et répondre à une version électronique de la lettre de consentement. Cette option a été bien accueillie.
- Certaines personnes peuvent avoir besoin d'une personne de confiance pendant l'entretien en raison de problèmes de mémoire liés à un handicap cognitif ou pour renforcer leur sentiment de sécurité. Il est bon de demander aux participants s'ils souhaitent être accompagnés d'une personne de confiance pendant l'entretien.

Sensibilité pendant les entretiens

Il est évident que de nombreuses personnes en situation de handicap ont subi des traumatismes dans leur vie, en particulier si elles sont des femmes, des autochtones, des Noirs/Africains, des personnes racisées ou issues d'une communauté 2SLGBTQ+, en raison de la discrimination systémique et des expériences de violence, y compris la violence liée au colonialisme et au racisme. Compte tenu de cette réalité, les gens peuvent être provoqués par quelque chose au cours de l'entretien qui peut ou non être lié au sujet de la discussion. La

chercheuse a jugé important de montrer sa compréhension et de valider l'expression de leur douleur, tout en désamorçant en douceur leur réaction émotionnelle et en les réorientant vers le processus de questionnement. Il est également judicieux de vérifier si la personne bénéficie ou non d'un suivi et, si possible, de l'orienter vers les services et le soutien offerts dans sa communauté.

La chercheuse visait à créer un environnement sûr pour mettre les participants à l'aise et elle a constaté qu'en utilisant un langage affirmatif et non moralisateur, en étant à l'aise avec les longues pauses et les silences, et en effectuant un « bouclage » à la fin de chaque entretien, les participants se sentaient moins anxieux.

Il était important de ne pas adhérer de manière rigide au format et à la séquence des questions tels que décrits dans les guides pour les entretiens et les groupes de discussion [2]. Les questions décrites dans ces guides ont permis d'obtenir les renseignements recherchés; toutefois, les entretiens ont été plus fructueux lorsque la chercheuse a fait preuve de réflexion et s'est alignée sur le déroulement de la discussion en adaptant la séquence des questions et en réajustant la formulation pour plus de clarté, le cas échéant.

Le groupe de discussion avec les participants présentant un handicap cognitif et/ou intellectuel a eu plus de succès que prévu. La chercheuse a estimé que les groupes de discussion en personne pour les personnes vivant avec ces handicaps étaient essentiels pour créer un environnement de soutien par les pairs, pour accroître et contrôler la sécurité, pour accorder plus de temps à la discussion, et permettait de fournir un repas, ce qui est vraiment bien accueilli par les personnes vivant dans la pauvreté. En outre, il y a eu des hésitations quant à l'accessibilité à la technologie requise pour un groupe de discussion virtuel. Cependant, le groupe s'est étonnamment bien passé grâce au processus de préparation qui a eu lieu avant la séance, qui comprenait le test de Zoom avec chaque participant à l'avance et la mise en place de personnes de soutien qui seraient disponibles pour les participants en ligne et en personne.

Les questions des groupes de discussion ont été formulées en langage clair, c'est-à-dire en présentant une idée à la fois, en utilisant des phrases plus courtes et en donnant des exemples

[2] Veuillez consulter les guides pour les entretiens et les groupes de discussion dans les annexes.

qui faisaient écho à la vie des participants. Les participants aux groupes de discussion ont également été informés au début de la séance qu'ils pouvaient lever la main lorsqu'ils souhaitaient que l'animateur ralentisse et/ou lorsqu'ils ne comprenaient pas une question ou un mot. Cela s'est produit à plusieurs reprises au cours du groupe de discussion. La plupart des participants ont communiqué avec la chercheuse après le groupe de discussion pour lui dire qu'ils avaient apprécié la discussion et qu'ils espéraient pouvoir organiser une autre séance dans un avenir rapproché.

3. Profil du répondant

En tout, 30 personnes ont participé à l'étude. Ils représentaient différentes populations marginalisées et un large éventail de handicaps physiques et mentaux. Le tableau suivant présente une répartition de la population des répondants, ce qui montre que nous avons réussi à atteindre la diversité recherchée.

Données sociodémographiques

Bien que nous ne puissions pas tirer de conclusions empiriques sur certaines cohortes, nous pouvons identifier des expériences communes qui émergent par catégorie sociodémographique. Cette section présente et décrit les caractéristiques sociodémographiques des participants à l'étude.

Tableau 1 – Genre

	Pourcentage de participants
De sexe féminin	67
De sexe masculin	33

Tableau 2 – Orientation sexuelle

	Pourcentage de participants
Représentants de la communauté 2SLGBTQ+	28
Hétérosexuels	72

Tableau 3 – Facteur ethnoracial

	Pourcentage de participants
Blancs	52
Autochtones	31
Racisés	17

Tableau 4 – Type de handicap

	Pourcentage de participants
Physique	52
Santé mentale	45
Intellectuel et cognitif	31
Handicap physique et mental	21

Tableau 5 – Niveau de scolarité

	Pourcentage de participants
Études secondaires ou inférieures	31
Études collégiales	31
Études universitaires	38

Tableau 6 – Statut d'emploi

	Pourcentage de participants
Employé	34
Sans emploi	66

Tableau 7 – Âge du répondant

	Pourcentage de participants
Entre 25 et 34 ans	10
Entre 35 et 44 ans	31
Entre 45 et 54 ans	28
Entre 55 et 64 ans	24
Plus de 65 ans	7

Faits saillants

- Par rapport à la population générale (PG), les groupes marginalisés étaient surreprésentés. Par exemple, 67 % de femmes/31 % d'hommes (PG – environ 51 % de femmes/49 % d'hommes); 31 % d'Autochtones/52 % de blancs (PG – 5 % d'Autochtones/73 % de blancs); 28 % de 2SLGBTQ+ (PG – 13 %)[3]. C'est important, car il y a plus d'obstacles à l'engagement des personnes marginalisées dans les projets d'étude et donc souvent leur voix n'est pas prise en compte dans les résultats.
- Handicap : Dans la population visée, 21 % des répondants avaient à la fois un handicap physique et mental, la grande majorité des répondants (76 %) vivant avec un handicap intellectuel, cognitif et/ou de santé mentale. Les trois quarts (76 %) des répondants ont

[3] Selon l'enquête de la Fondation Jasmin Roy; pour plus de renseignements, consultez https://www.newswire.ca/news-releases/according-to-lgbt-realities-the-first-pancanadian-survey-on-lgbt-communities-conducted-by-crop-for-the-benefit-of-the-fondation-jasmin-roy-13-of-the-canadian-population-belongs-to-the-lgbt-community-639432223.html

déclaré avoir un handicap mental, intellectuel ou cognitif. La répartition se trouve dans le tableau 4 ci-dessus. Cette surreprésentation des personnes souffrant de déficiences intellectuelles, cognitives et/ou de santé mentale est également importante, car ces populations sont davantage marginalisées que les personnes souffrant de déficiences physiques, c'est-à-dire qu'elles subissent des taux de violence plus élevés.

- La majorité des répondants étaient sans emploi, mais étaient instruits (69 % avaient fait des études postsecondaires).
- La grande majorité des répondants ont indiqué qu'ils avaient un revenu très faible, quelques participants s'étant identifiés comme appartenant à la classe moyenne.
- Des groupes d'âge variés ont participé à cette étude.

III. CONSTATATIONS

1. Types de problèmes rencontrés

Les participants en situation de handicap ont rencontré de graves problèmes qui peuvent être classés en huit catégories, décrites ci-dessous. Toutefois, il est important de noter que les participants avaient, en moyenne, connu deux à trois problèmes graves au cours des trois dernières années, un problème en déclenchant souvent un autre, ce qui souligne la nature interdépendante des problèmes rencontrés qui ont été classés comme suit :

1) les problèmes lors de l'accès aux services;
2) les questions liées à l'emploi;
3) les difficultés liées à l'accès aux programmes d'aide au revenu et d'aide aux personnes en situation de handicap;
4) les problèmes liés à la garde des enfants et/ou au bien-être des enfants;
5) les problèmes avec leur compagnie d'assurance;
6) les expériences de toutes les formes de violence;
7) les problèmes avec leurs propriétaires;
8) les problèmes avec les autorités légales qui gèrent les fonds fiduciaires.

Problèmes lors de l'accès aux services

Indépendamment du type de handicap, du sexe et/ou de l'origine ethnoraciale des participants à l'étude, les personnes interrogées ont le plus souvent identifié de nombreux problèmes graves lorsqu'elles tentent d'accéder aux services. Les problèmes se sont produits dans divers contextes de services, soit les soins de santé, les services gouvernementaux, les transports, l'enseignement postsecondaire, les services bancaires, les loisirs et le système judiciaire, et ils ont donné lieu à des plaintes de nature juridique et autres. Les types d'expériences spécifiques peuvent être classés dans les catégories suivantes :

i. Refus d'autoriser des mesures d'adaptation et des services de soutien pour personnes en situation de handicap

Il s'agissait d'un phénomène courant qui conduisait souvent à de graves altercations et disputes. Par exemple, le fait de ne pas autoriser une personne à amener son chien d'assistance au travail ou de ne pas fournir un lecteur à un étudiant souffrant d'un handicap cognitif pour lui permettre de passer un examen. Les personnes ont le sentiment que la raison du refus de leur mesure d'adaptation pour personnes en situation de handicap n'a jamais été clairement expliquée et qu'il n'y a pas eu de volonté d'essayer de trouver une solution. Le cas ci-dessous d'une femme qui n'a pas été autorisée à amener son chien d'assistance à un service de santé illustre le manque de communication et la résistance à résoudre un problème rencontré par de nombreux participants à l'étude :

> Puis, du jour au lendemain, ils ne m'ont pas laissé venir avec lui et ils ont commencé à inventer des histoires sur la façon dont ils ont dû fumiger l'endroit et que « untel » avait des allergies et qu'ils devaient nettoyer le tapis... Mais, c'était après... ils nous envoyaient des courriels à propos du tapis et d'autres choses du genre. Ils n'ont rien dit de tel quand j'étais là [...] Quand je suis revenu, j'étais dans la salle d'attente et ils parlaient de moi dans une petite pièce, puis ils sont sortis et elle m'a dit que je devais partir. Ils ont appelé la sécurité de la clinique pour me faire sortir.

Il y a eu de nombreux cas où des mesures d'adaptation pour personnes en situation de handicap n'ont pas été fournies lors des interactions avec le système judiciaire, en particulier pour les personnes souffrant de troubles mentaux. Par exemple, un participant à l'étude a décrit les difficultés qu'il a rencontrées lorsqu'il a tenté d'obtenir du soutien en matière de santé mentale alors qu'il était incarcéré.

ii. Manque de compréhension à l'égard des personnes en situation de handicap

Les personnes ont estimé qu'une mesure d'adaptation pour personnes en situation de handicap n'avait pas été fournie en raison d'un manque de compréhension de leur handicap et donc des services de soutien connexes requis. Souvent, un problème grave émergeait en raison de ce manque de compréhension, qui était particulièrement aigu pour les personnes en situation de handicap invisible, tels que des troubles de santé mentale ou des déficiences cognitives, des douleurs chroniques ou un syndrome de fatigue chronique.

Il y a eu de nombreux exemples de personnes qui ont discuté de la façon dont un certain nombre de protocoles et de procédures de service ont mené à une discrimination envers eux en raison du manque de compréhension de l'organisme à l'égard de leur handicap, par exemple, le fait de devoir faire la file pour recevoir un service gouvernemental alors qu'une personne ne peut pas rester debout pendant de longues périodes ou le fait qu'une personne ayant un handicap mental soit obligée de subir une évaluation cognitive pour renouveler son permis de conduire malgré une lettre de son psychiatre indiquant qu'elle est apte à conduire à nouveau. En raison d'un manque de compréhension des handicaps intellectuels, un homme, qui ne comprenait pas pourquoi ses affaires devaient être fouillées à la sortie d'une bibliothèque, est devenu anxieux et effrayé. Cette procédure a provoqué des traumatismes passés, ce qui l'a perturbé et rendu réfractaire, et lui a valu d'être banni de la bibliothèque. De nombreuses personnes en situation de handicap invisible ont parlé d'incidents avec des agents affectés au réseau de transport en commun ou des agents de contrôle des tarifs, qui demandaient pourquoi une personne était en possession d'une carte de transport pour personne en situation de handicap, émettant souvent des contraventions et faisant des commentaires tels que « Vous n'avez pas l'air d'avoir un handicap ».

Il y a eu de nombreux exemples de réactions négatives de la part de professionnels de la santé et d'autres professionnels à l'égard d'une personne vivant un « épisode » de santé mentale dans leur service. Il est également devenu clair que les prestataires de services n'étaient pas en mesure de comprendre les multiples stress que subissent les personnes en situation de handicap, ce qui contribue à exacerber leur état de santé mentale. L'exemple suivant montre

comment ce manque de compréhension peut déclencher une crise de santé mentale et conduire à un incident grave.

> J'ai des crises de panique à cause de mon endométriose qui n'a pas été diagnostiquée [...] et j'essaie de composer avec de multiples maladies chroniques sans médecin généraliste. Ils m'ont envoyé dans différents endroits, des salles d'urgence aux cliniques... Cela m'a pris deux ans pour me trouver un médecin. Je vivais dans un appartement avant de tomber malade et de me trouver sans revenu. J'ai utilisé toutes mes économies en attendant l'approbation de ma pension d'invalidité. J'étais dans un état d'anxiété. Donc, à la clinique, je pleurais et j'étais en hyperventilation et la médecin m'a dit qu'elle n'était pas à l'aise de m'examiner. Je panique parce que je vis de l'anxiété à propos de tout le reste! J'ai essayé de la convaincre et mon ami qui était avec moi a essayé de l'aider, mais elle a dit non. J'étais assise tranquillement et ce membre du personnel m'a demandé de venir à l'avant et elle a dit très calmement « vous êtes bannie et vous devez partir ». La médecin a dit à mon ami que c'était à cause de mon comportement. Ils m'ont tout bonnement bannie à cause de mon handicap! Parce que j'ai fait une crise de panique à leur bureau!

Dans quelques exemples, même les médecins ont fait preuve d'une méconnaissance marquée de certains handicaps, en particulier lorsqu'une personne présentait plus d'un handicap. Cela a eu des conséquences importantes pour les personnes en situation de handicap qui avaient besoin de documents appropriés pour les dossiers juridiques, les réclamations d'assurance et les services de soutien aux personnes en situation de handicap.

iii. Traitement impoli, dédaigneux et agressif de la part des prestataires de services

Le fait de ne pas comprendre comment un handicap peut se présenter conduit souvent à traiter les gens de manière impolie, condescendante et dédaigneuse. De nombreuses personnes ont fait part des confrontations qui ont eu lieu à la suite du mauvais traitement qu'elles ont reçu de la part de divers prestataires de services, à savoir des travailleurs des services de santé, du gouvernement et des services sociaux. De nombreuses personnes, notamment des femmes en

situation de handicap, ont indiqué qu'elles avaient l'impression que les médecins ne les écoutaient pas ou ne prenaient pas le temps de se familiariser avec leur dossier avant de les « diagnostiquer ». Elles avaient l'impression qu'on leur parlait de manière condescendante et dédaigneuse, ce qui a conduit à un mauvais diagnostic.

Un homme autochtone vivant dans une petite ville avec un handicap cognitif et mental a indiqué qu'il évite de se rendre à l'hôpital ou dans d'autres établissements de santé en raison du traitement irrespectueux qu'il reçoit du personnel soignant. Cela l'a conduit à éviter le traitement dont il a besoin. Par exemple, il a eu tellement mal à cause d'un problème dentaire que, plutôt que d'affronter le traitement négatif et grossier qu'il subit toujours chez le dentiste, il a choisi de s'arracher lui-même les dents.

Il existe de nombreux exemples de personnes, en particulier celles souffrant de handicaps intellectuels, cognitifs et/ou de santé mentale, qui appellent les services d'urgence pour obtenir de l'aide lors d'une crise de santé mentale et qui sont soumises à un comportement agressif et violent de la part des policiers. De nombreuses personnes ont indiqué qu'elles étaient victimes de racisme et de queerphobie dans leurs rapports avec la police. Une fois, un homme autochtone en crise de santé mentale a été accusé d'agression sans qu'on lui ait lu ses droits.

Des problèmes sont également apparus dans les environnements récréatifs. Une fois, une femme s'est vu refuser la participation à un cours d'art en raison d'attitudes discriminatoires de la part des instructeurs.

> J'avais demandé à joindre la guilde [*des arts*] que mon médecin recommandait dans le cadre de ma thérapie et la femme a dit à mon mari en privé : « Je voulais vous parler de [*son nom*]. Je pense qu'elle est attardée ou qu'elle souffre d'un retard [...] » et mon mari était du genre « vous vous moquez de moi ? » Et la femme a dit, oui, « son comportement est très étrange ». Mon mari est rentré et m'a dit : « Chérie, tu te rappelles qu'on dit qu'on ne se cachera jamais rien ? Je dois te dire ce qu'elle a dit. Je sais que c'est une mauvaise journée, mais ils ont dit qu'ils ne te laisseront pas participer... parce que tu souffres d'un retard

mental... ». Même si j'étais complètement handicapé mentalement. Je voulais juste m'asseoir là et jouer avec un objet en argile. Qu'y avait-il de mal à cela?

Questions liées à l'emploi

De nombreux problèmes graves rencontrés étaient liés à l'emploi et peuvent être classés comme suit :

i. se voir refuser un emploi en raison de son handicap;
ii. un manque de compréhension des handicaps invisibles de la part de l'employeur;
iii. la peur de révéler son handicap à son employeur;
iv. l'absence de mesures d'adaptation pour personnes en situation de handicap;
v. des personnes qui se sentent obligées de réaliser des activités liées au travail qui sont préjudiciables à leur santé;
vi. l'employeur qui tente de mettre fin à l'emploi d'une personne.

i. Se voir refuser un emploi en raison de son handicap

De nombreux participants à l'étude ont indiqué qu'ils s'étaient vu refuser un emploi en raison de leur handicap. Les histoires vont de la communication indirecte, comme le fait qu'un emploi ne soit soudainement plus disponible une fois arrivé à l'entretien, les déclarations franches de personnes s'étant fait dire qu'elles n'avaient pas été embauchées en raison de leur handicap. Dans tous ces cas, les participants n'ont pris aucune mesure pour contester cette discrimination perçue.

ii. Le manque de compréhension des handicaps invisibles de la part de l'employeur

De nombreux participants, notamment ceux qui vivent avec des handicaps invisibles, se sont retrouvés dans la situation de devoir expliquer leur handicap à leurs employeurs et/ou collègues. Les participants avaient le sentiment que leurs superviseurs ne croyaient pas à leurs conditions et qu'ils « faisaient semblant » ou « étaient simplement paresseux ». Ce manque de compréhension a servi de base pour que les personnes ne divulguent pas leur handicap ou se voient refuser les mesures d'adaptation dont elles ont besoin pour faire leur travail, ce qui les conduit souvent à risquer leur santé en ne respectant pas leurs limites.

iii. La peur de révéler son handicap à son employeur

De nombreux participants à l'étude ayant un handicap invisible ont indiqué qu'ils craignaient de révéler leur handicap au cours du processus d'embauche et une fois employés. Les personnes craignaient de ne pas être embauchées en raison de leur handicap, de perdre leur emploi une fois celui-ci obtenu, de subir un traitement discriminatoire de la part de leurs collègues et/ou d'être considérées comme « inférieurs » en raison de leur handicap. Les personnes souffrant d'une incapacité liée à la santé mentale, en particulier, ont déclaré qu'elles vivaient « dans la crainte » d'être « démasquées » par une crise de santé mentale au travail.

Comme l'explique ce participant :

> Cela me nuit beaucoup au travail. Je ressens beaucoup de peur à ce sujet. Je me pose toujours des questions comme « Oh, est-ce que je dors suffisamment? Est-ce que je prends mes médicaments? Que se passera-t-il si j'ai une crise? Ou si quelque chose arrive au travail? Comment vais-je faire pour gérer cela? Et comment le conseil va-t-il réagir? Comment mon personnel va-t-il réagir? Y aura-t-il une répercussion sur notre capacité en tant qu'organisation à faire notre travail à cause de moi? C'est probablement juste de la paranoïa, mais ça m'inquiète vraiment. Et si quelque chose se produit vraiment... »

Comme nous le savons, les personnes en situation de handicap connaissent des taux élevés de pauvreté et de chômage et craignent donc de perdre les emplois qu'elles ont eu tant de mal à obtenir. La crainte de révéler son handicap est justifiée, car, comme l'illustre cet exemple, lorsqu'une personne est franche pendant le processus d'entretien, il peut y avoir des conséquences négatives :

> Ils recherchaient un agent de soutien aux locataires, ce qui est en fait un employé de bureau survalorisé. J'ai postulé pour l'emploi et je me suis présenté à l'entretien. L'intervieweur m'a demandé ce que j'étais capable de faire et j'ai répondu, « Je peux faire des travaux légers, mais rien de lourd. Je peux répondre au téléphone. Je peux faire entrer et sortir les gens de l'immeuble [...] » et elle répond : « Qu'est-ce que tu espères obtenir en travaillant pour nous si tu ne

> peux pas faire grand-chose? Nous avons besoin que les gens fassent plus. » Je suis comme, « Eh bien, je ne postule pas pour un poste à l'entretien. [...] » et ils font « eh bien, ce n'est pas ce que nous recherchons. Nous recherchons des personnes qui peuvent en faire plus au sein de notre entreprise. Désolé. Vous n'êtes pas la bonne personne pour nous. »

iv. Absence de mesures d'adaptation pour personnes en situation de handicap

Il était évident que si une personne révélait son handicap, c'était généralement parce qu'elle était incapable d'accomplir une tâche, ce qui entraînait un problème sérieux. De nombreux participants à l'étude ont indiqué que leur employeur avait refusé de leur fournir les mesures d'adaptation nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. Les personnes qui ont demandé des mesures d'adaptation ont souligné les choses qu'elles pouvaient faire en échange de ce qu'elles ne pouvaient pas faire. Comme l'a expliqué cette personne à propos de son emploi dans une épicerie :

> Ils ont dit que ça n'allait pas marcher si je ne pouvais pas porter des charges lourdes. Ils ne pensent même pas à regarder ce que je suis capable de faire pour eux. Peuvent-ils me placer ailleurs? ... Je peux mettre des tonnes de choses en rayon, je peux mettre des œufs et du lait dans la glacière, je peux ranger les produits congelés dans les congélateurs, mais ils ne regardaient même pas ce que je pouvais faire. Ils ont juste regardé ce que je ne pouvais pas faire.

Dans de nombreuses situations, des personnes ont demandé un congé en raison d'un handicap chronique ou épisodique et, même avec des documents médicaux, le congé leur a été refusé. Ils savaient que ce n'était pas un traitement équitable, car ils faisaient souvent référence à l'« obligation de prendre des mesures d'adaptation » (c'est-à-dire l'obligation pour les employeurs de modifier leurs processus, politiques et pratiques afin de s'assurer que les personnes en situation de handicap sont soutenues dans leur travail). Cependant, ils n' en ont pas parlé à leur employeur.

v. Personnes contraintes de se conformer à des activités professionnelles préjudiciables à leur santé

Étant donné l'hésitation à révéler leur handicap par crainte de répercussions négatives, les gens se dépassent pour conserver leur emploi. Cette pratique a souvent entraîné de graves problèmes avec leur employeur, car, dès que leur santé commençait à se dégrader, ils demandaient une forme de mesures d'adaptation pour personnes en situation de handicap, comme un congé ou des jours de maladie, ce qui, dans tous les cas, leur était refusé. En l'absence de mesures d'adaptation, la personne est moins apte à accomplir ses tâches professionnelles et devient de plus en plus malade, comme l'explique cette personne avec un système immunitaire affaibli et atteinte d'une maladie chronique :

> Ils ont dit que je prenais trop de congés de maladie et c'est en fait quand j'avais des calculs rénaux et autres. Donc, c'était assez sévère. Et je n'avais pas vraiment envie d'aller travailler quand j'étais dans cet état... dans la douleur. Ils ont dit qu'ils me mettaient en période d'essai et les choses allaient, je veux dire, allaient bien, pendant un petit moment. Mais en octobre et novembre, quand la saison de la grippe a frappé, j'ai eu la grippe. Et à l'époque, mon superviseur disait que je n'avais droit qu'à un seul jour de congé de maladie par mois. Il ne voulait pas me laisser prendre des congés de maladie, alors j'ai demandé : « Je peux prendre un jour de vacances? » Et ils ont refusé cela aussi. Alors, j'ai continué à travailler et ça n'a fait qu'empirer les choses. Par exemple, j'ai fini par avoir une infection respiratoire très grave.

vi. L'employeur s'efforce de mettre fin à l'emploi

Il a été fréquemment rapporté qu'une fois que le besoin de mesures d'adaptation sur le lieu de travail s'est accru, les personnes ont eu le sentiment que leur employeur s'efforçait de mettre fin à leur emploi. Dans certains cas, les personnes ont simplement été licenciées sans motif et, dans d'autres cas, le motif était explicitement discriminatoire.

Dans les entreprises où les travailleurs sont syndiqués et/ou occupent des postes de direction, on a le sentiment que les employeurs créent un environnement de travail intolérable dans le

but d'inciter la personne en situation de handicap à démissionner. Les participants ont également eu le sentiment que leur employeur effectuait à leur insu des enquêtes judiciaires liées à la cessation de leur emploi.

La citation suivante offre un résumé concis de la manière dont les six problèmes liés à l'emploi mentionnés ci-dessus peuvent conduire à un licenciement.

> J'avais besoin d'un congé et mon médecin voulait que je fasse un retour progressif. Ils m'ont dit qu'il n'y aurait pas de travail pour moi si je prenais plus de temps et que je perdrais mes prestations. J'ai besoin d'argent, alors mon médecin m'a proposé un plan de retour au travail. Mais au travail, ils n'ont cessé de me pousser et je me suis sentie obligé de le faire. Ils ont consulté un avocat pendant toute la procédure et je ne l'ai su qu'à la fin. Ils ne m'ont jamais dit que je serais licencié, mais que nous pourrions « convenir » de nous séparer. Alors, je me suis poussé, car j'avais peur de perdre mon emploi. Cela a fini par aggraver ma santé. J'ai pris un second congé, puis j'ai perdu mon emploi.

Difficultés d'accès aux programmes d'aide au revenu et aux services de soutien aux personnes en situation de handicap

De nombreuses personnes interrogées ont identifié un problème lié aux difficultés rencontrées lors de la tentative d'accéder aux programmes d'aide au revenu et aux prestations d'invalidité. Les problèmes spécifiques rencontrés sont les suivants :

i. des conditions d'admissibilité contradictoires;
ii. les services de soutien offerts ne répondent pas aux besoins des gens;
iii. le processus visant à obtenir des services de soutien crée de la confusion et est inaccessible.

i. Conditions d'admissibilité contradictoires

Les entretiens ont révélé que le processus visant à obtenir un revenu provincial et des services de soutien aux personnes en situation de handicap est assez compliqué, encore plus lorsqu'une personne vit avec plus d'un handicap. Par exemple, une personne souffrant du syndrome de

fatigue chronique et d'un problème de douleur ne pouvait pas bénéficier d'une aide financière pour le traitement de la douleur en raison de son diagnostic de syndrome de fatigue chronique. Dans un autre cas, une personne n'a pas pu bénéficier d'un type spécifique de traitement médical prescrit par son médecin pour l'une de ses pathologies, parce qu'elle avait ouvert une réclamation d'assurance pour couvrir le coût d'un appareil fonctionnel.

ii. Les services de soutien offerts ne répondent pas aux besoins des gens

De nombreux participants ont indiqué que les problèmes sont survenus parce que les services de soutien dont ils avaient besoin n'étaient pas couverts par les prestations d'invalidité. Par exemple, une personne a souffert d'une rage de dents, ce qui l'a empêchée de travailler et d'aller à l'école. Les soins dentaires et les médicaments contre la douleur n'étaient pas couverts par leurs prestations d'invalidité.

En outre, on a le sentiment que plus un handicap est chronique, plus il est difficile d'obtenir la prise en charge des coûts de traitement. En d'autres termes, plus le besoin est grand, moins il y a de services de soutien disponibles. Il y avait un sentiment que le « système » était intentionnellement mis en place pour réduire les chances d'une personne d'obtenir des prestations, en particulier pour les personnes qui en ont le plus besoin, parce que le traitement est trop coûteux. Ce manque d'accès aux services de soutien nécessaires a eu pour conséquence que les personnes sont moins à même de participer pleinement à la société, comme l'explique cette personne :

> Je pense que tout se résume à une question d'argent. Ils ne veulent pas (*soutenir*) les douleurs chroniques de quelqu'un [...] pensez à la cruauté de cette situation pour les personnes en situation de handicap [...] Quelqu'un qui a une maladie chronique, c'est logique, il aura plus de factures médicales toute sa vie. Donc, s'il n'y a aucun moyen d'y remédier, il devrait y avoir une sorte de programme qui les rende plus accessibles et moins chers. Le coût de tous les services, kinésithérapie, conseils et autres services de ce genre est très élevé, mais sans cela, vous ne pouvez pas fonctionner! Par exemple, si vous ne pouvez

pas dormir, votre état s'aggrave et vous aurez plus de mal à sortir de votre état et à travailler.

iii. Processus confus et inaccessible pour obtenir des services de soutien

Non seulement les conditions d'admissibilité ne sont pas claires, mais de nombreux participants ont expliqué que le processus pour obtenir des services de soutien était souvent confus et inaccessible. Pour les personnes souffrant de déficiences intellectuelles, mentales et cognitives, il peut être difficile d'obtenir des prestations d'invalidité en raison de difficultés telles que la collecte des documents nécessaires, les problèmes de compréhension, les problèmes sensoriels et le fait de ne pas être suffisamment bien psychologiquement pour passer par le processus de demande.

De plus, les gens ont expliqué que, ironiquement, le processus pour obtenir des services de soutien aux personnes en situation de handicap est souvent inaccessible. Par exemple, les personnes souffrant de douleurs chroniques, de faiblesse musculaire et de fatigue ne peuvent pas faire la file et rester debout pendant de longues périodes dans les bureaux de prestations gouvernementales où on leur demande d'attendre en file. En outre, les personnes souffrant de handicaps cognitifs, intellectuels et de santé mentale peuvent ne pas être en mesure de lire et de comprendre pleinement les lignes directrices de procédure ou de remplir les formulaires nécessaires.

Problèmes liés à la garde des enfants et/ou au bien-être des enfants

Ce problème a été identifié par de nombreux participants à l'étude, et concerne souvent une action en justice. Toutes les personnes qui ont signalé ce problème étaient des femmes en situation de handicap qui se battaient pour la garde de leurs enfants contre leur partenaire masculin qui n'est pas en situation de handicap. Les problèmes qui ont été identifiés dans ce domaine peuvent être classés comme suit :

iv. la crainte que les services de protection de l'enfance leur retirent leurs enfants;
v. les expériences de vulnérabilité au tribunal face à leur partenaire masculin qui n'est pas en situation de handicap;

vi. le manque de soutien aux parents en situation de handicap qui entraîne l'intervention des services de protection de l'enfance;

vii. le manque de compréhension des questions liées au handicap lors de la prise de décision dans les cas de garde d'enfants.

i. La crainte que les services de protection de l'enfance leur retirent leurs enfants

Ce sujet était assez important chez les mères en situation de handicap, quel que soit le type d'incapacité, et incluait les femmes ayant une déficience motrice, intellectuelle, un traumatisme crânien et une déficience mentale. Les femmes ont parlé de la notion dans la société que les femmes en situation de handicap sont considérées comme des parents inaptes. La crainte des services de protection de l'enfance était particulièrement vive pour les femmes autochtones en situation de handicap :

> Vous savez, je pense que la plus grande chose a probablement été après la naissance de mes enfants et la tombée du diagnostic... oh mon Dieu... je l'ai eu et j'ai eu très peur de l'implication des services de protection de l'enfance et tout ça à cause des choses que je dévoilais. Et non pas parce qu'il y avait une raison pour que cela se produise, mais juste cette peur intense que cela *puisse* se produire et vous savez... surtout en étant une personne autochtone et en voyant ce qui arrive si souvent aux femmes... Je pense juste à certaines des... compulsions que j'ai... le comportement obsessionnel et puis à certaines des paranoïas. Je n'en parlais pas du tout parce que j'avais peur que les gens disent : « Oh, non, elle n'est pas assez stable pour avoir ses enfants ».

ii. Expériences de vulnérabilité au tribunal face à leur partenaire masculin qui n'est pas en situation de handicap

Les femmes ont expliqué que leurs partenaires masculins construisaient tout leur argumentaire autour de leur incapacité à s'occuper de leurs enfants en raison de leur handicap. Pour aggraver la situation, les femmes en situation de handicap ont exprimé une dépendance financière accrue vis-à-vis de leur conjoint en raison des difficultés qu'elles rencontrent pour trouver un emploi. La plupart des femmes qui ont identifié ce problème ont estimé que, puisque leur

ex-partenaire avait plus d'argent qu'elles, ils étaient mieux équipés pour se battre et obtenir la garde des enfants au tribunal.

> Il disait « comment peut-elle s'occuper d'elle, elle vit dans la pauvreté », n'est-ce pas? Et il est comme « regardez sa vie et ensuite regardez la mienne ». L'argent qu'il a, c'est vrai... il a toutes ces choses. Comme si ce n'était pas un choix. La pauvreté n'est pas un choix. J'ai aussi une maladie de peau rare... donc je ne peux pas marcher très loin... donc il a aussi utilisé cela contre moi au tribunal.

iii. Manque de soutien aux parents en situation de handicap qui entraîne l'intervention des services de protection de l'enfance

De nombreuses femmes ont expliqué qu'elles avaient besoin d'un soutien pour devenir parents et que, sans ce soutien, elles couraient un risque réel de perdre leurs enfants. Une femme qui vit avec des handicaps physiques complexes a eu du mal à trouver du soutien à domicile pour l'aider dans les tâches ménagères, du soutien parental et du répit. En conséquence, ses trois enfants lui ont été retirés et ont été placés dans une résidence d'accueil.

iv. Manque de compréhension des questions liées au handicap lors de la prise de décision dans les cas de garde d'enfants

On a eu l'impression que les tribunaux ne comprenaient pas les défis auxquels les femmes en situation de handicap sont confrontées et les services de soutien dont elles ont besoin pour être en mesure d'être des parents efficaces. Elles estiment que la perception est qu'une femme en situation de handicap est moins apte à être parent. De nombreuses femmes ont déclaré que si les tribunaux semblent généralement comprendre qu'il est dans l'intérêt de l'enfant de rester avec sa mère, ce n'est pas le cas pour les femmes en situation de handicap.

Problèmes avec leur compagnie d'assurance

Les participants à l'étude ont identifié de nombreux problèmes lorsqu'ils traitent avec les compagnies d'assurance. Les types de problèmes rencontrés sont les suivants :

i. la remise en question de l'étendue du handicap et/ou de la blessure;
ii. se voir refuser une assurance pour cause d'invalidité;

iii. la peur de déposer une demande d'indemnisation;
iv. actes discriminatoires.

i. Remise en question de l'étendue du handicap et/ou de la blessure

Les participants ont parlé de la façon dont les compagnies d'assurance semblent douter de leurs besoins et de leurs demandes d'invalidité, même avec des documents médicaux. On a le sentiment que les compagnies d'assurance minimisent l'ampleur d'un handicap pour éviter de payer une indemnité :

> Tout d'abord, ils m'ont dit que mes blessures ne pouvaient pas être aussi graves que je le disais, ce qui est ridicule, car j'ai été frappé à la tête par une fourgonnette qui n'a même pas freiné. Ils font ça à tout le monde, c'est affreux. Ils discriminent toutes les personnes en situation de handicap et essaient de les forcer à retourner au travail. Cette situation est systémique dans notre province et c'est en partie pour cette raison que je voulais vous parler, car c'est quelque chose qui arrive à tout le monde.

En outre, il a été estimé que les compagnies d'assurance donnent la priorité à l'argent plutôt qu'aux besoins de santé des gens :

> C'est comme si la compagnie d'assurance menait mes soins de santé. Cela ne devrait pas être le cas. Les compagnies d'assurance sont tout simplement véreuses. Nous n'avons aucune protection contre les compagnies d'assurance... La seule motivation pour eux est l'argent, pas ma santé. Ils ne financeront pas les soins que même leur propre employé recommande. La [*nom de la compagnie d'assurance*] a engagé un ergothérapeute. Il a dit, oh, il a besoin de ceci, et il a besoin de cela. Et pourtant, ils n'ont pas voulu le financer!

ii. Se voir refuser une assurance en raison d'un handicap

Certaines personnes ont indiqué qu'on leur avait refusé une demande d'indemnisation par écrit en raison de leur handicap. Dans un cas, une jeune mère s'est vu refuser une assurance

habitation en raison de ses diagnostics de santé mentale, alors qu'elle avait un emploi à temps plein bien rémunéré.

iii. Peur de déposer une demande d'indemnité

Quelques personnes ont indiqué qu'elles préféraient se passer de l'aide au revenu ou des soins de santé dont elles ont besoin plutôt que de devoir se soumettre au processus de demande d'indemnité. De nombreuses personnes ont entendu des histoires « d'horreur » sur la façon dont les personnes en situation de handicap sont traitées et elles ne pouvaient pas supporter le stress et l'humiliation de s'engager dans ce processus.

iv. Pratiques discriminatoires

De nombreuses personnes avaient le sentiment d'être victimes de discrimination de la part des compagnies d'assurance en raison de leur handicap et/ou d'autres statuts marginalisés. Par exemple, dans un cas, une compagnie d'assurance a effectué une visite à domicile pour enquêter sur une demande d'indemnité et la personne en situation de handicap a senti qu'une fois que la compagnie d'assurance a découvert qu'elle était transgenre, la demande a été refusée.

Expériences de toutes les formes de violence

Il est tout à fait évident, par cette étude, que de nombreuses personnes en situation de handicap, en particulier les femmes, sont soumises à toutes les formes de violence et d'abus. Les participants ont fait part de leurs expériences d'agression sexuelle par des professionnels de la santé et des préposés aux bénéficiaires. Dans de nombreux cas, les personnes en situation de handicap ont été victimes de violence verbale, psychologique et même physique de la part de spécialistes en soins primaires qui venaient chez elles : refus de nourriture, manipulation brutale lors des activités de soins primaires, cri et hurlement sur leurs clients.

Problèmes avec leurs propriétaires

Les participants à l'étude ont parlé des problèmes liés aux relations avec les propriétaires. Dans tous les cas, les participants ont eu le sentiment d'être exploités, méprisés et/ou maltraités en

raison de leur handicap. Les problèmes avec les propriétaires se répartissent en trois catégories :

i. atteinte aux droits;
ii. expulsion pour augmentation du loyer;
iii. expulsion pour cause de discrimination fondée sur le capacitisme, le racisme et/ou l'homophobie.

i. Atteinte aux droits

Les participants à l'étude ont fait part d'incidents au cours desquels des propriétaires sont entrés chez eux sans autorisation. Dans un cas, un propriétaire est entré dans la chambre d'une femme pendant qu'elle dormait. On a le sentiment que les propriétaires n'ont pas peur de violer les droits des participants parce qu'ils sont en situation de handicap; ce que les participants pensent que les propriétaires ne feraient jamais avec leurs locataires qui ne sont pas en situation de handicap.

ii. Expulsion pour cause d'augmentation du loyer

Ce problème a été fréquemment évoqué et déclaré extrêmement problématique, car, a) les personnes en situation de handicap ont de grandes difficultés à trouver un logement accessible, et b) les personnes en situation de handicap ont souvent de faibles revenus, il est donc rare de trouver un logement qu'elles peuvent se permettre. Dans un cas flagrant, le propriétaire a poussé la locataire en situation de handicap à résilier son bail pour pouvoir augmenter le loyer :

> J'y ai vécu cinq ans et demi et mon loyer leur a toujours été versé directement. Je leur payais le loyer en avance et tout et dès que le loyer a augmenté, ils ont décidé qu'ils voulaient m'expulser. Et je ne peux pas lire... Je lis les mots à l'envers. Ils le savaient. Alors, j'ai signé ce papier parce que je leur faisais confiance et j'ai découvert plus tard que c'était pour me faire sortir de la maison. Alors, ils ont pris tous mes meubles, tout... et ils ont jeté toutes mes affaires dans la rue [...]. Ils ont même pris mes photos des enfants. J'avais aussi des animaux de compagnie à l'époque, mais j'ai dû les laisser partir.

iii. expulsion pour cause de discrimination fondée sur le capacitisme, le racisme et/ou l'homophobie.

Les personnes ont décrit des situations dans lesquelles on leur a demandé de quitter leur domicile sans raison valable apparente. Nombre d'entre eux ont estimé que c'était parce que les propriétaires étaient racistes à l'égard des autochtones et/ou des personnes racisées et, dans un cas, homophobes.

Problèmes avec les personnes qui ont l'autorisation légale de gérer les fonds fiduciaires

Quelques participants ont identifié des problèmes liés au fait d'être exploités par ceux qui ont l'autorité légale sur les fonds fiduciaires laissés par leurs parents. Toutes les personnes qui ont fait part de ce problème vivent avec une déficience intellectuelle. Ils ont expliqué qu'à leur décès, leurs parents leur avaient laissé de l'argent dans un fonds fiduciaire qui devait être administré par un membre de la famille. Des inquiétudes ont été exprimées quant à la manière dont le membre de la famille utilisait les fonds, par exemple en facturant ses visites à la succession, en utilisant les fonds pour des articles personnels et en ne permettant pas à la personne de déterminer comment elle souhaitait dépenser son propre argent.

2. Résolution des problèmes et résultats

Mesures prises pour résoudre les problèmes

Les participants à l'étude ont cherché à résoudre les problèmes qu'ils ont rencontrés de la manière suivante :

1) en traitant directement avec l'organisation où le problème est survenu;
2) en communiquant avec la police;
3) en contactant leur syndicat;
4) en faisant appel à l'aide d'un tiers;
5) en déposant une plainte relative aux droits de la personne;
6) en intentant une action en justice.

Les personnes ont souvent suivi plus d'une de ces voies.

1) Traiter directement avec l'organisation où le problème est survenu

Dans un premier temps, la majorité des participants à l'étude ont tenté de résoudre le problème directement avec l'organisation où il est survenu, c'est-à-dire avec leur employeur, un service gouvernemental ou une compagnie d'assurance. Les personnes tentent de se conformer aux processus établis par l'organisation pour résoudre leur problème. Par exemple, elles obtiendraient les documents nécessaires pour contester une réclamation d'assurance refusée par une compagnie d'assurance ou elles rencontreraient leur service des ressources humaines pour discuter de leurs options lorsqu'une maladie liée à un handicap se déclare au travail. Dans tous les cas, les problèmes n'ont pas été résolus en suivant la procédure organisationnelle. Les participants ont estimé que c'était parce que les organisations ne s'engageaient pas à résoudre le problème. Par exemple, les employeurs ont poussé les gens à démissionner parce qu'ils ne voulaient pas fournir les mesures d'adaptation pour personnes en situation de handicap. Dans un cas, bien qu'une personne ait été autorisée à prendre un congé de maladie, son employeur l'appelait régulièrement pour savoir quand elle serait de retour au travail. Avec les procédures des compagnies d'assurance, les gens se sentaient submergés par la quantité de documents à remplir, trouvaient le processus déroutant et souvent, même s'ils pensaient être en conformité (c'est-à-dire en présentant une lettre d'un médecin confirmant la nécessité de la demande), leur demande était presque toujours rejetée.

Les personnes ont également suivi les procédures de plainte et d'appel de l'organisation, qui, là encore, n'ont pas permis de résoudre leur problème. Souvent, les gens estiment que cette voie est inefficace parce que l'organisation examine elle-même la plainte. Une personne, qui avait été maltraitée par son travailleur de soins primaires, a contacté l'agence de soins à domicile et, comme elle l'a expliqué : « Ils étaient si réticents à faire quoi que ce soit parce qu'ils sont tous dans la même équipe. » Dans cette situation, rien n'a été fait pour retirer le travailleur jusqu'à ce que les abus s'aggravent :

> C'était un problème permanent [...] elle m'a laissé dans la salle de bain sans téléphone en état de marche. Je lui demandais des choses simples, comme mes pantoufles, et elle me criait dessus et jetait mes pantoufles devant moi. J'ai appelé l'organisme et ils ont dit qu'ils lui parleraient, mais le superviseur ne fait

> rien. Comme il s'agit d'un service gratuit, vous ne pouvez rien y faire. J'ai pensé à demander des soins privés, mais je perdrais alors les heures de soins qui sont couvertes. Ils m'ont dit que je pouvais contacter mon député. Ils ne voulaient jamais entendre ma version quand je leur parlais. Puis un jour, je leur ai dit qu'elle m'avait jeté un balai, et finalement ils m'ont envoyé un autre travailleur.

2) Communiquer avec la police

Habituellement, dans une situation de crise, les gens appellent la police en composant le 911. Cependant, toutes leurs expériences ont été négatives et la plupart des personnes ont indiqué qu'elles n'appelleraient plus jamais la police. Dans tous les cas abordés, la personne en situation de handicap était également autochtone. En voici un exemple :

> J'ai été intimidée par les autorités policières après avoir demandé de l'aide pour un ami ayant un problème de santé mentale. Au lieu de m'aider, ils ont menacé de prendre mon bébé si jamais ne je les rappelais. Mon petit ami avait pris trop de médicaments. C'était tôt le matin. Les policiers ont pensé qu'il s'était « jeté » sur eux. Ils l'ont menotté, mais ils ne l'ont pas arrêté. Ils ne m'ont pas prise au sérieux. Ils ont montré mon petit garçon du doigt et ont dit qu'ils le confieraient aux services sociaux s'ils entendaient encore parler de nous. Puis ils ont dit, « nous avons manqué le petit déjeuner pour ça ».

3) Communiquer avec leur syndicat

Dans de nombreux cas de problèmes liés au travail, les personnes ont fait appel à leur syndicat pour les aider à résoudre le problème. Malheureusement, cette voie n'a pas non plus semblé très utile. Comme l'a expliqué une personne :

> Nous n'avons pas de délégué syndical, ce qui met un frein à toute possibilité d'aide [...] Ils n'ont pas été réceptifs. Depuis juin dernier, sept représentants différents du syndicat se sont occupés de mon dossier et chaque fois, c'est comme si je devais les mettre au courant à nouveau. Il n'y a pas de cohésion.

Une personne ayant une déficience intellectuelle qui a été renvoyée de son emploi dans une épicerie parce que, lui a-t-on dit : « ... vous êtes incapable de faire ce qui est nécessaire et vous êtes très lente », a contacté son syndicat, qui l'a beaucoup soutenue et a accepté de prendre en charge la « bataille ». Toutefois, le licenciement a été confirmé parce que l'employeur l'a licenciée après une période de formation de six mois. En outre, l'employeur a nié que le licenciement était discriminatoire : J'ai demandé si c'était à cause de mon handicap et ils m'ont répondu : « Non, ce n'est pas ça, c'est parce que vous ne travaillez pas assez vite. »

4) Engager le soutien d'un tiers

De nombreuses personnes ont déclaré avoir fait appel à des tiers pour les aider à résoudre le problème grave qu'elles rencontraient. Elles ont indiqué avoir contacté des organismes de défense des droits des personnes en situation de handicap, des centres pour femmes, des organismes de défense des droits, des fournisseurs de soins de santé, des représentants politiques, c'est-à-dire leur député, et des services de soutien culturels communautaires, c'est-à-dire des services destinés aux Autochtones, aux immigrants et aux divers groupes ethniques. L'efficacité de ces voies varie en fonction de la nature du soutien apporté et du niveau d'aide que le tiers est en mesure de fournir. Par exemple, une personne a décrit le soutien minimum qu'elle a reçu d'un organisme de défense des droits de la personne lorsqu'elle a signé, sans le savoir, des documents qui ont conduit à son expulsion. L'organisme de défense des droits de la personne a indiqué qu'il ne pouvait rien faire puisque sa signature figurait sur les documents. Ce qui conclut de leur intervention. Un autre scénario concernait une personne ayant obtenu un diagnostic de santé mentale qui était en détention et était considérée comme présentant un risque élevé de récidive. Cette personne est entrée en contact avec un organisme de défense des personnes en situation de handicap, qui lui a apporté un soutien continu pendant cinq ans, ce qui lui a permis d'être libérée sous condition, d'être finalement considérée comme à faible risque, de pouvoir établir des relations saines et de s'inscrire dans un établissement d'études postsecondaires. Cependant, dans de nombreuses situations, malgré l'engagement et le soutien du tiers, les personnes n'ont pas réussi à résoudre leur problème.

Quelques autochtones, frustrés par les obstacles qu'ils rencontrent lorsqu'ils tentent de résoudre leurs problèmes par l'intermédiaire des différents « systèmes » officiels, se tournent

vers des services de soutien spirituels et culturels. « Ce qui m'a vraiment aidé, c'est d'aller aux cérémonies et aux sueries [...] rien d'autre. »

5) Déposer une plainte relative aux droits de la personne

Étant donné que de nombreux participants à l'étude pensaient que le fondement de leur problème était la discrimination fondée sur leur handicap, ils se sont souvent tournés vers un organisme de défense des droits de la personne. Les expériences des personnes avec les tribunaux et les commissions des droits de la personne dépendent du fait qu'elles aient ou non bénéficié du soutien d'un tiers pour déposer une plainte et/ou de leur persévérance individuelle. Dans un cas, une personne en situation de handicap mental à qui l'on avait interdit de fréquenter un établissement d'enseignement postsecondaire en raison de son casier judiciaire a obtenu gain de cause, grâce au soutien persistant d'un tiers :

> J'ai cru comprendre qu'un organisme ne peut pas se servir de cela (le *casier judiciaire*) comme justification pour ne pas admettre quelqu'un. L'université ne voulait pas vraiment s'occuper de ça ... ils ont mis toutes les petites barrières en place. Nous avons ensuite déposé une plainte pour atteinte aux droits de la personne [...] et l'arbitre a statué en ma faveur [...] qu'un casier judiciaire est protégé par le *Code des droits de la personne*.

Les résultats positifs sont toutefois rares, et les personnes ont souvent indiqué qu'elles étaient tellement épuisées et stressées par la procédure de plainte pour atteinte aux droits de la personne qu'elles ont abandonnée. Comme l'explique cette personne :

> Je suis allé à la Commission albertaine des droits de la personne. On m'a dit que j'avais un dossier très solide, mais année après année, cela n'a fait que s'éterniser sans que cela ne mène nulle part. Et malheureusement, le stress de cette situation et le harcèlement de mon ancien employeur, qui a fini par me licencier pour cause de handicap, par écrit. J'ai abandonné. Mais je pense que la loi sur les droits de la personne (*Human Rights Act*) est assez rigide, mais sans aucun budget pour soutenir la Commission, elle est inefficace. Et les entreprises et les employeurs savent qu'ils peuvent simplement attendre et épuiser les gens.

Ils (*la Commission des droits de la personne*) n'ont tout simplement pas le personnel nécessaire pour faire face à leur charge de travail.

6) Intenter une action en justice

Bon nombre des personnes qui ont participé à cette étude ont intenté une action en justice pour résoudre le grave problème qu'elles ont rencontré. Cependant, aucun dossier n'a permis d'obtenir le résultat souhaité par les participants.

Expériences de la procédure judiciaire

Deux thèmes communs sont apparus dans les expériences des personnes ayant affaire aux tribunaux.

i. Le succès de l'action en justice dépendait des ressources financières

La question de l'argent a été identifiée comme la principale raison de l'échec des actions en justice. Dans de nombreux cas, les personnes en situation de handicap se sont heurtées à des institutions, c'est-à-dire des écoles postsecondaires et des employeurs, ou à leurs ex-conjoints, qui disposaient tous de ressources financières considérablement plus importantes qu'elles. Dans les quelques cas où les participants avaient l'argent nécessaire pour soutenir une action en justice, ils ont dit avoir dépensé des milliers de dollars, puisé dans leurs économies et, en fin de compte, perdu leur procès.

Il y avait également un sentiment que les défendeurs contre lesquels ils se battaient étaient conscients de leur vulnérabilité financière, ce qui les amenait à bloquer les procédures et à maintenir l'affaire active au tribunal jusqu'à ce que la personne ne puisse plus se permettre d'aller plus loin. Les participants ont également estimé que les défendeurs ne craignaient aucun recours juridique s'ils se comportaient de manière malveillante.

Le fait de ne pas avoir les ressources financières nécessaires pour se permettre une représentation juridique solide a conduit à devoir recourir aux services de l'aide juridique. Celles-ci étaient souvent jugées insuffisantes pour les raisons suivantes : il y avait de longues listes d'attente pour obtenir un avocat; les avocats de l'aide juridique ne disposaient pas de suffisamment d'heures pour travailler sur une affaire; les réunions avec les représentants de

l'aide juridique étaient inaccessibles, c'est-à-dire qu'elles étaient trop éloignées et qu'aucune mesure d'adaptation n'était prévue; et les avocats de l'aide juridique ne semblaient pas être efficaces face à des avocats de la défense redoutables.

Les gens ont également eu des expériences négatives avec d'autres voies légales disponibles pour les personnes à faibles revenus :

> J'ai donc essayé de passer en revue les différentes voies légales qui sont offertes aux gens comme moi, comme l'aide juridique, les étudiants en droit de l'UBC (University of British Columbia), plusieurs programmes de défense... mais j'ai trouvé que pour 90 pour cent des questions civiles, vous ne pouvez obtenir que des conseils et ils ne vous offriront qu'une seule séance et après cela, il y a une longue, longue file d'attente pour revenir et parler avec les mêmes personnes avec lesquelles vous avez parlé antérieurement! C'est frustrant, car je reçois des prestations d'invalidité provinciales et il existe des programmes pour ce type de soutien.

Dans le contexte des litiges en matière d'emploi, il a été déclaré que le processus juridique favorise « les employeurs en raison du manque de ressources dont nous disposons ».

ii. Leur handicap a été utilisé contre eux au tribunal

Dans de nombreux cas, les personnes ont eu le sentiment que leur handicap était utilisé contre elles au tribunal. Par exemple, dans les affaires de garde, l'ex-conjoint tentera de démontrer que la mère en situation de handicap est « mentalement inapte » à s'occuper de son ou de ses enfants, en qualifiant souvent son handicap cognitif de signe d'instabilité mentale susceptible de nuire à leur(s) enfants(s) :

> J'ai reçu une note de médecin officielle qui disait que j'avais une lésion cérébrale. Il est très clair que j'ai une lésion cérébrale qui affecte ma mémoire et pourtant cela a été utilisé contre moi pour me retirer mon fils.

Défis avec le système judiciaire

En plus des défis plus structurels ou systémiques, comme le manque d'argent pour intenter une action en justice et les limites des services d'aide juridique, les participants ont également indiqué d'autres problèmes liés à leur handicap qui ont posé des défis lorsqu'ils ont intenté une action en justice.

i. Le manque de crédibilité et le fait de ne pas être cru

De nombreux participants à l'étude ont exprimé leur sentiment d'être considérés comme manquant de crédibilité en raison des préjugés et des suppositions à l'égard de leur handicap. Une personne, réfugiée et souffrant d'un trouble de stress post-traumatique dû à ses expériences de guerre, a décrit son interaction avec des avocats dans le cadre de sa poursuite pour une accusation d'agression sexuelle :

> Il y a un filtre que les gens mettent dans leur esprit comme une association avec vous. Ils ne vous croient pas. Parce que tu n'es pas aussi important dans la société... au début, je ne comprenais pas et puis j'étais comme... wow?! Que se passe-t-il ici? En fin de compte, j'avais l'impression de ne pas avoir les mêmes droits que les autres. J'avais l'impression que ma parole avait moins de valeur... parce que, vous savez, je suis une personne réfugiée et atteinte de cette maladie.

Une autre femme, qui a porté plainte contre un infirmier qui l'avait agressée sexuellement dans un hôpital, a senti qu'elle était considérée comme peu crédible tout au long de la procédure :

> Je suis allée à la police pour faire un rapport et l'agente de police était une femme et bien, elle était dure! Elle s'est emportée contre moi et a douté de moi en disant : « Peut-être que c'était ceci ou peut-être que c'était cela. » Et je suis comme, NON! Je sais ce qui s'est passé! Ensuite, il y a eu des réunions avec l'avocat et l'hôpital avait nommé son propre enquêteur qui m'a interrogé. Il m'a posé toutes les questions sur ce qui s'était passé, etc. Et j'ai répondu et j'ai commencé à pleurer... donc, je suppose que j'ai perdu toute crédibilité.

Cette même femme a déclaré que parce qu'elle avait un handicap physique et se déplaçait en fauteuil roulant, elle pensait que la police croirait qu'elle avait aussi un handicap intellectuel. Elle estime que cela a contribué à ce qu'on ne la croie pas.

Obstacles cognitifs et psychosociaux

De nombreuses personnes ont évoqué les difficultés rencontrées pour se préparer et participer à la procédure judiciaire. À la barre, une personne atteinte d'une lésion cérébrale a eu des difficultés à se souvenir de la séquence des événements et/ou d'événements particuliers. Ces personnes ont été traitées de menteuses au tribunal pour cette raison. De nombreuses personnes souffrant de handicaps cognitifs, intellectuels et de santé mentale ont parlé des difficultés qu'elles rencontrent pour comprendre la loi, ainsi que les procédures et les processus en cours. Comme l'a expliqué cette personne :

> Mon plus gros problème a été de tout présenter de manière cohérente à un avocat. Comme je m'efforce d'être cohérent, tout a pris beaucoup plus de temps et les frais de justice ont donc été considérablement plus élevés. En outre, il est très difficile de rassembler la documentation et de la mettre en forme. Et c'est quelque chose que vous ne pouvez pas vraiment demander à quelqu'un d'autre de faire. J'avais deux boîtes de classement de documents et un ordinateur portable plein de documents. Et tout cela devait être trié et organisé. Et à chaque fois que je le regardais, j'avais une crise de panique.

CONCLUSIONS

La grande majorité des personnes qui ont participé à l'étude ont indiqué qu'il n'y avait pas de solution aux problèmes qu'elles rencontraient. Cela peut s'expliquer par le fait qu'un nombre important de participants à l'étude ont choisi de ne prendre aucune mesure pour résoudre le problème qu'ils rencontraient. Les difficultés évoquées ci-dessus, soit le manque de ressources financières, le manque de soutien, la peur de ne pas être cru ou le sentiment de manquer de crédibilité, sont autant de raisons invoquées par les personnes qui ont décidé de ne suivre aucune voie pour résoudre leurs problèmes. En outre, les participants ont indiqué que le stress

permanent lié aux processus de résolution serait trop accablant et que, même s'ils essayaient, ils avaient le sentiment qu'ils n'y parviendraient pas.

Comme l'a expliqué une femme après avoir été maltraitée par la police :

> Je n'ai rien fait. J'étais une femme autochtone de 19 ans, choquée par leur réaction [...] J'ai toujours supposé que je serais stéréotypée comme une « autochtone ivre ou droguée. Je détecte très facilement le racisme, qu'il soit flagrant, subtil ou condescendant. Donc, ça ne sert à rien.

Les participants ont également déclaré qu'ils n'avaient tout simplement pas l'énergie de se battre parce qu'il était déjà assez difficile d'essayer de survivre dans la vie de tous les jours, en étant isolés, pauvres et sans les services de soutien dont ils avaient besoin.

Dans les situations où les participants ont estimé qu'ils n'avaient d'autre recours que de suivre le processus mis en place par l'organisme, le résultat a toujours été négatif, c'est-à-dire qu'ils ont perdu leur emploi, n'ont pas reçu les services de soutien ou les mesures d'adaptation pour personnes en situation de handicap qu'ils demandaient, ont été expulsés de leur domicile et/ou se sont sentis secoués et bouleversés par le mauvais traitement et le processus irrespectueux auxquels ils ont été soumis.

Dans les quelques cas où les participants avaient les ressources financières, la volonté et le soutien nécessaires pour continuer à se battre pour la justice, ils ont connu un succès modéré, mais à grands frais et en faisant des compromis.

Par exemple, une personne, qui a été congédiée et n'a pas reçu d'indemnité de départ, a cru que cela était dû à son handicap. Ils ont d'abord déposé une plainte auprès d'une commission provinciale des droits de la personne, qui s'est montrée « peu réactive », et la procédure « a traîné en longueur ». Ils ont fini par engager un avocat et, après avoir dépensé des milliers de dollars en frais de justice et subi un stress extrême, ils ont décidé d'accepter une entente à l'amiable, qui les obligeait à clore le dossier relatif aux droits de la personne.

De nombreuses personnes ont déclaré qu'elles étaient tellement frustrées et humiliées par le processus qu'elles ne prendraient plus jamais de mesures. Voici ce que certaines de ces personnes ont exprimé :

> L'ensemble du processus a été très frustrant et décevant. Je ne déposerais jamais une autre plainte, même si le problème était vraiment flagrant et évident, car le stress et la déception sont trop grands.
>
> J'obtiendrai un autre soutien et je ferai tout ce qui est en mon pouvoir pour ne plus jamais avoir à faire appel à la police.
>
> Je suis resté à l'écart du système judiciaire. Vraiment, je ne fais aucunement confiance au système judiciaire. Si je me faisais à nouveau agresser, je n'irais jamais voir la police. Je ne le signalerais jamais. Jamais. Et je sais maintenant pourquoi les femmes ne le font pas.

Dans deux exemples seulement, les participants ont eu le sentiment d'avoir réussi à trouver une solution acceptable à leur problème. Dans les deux cas, les participants avaient des avocats forts et inébranlables qui, en équipe, n'ont jamais abandonné jusqu'à ce qu'ils obtiennent ce qu'ils estimaient être juste.

3. Causes perçues

Pauvreté

La majorité des personnes qui ont participé à ce projet d'étude ont rencontré plus d'un problème grave. Lorsqu'on leur a demandé « pourquoi pensez-vous que ces problèmes se sont produits » et « quel est le lien entre eux », la majorité d'entre elles ont identifié la pauvreté comme étant la racine de tous les problèmes qu'elles et les autres personnes en situation de handicap rencontrent.

Manque de connaissance de l'expérience du handicap et des services de soutien adéquats nécessaires

Les participants à l'étude ont clairement souligné que les institutions et les services où les problèmes se sont produits ne connaissaient pas les divers services de soutien dont les

personnes en situation de handicap pouvaient avoir besoin pour accéder à leurs services et/ou remplir leurs obligations professionnelles. Par exemple, les personnes en situation de handicap peuvent communiquer différemment, avoir des capacités cognitives et de compréhension différentes et ne pas être en mesure de s'engager physiquement dans les processus définis par une institution, autant de facteurs qui ont fini par poser un grave problème.

Discrimination

Les participants ont souvent indiqué que le traitement négatif dont ils ont fait l'objet était motivé par les craintes, les préjugés et/ou l'attitude négative de l'agresseur à l'égard des personnes en situation de handicap. De plus, il y avait un fort sentiment que parce qu'ils avaient un handicap et d'autres identités marginalisées (par exemple, être autochtone, racisé, une femme, un membre de la communauté 2SLGBTQ+, etc.), ils étaient confrontés à encore plus de discrimination de la part des personnes impliquées dans leur conflit.

Exploitation

Les participants à l'étude ont déclaré que parce qu'ils vivaient avec un handicap, de nombreuses personnes au pouvoir ne pensaient pas que, en tant que locataires, employés, clients, patients, etc., ils remettraient un jour en question la situation problématique. Ce type d'impunité a permis à ces personnes de continuer à agir de manière injuste. Il y a eu de nombreux exemples de personnes en position de pouvoir agissant de manière manifestement injuste, notamment un employeur qui licencie régulièrement des personnes souffrant de déficiences intellectuelles dès la fin d'une période de formation non rémunérée ou un propriétaire qui fait signer de manière trompeuse des papiers à une personne ne sachant pas lire, ce qui a finalement entraîné son expulsion.

Autres causes

Les participants à l'étude ont également soulevé le manque d'empathie et l'absence de soutien familial et communautaire comme d'autres causes des problèmes qu'ils ont rencontrés.

Enfin, les participants ont indiqué qu'il existe un effet domino, la cause d'un problème en déclenchant un autre. Par exemple, une personne a été victime d'un accident de voiture qui a

nécessité un certain nombre de thérapies différentes pour pouvoir fonctionner, ce qui a donné lieu à un conflit permanent avec une compagnie d'assurance. En raison du fait que cette personne n'a pas pu obtenir les thérapies nécessaires, elle n'a pas pu remplir ses responsabilités professionnelles. Cela a entraîné de graves problèmes auprès de son employeur.

4. Effet sur la vie des gens

L'effet de ces problèmes sur la vie des gens a été énorme. Les effets sont à long terme, car ces incidents se produisent souvent sur plusieurs années, épuisant les ressources émotionnelles et financières des personnes concernées. La section suivante présente les principaux aspects de l'effet que ces graves problèmes ont eu sur la vie des gens.

Effet négatif sur la santé mentale

Quand on leur demande : « Quel a été l'effet de ce problème sur votre vie? », la majorité des participants ont déclaré que le stress et l'anxiété qu'ils ont ressentis en lien avec leur problème ont eu un effet à long terme sur leur santé mentale. Nombre d'entre eux ont déclaré qu'après cette expérience négative et prolongée, leur estime de soi avait été fortement affectée et qu'ils avaient commencé à développer le sentiment qu'ils ne comptaient pas. Certaines personnes ont également envisagé le suicide comme un moyen de se sortir de leur dilemme. La citation suivante est représentative de ce que de nombreux participants à l'étude ont discuté de l'effet du problème sur leur santé mentale :

> [...] le stress de tout ça me tuait littéralement. Je me retrouvais régulièrement à l'hôpital aux urgences à cause de ça. Donc, je ... il fallait juste que ça s'arrête. Et la seule façon que ça s'arrête était d'accepter un règlement à l'amiable d'une valeur bien inférieure à celle à laquelle j'avais droit [...] Et la façon dont la municipalité a géré la situation et le stress supplémentaire qu'elle a causé a, je le crois fermement, détérioré encore plus ma santé mentale. À un moment donné, j'étais paranoïaque. J'étais à l'extrême limite de la dépression. J'avais de grosses crises de panique. Les miennes sont apparemment très, très sévères par rapport à la plupart des gens. Tout a empiré, rapidement.

Ne pas obtenir les services de soutien nécessaires pour mener une vie saine, sécuritaire et productive

Comme nous l'avons entendu, les participants n'ont pas réussi à obtenir les services de soutien aux personnes en situation de handicap nécessaires pour résoudre leur problème, ce qui a généré d'autres problèmes, à savoir la détérioration de leur santé, la perte de leur emploi et, par conséquent, l'insécurité du logement.

Perte financière importante

Alors que la majorité des participants à l'étude avaient de faibles revenus et ne pouvaient pas se payer des services juridiques, ceux qui pouvaient se payer ces services ont tous déclaré que le processus avait eu un effet considérable sur leur situation financière. Ils ont déclaré avoir dépensé des milliers et des milliers de dollars, souvent en épuisant leurs économies, pour un résultat négatif, les laissant appauvris. Les personnes ayant eu des litiges liés à l'emploi ont perdu leur emploi et se sont donc retrouvées sans revenu.

Autres types d'effets

Un autre type d'effet moins fréquemment cité par les participants est le sentiment d'une occasion perdue, c'est-à-dire le fait de ne pas avoir pu faire d'études postsecondaires ou de ne pas avoir pu garder un emploi qu'ils trouvaient intéressant. Étant donné que le processus de résolution des problèmes était si difficile, frustrant et parfois humiliant, les participants ont parlé d'une perte de volonté et d'enthousiasme à poursuivre leurs rêves.

Enfin, quelques répondants, tous racisés et/ou autochtones, ont expliqué qu'après leur expérience extrêmement négative avec la police, ils souffrent aujourd'hui du syndrome de stress post-traumatique et vivent dans la crainte de la police. Cette peur peut se manifester alors qu'ils effectuent des activités quotidiennes normales, c'est-à-dire conduire ou marcher seul ou avec d'autres personnes racisées. Ils ont déclaré que dès qu'ils voient une voiture de police ou une personne en uniforme, ils commencent à être très anxieux et à craindre pour leur vie.

5. Répondre à la pandémie de COVID-19

Au cours de la dernière année, il est devenu de plus en plus évident que la crise de la COVID-19 avait le plus grand effet sur les populations les plus pauvres et les plus marginalisées du Canada – ce qui inclut les personnes en situation de handicap, en particulier celles qui ont des identités marginalisées croisées.

Les entretiens pour cette étude ont commencé juste au moment où la COVID-19 devenait un problème, et au tout début du confinement du pays. La chercheuse et les personnes interrogées ont donc découvert et appris ensemble ce phénomène et l'effet qu'il avait, en temps réel, sur les participants à l'étude. De plus, le calendrier de cette étude nous a permis d'obtenir les premières réactions des gens à la pandémie de COVID-19. Les principaux points de son exposé sont résumés ci-dessous.

Isolation accrue – Le confinement a accentué le sentiment de solitude et d'isolement des participants en tant que personnes en situation de handicap, notamment celles souffrant de déficiences intellectuelles. Les quelques personnes qui faisaient partie de leur vie, c'est-à-dire leurs accompagnateurs, n'étaient plus en mesure de leur rendre visite à leur domicile et de les emmener à leurs activités régulières dans la collectivité.

Peur de tomber malade – Pour les personnes qui avaient besoin d'une aide journalière en matière de soins primaires, des travailleurs venaient encore à leur domicile, ce qui leur procurait un sentiment de peur et d'incertitude quant au risque pour leur santé. Les participants ont également estimé que l'éducation du public sur les risques n'était pas transmise dans un langage clair, simple et accessible.

Difficulté à comprendre les protocoles liés à la COVID-19 et à composer avec les technologies – De nombreux participants, en particulier ceux qui ont des déficiences intellectuelles et cognitives, ont exprimé leur confusion quant aux règles de distanciation et aux processus de demande d'aide du revenu. Pour aggraver encore la situation, les personnes chargées de l'assistance habituelle ne pouvaient fournir des conseils qu'en requérant à des services de vidéoconférence. Cela s'est avéré problématique, car certains participants n'avaient

pas accès à un ordinateur et d'autres trouvaient la technologie difficile à utiliser sans un soutien en personne.

Incapacité d'obtenir les services de santé nécessaires — De nombreux participants ont déclaré qu'en raison du confinement, ils n'ont pas pu recevoir les services de santé qui constituaient pour eux un besoin vital, par exemple la physiothérapie. Les personnes souffrant de problèmes de santé chroniques préexistants allaient devenir plus « malades » et étaient celles qui souffraient le plus.

Services liés à la justice sont retardés – Dans l'une des études sur les personnes en situation de handicap, quelques participants ont raconté qu'ils étaient plus stressés et anxieux parce que leurs causes devant les tribunaux (soit la garde des enfants ou les dossiers criminels) avaient été suspendues ou reportées indéfiniment.

Manque de revenus de travail – Les participants ont parlé de leur situation financière désastreuse, liée à la fermeture de leur petite entreprise ou à la perte de contrats de travail, et certains ont fait part de leur anxiété de devoir mettre fin à leur recherche d'emploi.

Obligation d'aller travailler – Quelques participants ont confié qu'ils étaient forcés de se rendre sur leur lieu de travail. Dans un cas extrême, un homme âgé souffrant de graves problèmes respiratoires, qui était déjà en conflit avec son employeur, s'est fait dire qu'il devait se rendre au travail ou son emploi serait menacé.

Sentiment d'être oublié et non valorisé – Au moment où les entretiens ont eu lieu, on avait l'impression que les prestations d'urgence étaient actives pour les personnes qui n'étaient pas en situation de handicap, mais pas pour les personnes en situation de handicap. Cela a exacerbé le sentiment des participants que la société n'accorde pas autant de valeur aux personnes en situation de handicap qu'aux personnes non en situation de handicap, comme l'explique cette personne : « Le gouvernement n'est pas prêt à mettre en place pour nous le type de ressources qu'il met actuellement à la disposition des personnes en bonne santé et non en situation de handicap pour la COVID. »

Un sentiment souvent abordé est que la crise de la COVID-19 démontre que le gouvernement peut trouver l'argent, s'il le doit, pour soutenir les personnes dans le besoin :

> Toute cette affaire de COVID a mis en évidence à quel point les mesures d'adaptation sont réalisables... Ça me rend vraiment, vraiment folle. Comme dans le secteur de l'emploi. Je demande ces choses depuis longtemps et maintenant, quand cela touche les personnes qui ne sont pas en situation de handicap, tout d'un coup cela peut être fait?!

Enfin, l'étude présente un constat intéressant et quelque peu surprenant : certaines personnes interrogées n'étaient pas du tout stressées par la COVID-19. Elles ont fait valoir que des restrictions comme l'insécurité du revenu et l'isolement avaient toujours fait partie de leur vie. Ce sentiment a été exprimé à plusieurs reprises, suggérant la crainte de représailles :

> Je vois peut-être pour la première fois le reste du monde se retrouver démuni et faire face à des difficultés avec lesquelles j'ai toujours vécu. Des choses auxquelles j'ai fait face toute ma vie. Ainsi, pour moi, la COVID n'a pas aggravé les choses… elle a simplement fait réaliser aux gens ce qu'est une mauvaise vie.

IV. DISCUSSION

Observations – Problèmes rencontrés et stratégies de résolution

Les résultats illustrent le fait que diverses personnes en situation de handicap peuvent rencontrer de graves problèmes lorsqu'elles tentent d'accéder aux éléments de base dont nous avons tous besoin pour vivre en sécurité et mener une vie stable et riche de sens, c'est-à-dire gagner un revenu décent, poursuivre des études, trouver un endroit respectable pour vivre, élever nos propres enfants, être à l'abri de la violence et rester en bonne santé. Les types de problèmes graves rencontrés par les personnes en situation de handicap en sont la preuve :

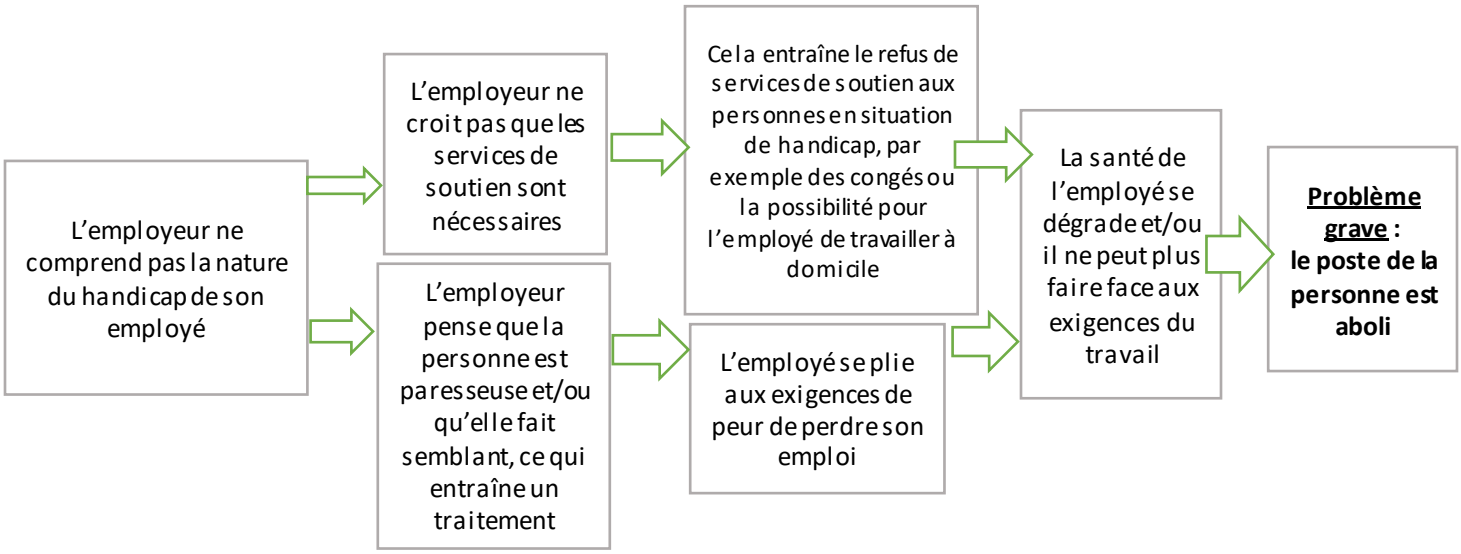
1. les services liés à l'emploi;
2. les problèmes d'accès aux services de santé, aux services sociaux et aux services éducatifs;
3. le manque d'accès aux services et au soutien;
4. les questions liées à la garde des enfants;
5. les problèmes avec leur compagnie d'assurance;
6. les problèmes avec leurs propriétaires;
7. les expériences de violence;
8. les problèmes avec les autorités légales qui gèrent les fonds fiduciaires.

Chacun de ces types de problèmes partageait des caractéristiques similaires qui étaient le plus souvent liées à l'incapacité de la personne. Autrement dit, que les participants aient discuté de problèmes liés à l'accès aux services, à la garde des enfants ou aux relations avec les compagnies d'assurance, ils ont systématiquement identifié les sept types d'expériences suivants :

1. un traitement discriminatoire, grossier et dédaigneux;
2. un manque flagrant de compréhension du handicap d'une personne;
3. une résistance à recevoir des services de soutien nécessaires aux personnes en situation de handicap ou un refus de les recevoir;

4. ils sont perçus comme une cible facile à exploiter;
5. ils se conforment à des processus discriminatoires parce qu'ils craignent les conséquences de ne pas les respecter;
6. la peur de divulguer leur handicap;
7. ne pas être considérés comme crédibles et/ou ne pas être crus.

Il est également important de noter la relation ou l'interaction de ces caractéristiques dans l'exacerbation de la gravité d'un problème. Par exemple, dans le cas de personnes rencontrant des problèmes sur leur lieu de travail, le scénario se déroule souvent comme suit :



Dans chaque problème abordé, les participants ont décrit avoir été traités de manière discriminatoire, grossière et méprisante. La grande majorité des participants (75 pour cent) ont également déclaré ne pas avoir contesté ces mauvais traitements parce qu'ils se sentaient obligés de se conformer aux systèmes discriminatoires de peur, par exemple, de ne pas recevoir l'aide au revenu pour invalidité ou l'indemnité d'assurance dont ils avaient si désespérément besoin. Une autre constatation importante est que la majorité des participants à l'étude (63 pour cent), quel que soit le type de problème rencontré, ont décrit le sentiment que leur adversaire ne comprenait pas leur handicap, qu'il ne les croyait pas ou ne les considérait pas comme crédibles, et qu'ils avaient l'impression d'être exploités et/ou de faire profiter d'eux en raison de leur handicap. La moitié des participants à l'étude ont déclaré s'être vu refuser les mesures d'adaptation pour personnes en situation de handicap qu'ils avaient demandées. La

moitié d'entre eux ont également fait part de leur réticence à révéler leur handicap par crainte de ne pas pouvoir, par exemple, conserver leur emploi ou bénéficier d'une indemnité d'assurance.

Des expériences du même ordre se sont produites lorsque les participants ont cherché à résoudre leurs problèmes. Par exemple, ils ont subi un traitement discriminatoire, on ne les a pas crus et leur handicap n'a pas été reconnu lorsqu'ils ont fait appel à la police en période de crise. Les participants ont estimé qu'ils n'étaient pas jugés crédibles lorsqu'ils intentaient une action en justice en raison de leur handicap. Dans le même ordre d'idées, il a également été démontré que les autres services juridiques ne comprenaient pas le handicap d'une personne et que celle-ci se voyait donc refuser les services de soutien dont elle avait besoin pour intenter une action en justice, par exemple.

Souvent, les procédures permettant de résoudre un problème n'étaient pas accessibles. Par exemple, la préparation d'un procès ou le dépôt d'une réclamation d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance exigeait que les personnes compilent et remplissent de nombreux documents, une tâche difficile pour les personnes souffrant d'un handicap cognitif, intellectuel ou de santé mentale. Si les procédures judiciaires et les procédures devant les tribunaux des droits de la personne prennent du temps et sont stressantes pour la plupart des gens, pour les personnes en situation de handicap, le stress semble être amplifié par les nombreux obstacles liés à l'accès. Le stress mental, les traitements négatifs et les exigences physiques d'une injustice difficile ont souvent aggravé leurs handicaps mentaux et/ou leurs problèmes de santé chroniques.

Étant donné que des comportements et des circonstances similaires qui ont mené à un problème (c.-à-d. le manque de compréhension de la nature d'un handicap et donc le refus d'une mesure d'adaptation pour personnes en situation de handicap) étaient également présents dans le contexte des stratégies de résolution des problèmes (c.-à-d. le fait que les tribunaux ne reconnaissent pas les services de soutien nécessaires aux personnes ayant un handicap cognitif pour obtenir un procès équitable), il est compréhensible que la grande majorité des résultats n'aient pas abouti.

Données sociodémographiques

Il y avait des différences notables dans les expériences des personnes en situation de handicap qui étaient également autochtones, racisées, immigrantes, une femme et/ou appartenant à une communauté 2SLGBTQ+. Les peuples autochtones ont souvent parlé de la double, et dans le cas des femmes autochtones, de la triple discrimination qu'ils subissent lorsqu'ils ont affaire à la police, à la protection de l'enfance et au travail – le racisme étant identifié comme le problème central. Les immigrés originaires de pays non européens ont le sentiment d'avoir été traités plus sévèrement qu'une personne blanche, en situation de handicap ou non, parce qu'ils ont un accent et qu'ils sont racisés, ce qui revient à dire que le racisme est le moteur de ces mauvais traitements. Les femmes en situation de handicap ont souvent cité un manque de pouvoir lorsqu'elles traitent avec leur ex-conjoint masculin dans les cas de garde d'enfants et avec les propriétaires masculins. Quelques personnes issues des communautés 2SLGBTQ+ se sont demandé si le traitement discriminatoire qu'elles recevaient était intensifié du fait qu'elles s'identifiaient ouvertement comme queer.

Les résultats montrent également des expériences distinctes selon le type de handicap. Une constatation importante a été que les personnes souffrant de handicaps tels qu'un syndrome de fatigue chronique, des lésions cérébrales traumatiques, un TDAH et/ou des handicaps de santé mentale, c'est-à-dire une dépression, de l'anxiété, un trouble panique, etc., ont souvent déclaré que l'invisibilité de leur handicap exacerbait considérablement leur problème. En d'autres termes, les personnes ayant des handicaps invisibles étaient plus susceptibles de ne pas être crues et/ou d'être confrontées à un manque de compréhension de leur handicap et des services de soutien nécessaires. Les personnes souffrant de handicaps invisibles avaient également le choix de ne pas divulguer leur handicap, ce qui entraînait souvent une augmentation des conflits.

Le cœur de bon nombre des problèmes rencontrés semble être un manque prononcé de compréhension sur la façon de soutenir les personnes vivant avec des troubles de santé mentale, par exemple, les prestataires de services agissant de façon agressive plutôt que d'apaiser les interactions pendant un conflit ou supposant que les personnes sont défiantes plutôt que confuses, agitées ou provoquées. Il pourrait être utile de mener d'autres études pour

déterminer si les personnes souffrant de troubles de la santé mentale connaissent des problèmes plus graves, étant donné que ce groupe représentait près de la moitié des participants à l'étude (45 pour cent).

Les résultats de cette étude ont démontré que lorsque les personnes vivent plus d'une situation sociale marginalisée, que des identités distinctes coexistent ou sont constituées conjointement dans des systèmes de discrimination imbriqués. Dans le cas de cette étude, la sensibilisation a été orientée vers le recrutement de personnes en situation de handicap. Les participants à l'étude ont donc raconté l'histoire de leurs problèmes du point de vue de leur handicap. Cependant, en racontant ces histoires, d'autres expériences de discrimination sont apparues, qui parfois outrepassaient l'oppression liée au handicap (c'est-à-dire le racisme) et parfois coexistaient (c'est-à-dire le sexisme et la discrimination fondée sur la capacité physique). Par conséquent, bien qu'il soit important de comprendre les spécificités d'un système de marginalisation particulier (par exemple, le capacitisme), une analyse plus approfondie permet de mieux comprendre comment ces différents systèmes d'oppression interagissent.

Observations – Causes, effets et résultats

Les caractéristiques communes à tous les différents types de problèmes rencontrés par les participants trouvent leur origine dans ce que la majorité des participants à l'étude ont identifié comme le fondement de leurs problèmes, soit la pauvreté. Les participants ont clairement indiqué que s'ils avaient eu les ressources financières nécessaires, ils auraient réussi à résoudre leurs problèmes juridiques. De même, les personnes en situation de handicap continuent d'être mises à l'écart de la société normale. Cet isolement est mis en évidence par les nombreux rapports indiquant que les besoins des personnes en situation de handicap ne sont pas compris. La ségrégation et l'isolement sont étroitement liés à la pauvreté. Lorsque les gens sont pauvres, ils sont souvent mis à l'écart de la société, ce qui les rend plus vulnérables à la violence et à l'exploitation. La pauvreté limite également l'accès aux choses nécessaires pour mener une bonne vie, c'est-à-dire le logement, l'éducation et les soins de santé appropriés pour les personnes en situation de handicap.

Les études continuent de démontrer que les personnes en situation de handicap connaissent des taux de pauvreté parmi les plus élevés au Canada[4]. Les personnes en situation de handicap sont également représentées dans tous les autres groupes marginalisés, c'est-à-dire les femmes, les autochtones, les personnes racisées, les migrants, etc. qui connaissent également des taux de pauvreté élevés. Ainsi, à chaque couche de marginalité qui s'entrecroise, les personnes en situation de handicap font l'expérience d'une vulnérabilité accrue pour leur sécurité économique, leur santé et leur sûreté.

Les participants estiment également que le « système », c'est-à-dire les politiques et les pratiques de la société, ne comprend pas les obstacles liés au handicap qu'ils rencontrent et donc leurs besoins respectifs. Ils étaient plus susceptibles de rencontrer des problèmes multiples lorsqu'ils tentaient de participer à la vie quotidienne. Par exemple, une personne a eu une attaque de panique qui l'a empêchée de recevoir un service de soins de santé nécessaire. Le fait de ne pas bénéficier de ce service de santé, associé à des crises de panique continuelles au travail, a conduit la personne à perdre son emploi. Les participants étaient parfaitement conscients que les « systèmes » n'étaient pas conçus en fonction de leurs besoins, comme en témoignent leurs craintes de révéler leurs handicaps, leur sentiment de devoir se conformer à des processus discriminatoires et leur décision de ne pas tenter de résoudre leurs problèmes parce qu'ils pensaient qu'ils n'y parviendraient pas.

Les participants à l'étude ont également indiqué que nombre de leurs problèmes sont dus au fait qu'ils pensent que les personnes en situation de handicap ne sont pas valorisées dans la société. De plus, ils estiment que ce sentiment de ne pas être valorisé dans la société est mis en évidence par la pandémie de COVID-19, où des aides au revenu et à l'emploi ont été rapidement mises en place pour les personnes qui ne sont pas en situation de handicap, le type

[4] Canadiens âgés de 25 à 64 ans : 23 pour cent des personnes en situation de handicap vivaient dans une situation de faible revenu, contre 9 pour cent pour les populations qui ne sont pas en situation de handicap. Pour les personnes en situation de handicap mental, ces taux sont encore plus élevés : 17 pour cent pour les personnes en situation de handicap physique/sensoriel, contre 27 pour cent pour celles en situation de handicap mental/cognitif, vivaient dans une situation de faible revenu. Source : Cotter, A. (15 mars 2018). *La victimisation avec violence chez les femmes ayant une incapacité*. Centre canadien de la statistique juridique. Statistique Canada. Catalogue n° 85-002-X. ISSN 1209-6393. page 3.

même d'aides que les personnes en situation de handicap demandent sans succès depuis des décennies[5].

Il est clair qu'il existe une relation complexe et imbriquée entre les causes des problèmes de la plupart des gens, par exemple, la pauvreté conduit à la ségrégation, et si les gens sont ségrégués, ils ont moins de chances d'être « connus » et valorisés et leurs besoins ne sont donc pas pris en compte.

Enfin, les résultats de l'étude sur les effets que les problèmes des participants ont eu sur leur vie, c'est-à-dire la détérioration de leur santé mentale, l'impossibilité d'obtenir les soutiens nécessaires pour être en sécurité, en bonne santé et productifs, et des pertes financières importantes, mettent en évidence la nature systémique de la marginalisation, qui continue de maintenir diverses personnes en situation de handicap dans la pauvreté, la mauvaise santé et l'insécurité.

[5] Cette étude a été menée au début de la pandémie, en mars-avril 2020. En juin 2020, le gouvernement fédéral a annoncé une série de mesures pour soutenir les Canadiens en situation de handicap, y compris un paiement unique, non imposable et non déclarable de 600 $ pour les aider à couvrir les dépenses supplémentaires dues à la pandémie, c'est-à-dire les dépenses supplémentaires liées à l'embauche de travailleurs de soutien personnel, au paiement des coûts accrus des fournitures médicales et des médicaments, et aux services de livraison à domicile pour obtenir l'épicerie et les ordonnances. En juillet 2020, le gouvernement fédéral a proposé d'élargir le versement du paiement unique à 1,7 million de Canadiens en situation de handicap. Source : *COVID & Discability, Inclusion Canada*. Récupéré le 28 novembre 2020 de https://inclusioncanada.ca/fr/coviddisability/.

V. CONCLUSION

Au cours de l'histoire, au Canada, les personnes en situation de handicap ont fait l'objet d'une institutionnalisation massive et d'une stérilisation forcée, et se sont vu refuser l'accès à l'éducation. La ségrégation et la dévalorisation qui ont légitimé ces pratiques discriminatoires ont entraîné le développement de structures et d'arrangements socio-économiques qui excluent les personnes en situation de handicap. En outre, les personnes en situation de handicap appartiennent également à d'autres groupes marginalisés ayant leur propre histoire d'oppression structurelle. Bien que le mouvement de défense des droits des personnes en situation de handicap ait remporté de nombreuses victoires au cours des 50 dernières années et plus, les résultats de cette étude ont démontré que les personnes en situation de handicap continuent d'être confrontées à de sérieux problèmes lorsqu'elles tentent d'accéder aux choses dont nous avons tous besoin pour vivre une vie de qualité. Les participants à cette étude se sentent dévalorisés dans notre société alors qu'ils essaient de naviguer dans des services inaccessibles où ils manquent de crédibilité et sont soumis à un traitement préjudiciable. Les résultats soulignent que la ségrégation des personnes en situation de handicap par rapport au reste de la société a donné lieu à des systèmes et des pratiques qui ne répondent pas à leurs besoins et qui les placent dans des conditions où elles sont vulnérables à l'exploitation et à la violence. Les problèmes semblent s'intensifier pour les personnes en situation de handicap qui sont également autochtones, de sexe féminin, racisées ou appartenant à une communauté 2SLGBTQ+. Enfin, cette étude a démontré que lorsque les personnes en situation de handicap tentent de résoudre leurs problèmes en contactant la police, en poursuivant les procédures de violation des droits de la personne ou d'autres procédures de plainte, ou en engageant une action en justice, elles se heurtent à un manque de sensibilisation au handicap, à un refus de soutien et à un traitement discriminatoire.

Les personnes qui ont participé à cette étude ont clairement décrit la nature des problèmes qu'elles rencontrent et les types de défis auxquels elles sont confrontées lorsqu'elles tentent de les résoudre. Cet éclairage nous oriente vers les domaines clés de la réforme des politiques et des programmes :

- Élaborer et mettre en œuvre une formation obligatoire de sensibilisation à l'intersectionnalité liée au handicap et à la lutte contre les préjugés, ciblée et adaptée à tous les secteurs clés. Les fournisseurs de services apprendront à connaître le capacitisme systémique, son intersectionnalité avec d'autres expériences d'oppression et les divers besoins de soutien des personnes en situation de handicap lorsqu'elles tentent d'accéder à divers services.
- Exiger des services qu'ils élaborent des politiques antidiscriminatoires liées aux droits des personnes en situation de handicap afin de guider les procédures et les pratiques organisationnelles.
- Augmenter les services d'aide juridique et les autres soutiens à la défense de la justice par des tiers de manière à ce que les diverses personnes en situation de handicap puissent se les payer et y avoir accès.

Les résultats de cette étude ont souligné l'urgence d'une action politique publique audacieuse qui s'attaquerait efficacement aux disparités de revenus et à la pauvreté systémique des personnes en situation de handicap et d'autres groupes fortement marginalisés. Il est essentiel que les personnes en situation de handicap reçoivent un revenu raisonnable qui leur permettra d'obtenir les soutiens individualisés dont elles ont besoin pour être en sécurité, en bonne santé et pour avoir un accès complet et égal à toutes les avenues de la vie canadienne.

ANNEXE 1 – GUIDE POUR LES DISCUSSIONS D'ENTREVUE

GUIDE POUR LES DISCUSSIONS D'ENTREVUE

Problèmes graves rencontrés par les personnes en situation de handicap, Ouest canadien

Chercheuse, Doris Rajan

Processus de consentement

Je vous remercie d'avoir accepté de participer. Je suis une chercheuse qui a été engagée par le ministère de la Justice du Canada pour mener une étude qualitative de petite envergure sur les problèmes graves rencontrés par les personnes en situation de handicap dans la région ouest du Canada. Cette étude est menée pour compléter l'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques. Au cours de cet entretien, je vous poserai des questions sur les sujets suivants :

1) *les types de problèmes que vous avez pu rencontrer au cours des trois dernières années;*
2) *les moyens par lesquels vous avez tenté de résoudre ces problèmes;*
3) *les résultats et les effets de ces expériences.*

L'information que vous nous fournissez aujourd'hui demeurera entièrement confidentielle, et nous n'associerons aucunement votre nom à ce que vous pourriez dire durant la discussion. J'aimerais enregistrer cet entretien afin de m'assurer de bien saisir les pensées, les opinions et les idées que vous partagez aujourd'hui. Ces renseignements contribueront à documenter l'étude. Vous pouvez refuser de répondre à une question ou vous retirer de l'étude à tout moment et vous recevrez quand même vos honoraires. Si vous avez des questions maintenant, pendant ou après l'entretien, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

I. Explication du processus

L'entrevue durera au plus 90 minutes. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses, je suis ici pour apprendre de vous. Avez-vous des questions? C'est parti!

(Mettre l'appareil d'enregistrement en marche)

II. Présentation

Si vous le souhaitez, parlez-moi un peu de vous.

III. Questions

1. ***Quels ont été les problèmes ou les interactions graves avec le système judiciaire ou autres que ceux vous avez rencontrés au cours des trois dernières années?***

(S'il y a plus d'un problème, passer à la question 2.)

a. Achats ou services

QUESTIONS EXPLORATOIRES

- un achat important pour lequel vous n'avez pas reçu ce que vous avez payé (p. ex. maison, voiture, camion, motocyclette, VTT, motoneige ou gros appareils électroménagers);
- des réparations ou des rénovations importantes pour lesquelles vous n'avez pas reçu ce que vous avez payé

  (par exemple, les rénovations domiciliaires, les réparations effectuées sur votre voiture, votre camion, votre motocyclette, votre VTT, votre motoneige ou vos gros appareils électroménagers);
- ne pas obtenir ce que vous avez payé pour un service (par exemple, une entreprise de déménagement, un abonnement à un club de santé, un forfait vacances ou la préparation de vos impôts);
- un problème de sécurité avec quelque chose que vous avez acheté;
- une réclamation d'assurance;
- une facture ou un relevé incorrect;
- ne pas être remboursé.

b. Situation au travail

QUESTIONS EXPLORATOIRES

- ne pas recevoir votre salaire, ne pas être payé pour les heures supplémentaires, ne pas recevoir d'indemnité de vacances, d'indemnité de licenciement ou d'autres traitements qui, selon vous, vous sont dus;
- être licencié ou congédié d'un emploi;
- se voir refuser un congé lié à l'enfant (par exemple, un congé de maternité ou parental), un congé de maladie ou d'autres droits qui faisaient partie des conditions de travail convenues;
- un problème de sécurité à votre travail ou sur votre lieu de travail;
- être soumis à des procédures disciplinaires au travail.

c. Gestion des finances (services bancaires, agence de recouvrement)

QUESTIONS EXPLORATOIRES

- une faillite personnelle;
- une agence de recouvrement qui vous contacte à plusieurs reprises pour vous exiger le paiement d'une facture impayée ou le remboursement d'une dette;
- un crédit refusé en raison d'informations inexactes;
- une banque ou une coopérative de crédit qui vous contacte à plusieurs reprises pour exiger le paiement de frais erronés;
- une société d'électricité, de gaz ou de câblodistribution, ou toute autre société de services publics, qui vous contacte à plusieurs reprises pour exiger le paiement d'un montant erroné;

- une menace d'action en justice de la part d'une personne, d'une entreprise ou d'un organisme gouvernemental pour le recouvrement d'une dette;
- des renseignements trompeurs ou erronés qui vous ont amené à souscrire une assurance, une pension, un prêt hypothécaire ou d'autres produits financiers;
- recouvrer les sommes qui vous sont dues *(à l'exclusion* du loyer ou de toute somme due au titre du logement);

  (par exemple, un prêt à un ami ou à un membre de la famille).

d. Situation familiale (garde d'enfants, violence familiale)

QUESTIONS EXPLORATOIRES

- le partage de l'argent ou des biens à la suite d'une rupture familiale;
- la perception de la pension alimentaire qui vous a été accordée par le tribunal;
- la demande, l'exécution ou la modification d'une ordonnance de pension alimentaire pour époux;
- l'obtention ou l'exécution d'une ordonnance restrictive ou de protection civile en cas de rupture du couple ou de la famille;
- la demande, la modification ou l'exécution d'une pension alimentaire pour enfants;
- les dispositions relatives à la garde des enfants ou au droit de visite;
- le fait de devenir le tuteur d'un enfant qui n'est pas le vôtre;
- le retrait de l'un de vos enfants, ou un enfant dont vous avez la charge, par un organisme de services à la famille;
- un enlèvement ou une menace d'enlèvement d'enfant.

e. Discrimination

QUESTIONS EXPLORATOIRES

- Dans quels types de situations avez-vous été victime de discrimination (p. ex., à l'école, dans un magasin, au travail, lorsque vous avez eu affaire avec la police)?
- La discrimination était-elle fondée sur des aspects de votre identité (p. ex., race, couleur, origine ethnique, identité autochtone, religion, âge, sexe, identité ou expression de genre, orientation sexuelle, état matrimonial, situation familiale, déficience physique ou mentale, langue, etc.)?
- Veuillez indiquer la nature du harcèlement que vous avez subi (par exemple, un comportement agressif, une remarque offensante, un commentaire ou un geste à caractère sexuel, etc.)

2. *Pensez-vous que certains de vos problèmes graves étaient liés les uns aux autres?*

Question exploratoire

Quels sont les problèmes qui peuvent avoir causé ou contribué à causer les autres problèmes que vous avez vécus?

3. *Qu'avez-vous tenté pour résoudre le problème?*

QUESTIONS EXPLORATOIRES

a) Vous êtes-vous présenté au tribunal?

b) Étiez-vous au courant des services de soutien et des ressources qui étaient à votre disposition?

c) Si vous n'avez pas intenté de poursuite, expliquez pourquoi.

d) Si vous avez reçu des conseils juridiques, de qui les avez-vous reçus?

e) Si vous n'avez pas reçu de conseils d'un professionnel du droit, expliquez pourquoi.

f) Résolutions informelles (par exemple, recherches sur Internet, communications avec des amis ou des membres de la famille, communications avec l'autre partie impliquée dans le conflit, communications avec un organisme de défense ou de services sociaux).

g) Qu'est-ce que vous avez trouvé utile?

h) Qu'est-ce que vous n'avez pas trouvé utile?

4. *Quels ont été les résultats? Qu'est-il arrivé?*

QUESTIONS EXPLORATOIRES

a) Quelle a été l'étendue de l'aide des professionnels du droit?

b) Qu'en est-il de la situation à l'heure actuelle?

c) Le problème a-t-il entraîné des frais?

5. Quels effets ces problèmes ont-ils eus sur votre vie?

QUESTIONS EXPLORATOIRES

a) Sur votre santé mentale/émotionnelle?

b) Sur votre santé physique?

c) Financièrement?

d) Dans vos relations?

C’est la fin de l’entrevue.

Afin de relever les différences entre les groupes de personnes, puis-je vous poser quelques questions sur la façon dont vous vous identifiez? Encore une fois, tous les renseignements que je recueille sont confidentiels et ne seront pas reliés à votre nom.

Renseignements sociodémographiques

1. Quelle est votre identité de genre?

   - ❑ De sexe masculin
   - ❑ De sexe féminin
   - ❑ Autre

2. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

   - ❑ 18 à 24 ans
   - ❑ 25 à 34 ans
   - ❑ 35 à 44 ans
   - ❑ 45 à 54 ans
   - ❑ 55 à 64 ans
   - ❑ 65 ans et plus

3. Comment vous identifiez-vous :

   - ❑ Hétérosexuel(le)
   - ❑ Bispirituel(le)
   - ❑ Lesbien(ne) ou gai(e)
   - ❑ Bisexuel(le)
   - ❑ Autre (*veuillez préciser*) _____.

4. Vous identifiez-vous comme une personne autochtone?

   - ❑ Premières Nations
   - ❑ Métis
   - ❑ Inuits

5. À quel(s) type(s) de handicap vous identifiez-vous?

   _____

6. Statut de citoyenneté

   - ❑ Né au Canada
   - ❑ Né à l'extérieur du Canada (*veuillez préciser le pays*) _____
   - ❑ Citoyen canadien
   - ❑ Immigrant reçu
   - ❑ Résident permanent

7. Comment vous identifiez-vous :

   - ❑ Blanc
   - ❑ Asiatique du Sud (p. ex. Indien de l'Est, Pakistanais, Sri Lankais)
   - ❑ Chinois
   - ❑ Noir et/ou africain
   - ❑ Philippin
   - ❑ Arabe
   - ❑ Latino-américain
   - ❑ Asiatique du Sud-Est (p. ex. Vietnamien, Cambodgien, Laotien ou Thaïlandais)
   - ❑ Asiatique occidental (p. ex. Iranien, Afghan)
   - ❑ Coréen
   - ❑ Japonais
   - ❑ Autre (*veuillez préciser*) _____.

8. Quel est le certificat ou le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu?

_____

9. Avez-vous un emploi? ❑Oui ❑ Non

ANNEXE 2 – GUIDE DE DISCUSSION DU GROUPE DE CONSULTATION

GUIDE DE DISCUSSION DU GROUPE DE CONSULTATION

Problèmes graves rencontrés par les personnes en situation de handicap, Ouest canadien

Chercheuse, Doris Rajan

Processus de consentement

Je vous remercie d'avoir accepté de participer. Je suis une chercheuse qui a été engagée par le ministère de la Justice du Canada pour mener une étude qualitative de petite envergure sur les problèmes graves rencontrés par les personnes en situation de handicap dans la région ouest du Canada. Cette étude est menée pour compléter l'Enquête canadienne sur les problèmes juridiques. Dans le cadre de ce groupe de discussion, je poserai des questions sur les sujets suivants :

1) les types de problèmes graves que vous avez pu rencontrer au cours des trois dernières années;

2) les moyens que vous avez utilisés pour tenter de résoudre ces problèmes;

3) les résultats et les effets de ces expériences.

L'information que vous nous fournirez demeurera entièrement confidentielle, et nous n'associerons aucunement votre nom à ce que vous pourriez dire dans le cadre de ce groupe de discussion. J'aimerais enregistrer ce groupe de discussion afin de m'assurer de bien saisir les pensées, les opinions et les idées que vous partagez aujourd'hui. Ces renseignements contribueront à documenter l'étude. Vous pouvez refuser de répondre à une question ou vous retirer de l'étude à tout moment et vous recevrez quand même vos honoraires. Nous comprenons à quel point il est important que cette information demeure confidentielle. Nous demandons également aux participants de respecter la confidentialité des propos des autres participants. Si vous avez des questions maintenant, pendant ou après le groupe de discussion, n'hésitez pas à communiquer avec moi.

I. Explication du processus

Ce groupe de discussion durera au plus deux heures. Sachez qu'il n'y a ni bonnes ni mauvaises réponses. Je suis ici pour apprendre de vous. Avez-vous des questions? C'est parti!

(Mettre l'appareil d'enregistrement en marche).

II. **Introduction** – Brève introduction

III. Questions

1. *Quels ont été les problèmes ou les interactions graves avec le système judiciaire ou autres que ceux vous avez rencontrés au cours des trois dernières années?*

(S'il y a plus d'un problème, passer à la question 2.)

a) Achats ou services

QUESTIONS EXPLORATOIRES

- un achat important pour lequel vous n'avez pas reçu ce que vous avez payé (p. ex. maison, voiture, camion, motocyclette, VTT, motoneige ou gros appareils électroménagers);
- des réparations ou des rénovations importantes pour lesquelles vous n'avez pas reçu ce que vous avez payé

  (par exemple, les rénovations domiciliaires, les réparations effectuées sur votre voiture, votre camion, votre motocyclette, votre VTT, votre motoneige ou vos gros appareils électroménagers);

- ne pas obtenir ce que vous avez payé pour un service (par exemple, une entreprise de déménagement, un abonnement à un club de santé, un forfait vacances ou la préparation de vos impôts);
- un problème de sécurité avec quelque chose que vous avez acheté;
- une réclamation d'assurance;
- une facture ou un relevé incorrect;
- ne pas être remboursé.

b) Situation au travail

QUESTIONS EXPLORATOIRES

- ne pas recevoir votre salaire, ne pas être payé pour les heures supplémentaires, ne pas recevoir les indemnités de vacances, les indemnités de licenciement ou d'autres salaires qui, selon vous, vous sont dus;
- être licencié ou congédié d'un emploi;
- se voir refuser un congé lié à l'enfant (par exemple, un congé de maternité ou parental), un congé de maladie ou d'autres droits qui faisaient partie des conditions de travail convenues;
- un problème de sécurité à votre travail ou sur votre lieu de travail;
- être soumis à des procédures disciplinaires au travail.

c) Gestion des finances (services bancaires, agence de recouvrement)

QUESTIONS EXPLORATOIRES

- une faillite personnelle;

- une agence de recouvrement qui vous contacte à plusieurs reprises pour vous exiger le paiement d'une facture impayée ou le remboursement d'une dette;
- un crédit refusé en raison d'informations inexactes;
- une banque ou une coopérative de crédit qui vous contacte à plusieurs reprises pour exiger le paiement de frais erronés;
- une société d'électricité, de gaz ou de câblodistribution, ou toute autre société de services publics, qui vous contacte à plusieurs reprises pour exiger le paiement d'un montant erroné;
- une menace d'action en justice de la part d'une personne, d'une entreprise ou d'un organisme gouvernemental pour le recouvrement d'une dette;
- des renseignements trompeurs ou erronés qui vous ont amené à souscrire une assurance, une pension, un prêt hypothécaire ou d'autres produits financiers;
- recouvrer les sommes qui vous sont dues *(à l'exclusion* du loyer ou de toute somme due au titre du logement)

  (par exemple, un prêt à un ami ou à un membre de la famille).

d) Situation familiale (garde d'enfants, violence familiale)

QUESTIONS EXPLORATOIRES

- le partage de l'argent ou des biens à la suite d'une rupture familiale;
- la perception de la pension alimentaire qui vous a été accordée par le tribunal;
- la demande, l'exécution ou la modification d'une ordonnance de pension alimentaire pour époux;
- l'obtention ou l'exécution d'une ordonnance restrictive ou de protection civile en cas de rupture du couple ou de la famille;
- la demande, la modification ou l'exécution d'une pension alimentaire pour enfants;

- les dispositions relatives à la garde des enfants ou au droit de visite;
- le fait de devenir le tuteur d'un enfant qui n'est pas le vôtre;
- le retrait de l'un de vos enfants, ou un enfant dont vous avez la charge, par un organisme de services à la famille;
- un enlèvement ou une menace d'enlèvement d'enfant.

d) Discrimination

QUESTIONS EXPLORATOIRES

- Dans quels types de situations avez-vous été victime de discrimination (p. ex., à l'école, dans un magasin, au travail, lorsque vous avez eu affaire avec la police)?
- La discrimination était-elle fondée sur des aspects de votre identité (p. ex., race, couleur, origine ethnique, identité autochtone, religion, âge, sexe, identité ou expression de genre, orientation sexuelle, état matrimonial, situation de famille, déficience physique ou mentale, langue, etc.)?
- Veuillez indiquer la nature du harcèlement que vous avez subi (par exemple, un comportement agressif, une remarque offensante, un commentaire ou un geste à caractère sexuel, etc.).

2. *Pensez-vous que certains de vos problèmes graves étaient liés les uns aux autres?*

QUESTION EXPLORATOIRE

Lesquels de ces problèmes peuvent avoir causé ou contribué à causer les autres problèmes que vous avez subis?

3. ***Qu'avez-vous tenté pour résoudre le problème?***

QUESTIONS EXPLORATOIRES

a) Vous êtes-vous présenté au tribunal?

b) Étiez-vous au courant des services de soutien et des ressources qui étaient à votre disposition?

c) Si vous n'avez pas intenté de poursuite, expliquez pourquoi.

d) Si vous avez reçu des conseils juridiques, de qui?

e) Si vous n'avez pas reçu de conseils d'un professionnel du droit, expliquez pourquoi.

f) Résolutions informelles (par exemple, recherches sur Internet, communications avec des amis ou des membres de la famille, communications avec l'autre partie impliquée dans le conflit, communications avec un organisme de défense ou de services sociaux).

g) Qu'est-ce que vous avez trouvé utile?

h) Qu'est-ce que vous n'avez pas trouvé utile?

4. **Quels ont été les résultats?**

QUESTIONS EXPLORATOIRES

a) Qu'est-il arrivé?

b) Quelle a été l'étendue de l'aide des professionnels du droit?

c) Qu'en est-il de la situation à l'heure actuelle?

d) Le problème a-t-il entraîné des frais?

5. ***Quels effets ces problèmes ont-ils eus sur votre vie?***

QUESTIONS EXPLORATOIRES

a) Sur votre santé mentale/émotionnelle?
b) Sur votre santé physique?
c) Financièrement?
d) Dans vos relations?

6. *Souhaitez-vous ajouter autre chose?*

Cela conclut ce groupe de discussion. Avec votre permission, je vous demanderai de répondre à quelques questions sur la façon dont vous vous identifiez en matière de race, de handicap, etc. Cette démarche est tout à fait volontaire et, encore une fois, toutes les informations sont confidentielles et ne seront pas associées à votre nom.

Je vous remercie infiniment d'être venu et d'avoir fait part de vos réflexions et vos opinions avec moi. Si vous avez de l'information supplémentaire que vous n'avez pas pu partager lors du groupe de discussion, n'hésitez pas à me contacter et nous pourrons convenir d'un moment pour en parler plus longuement.

RENSEIGNEMENTS SOCIODÉMOGRAPHIQUES

1. Quelle est votre identité de genre?

- ❑ De sexe masculin
- ❑ De sexe féminin
- ❑ Autre

2. À quel groupe d'âge appartenez-vous?

- ❑ 18 à 24 ans
- ❑ 25 à 34 ans
- ❑ 35 à 44 ans
- ❑ 45 à 54 ans
- ❑ 55 à 64 ans
- ❑ 65 ans et plus

3. Comment vous identifiez-vous :

- ❑ Hétérosexuels
- ❑ Bispirituel (le)
- ❑ Lesbienne ou gai
- ❑ Bisexuel (le)
- ❑ Autre (*veuillez préciser*) _____.

3. Vous identifiez-vous comme une personne autochtone?

- ❑ Premières Nations
- ❑ Métis
- ❑ Inuits

4. À quel(s) type(s) de handicap vous identifiez-vous?

   _____

5. Statut de citoyenneté

   - ❑ Né au Canada
   - ❑ Né à l'extérieur du Canada (*veuillez préciser le pays*) _____
   - ❑ Citoyen canadien
   - ❑ Immigrant reçu
   - ❑ Résident permanent

6. Comment vous identifiez-vous :

- ❑ Blanc
- ❑ Asiatique du Sud (p. ex. Indien de l'Est, Pakistanais, Sri Lankais)
- ❑ Chinois
- ❑ Noir et/ou africain
- ❑ Philippin
- ❑ Arabe
- ❑ Latino-américain
- ❑ Asiatique du Sud-Est (p. ex. Vietnamien, Cambodgien, Laotien ou Thaïlandais)
- ❑ Asiatique occidental (p. ex. Iranien, Afghan)
- ❑ Coréen
- ❑ Japonais
- ❑ Autre (*veuillez préciser*) _____.

7. Quel est le certificat ou le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu?

_____

8. Avez-vous un emploi? ❑Oui ❑Non